



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR
TELECONSULTA EN EL CENATE EN TIEMPOS DE COVID-19, 2021

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración con
mención en Administración Pública

Autor:

Vílchez Castro, Diego Orlando

Asesor:

Aquino Santos, César Gustavo

ORCID: 0000-0003-4119-2531

Jurado:

Zavala Sheen, Elmo Moran

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Pazos Almeida, Miguel Angel

Lima - Perú

2024



LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR TELECONSULTA EN EL CENATE EN TIEMPOS DE COVID-19, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac	1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR
TELECONSULTA EN EL CENATE EN TIEMPOS DE COVID-19, 2021

Línea de investigación

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Administración Pública

Autor:

Vílchez Castro, Diego Orlando

Asesor:

Aquino Santos, César Gustavo

ORCID: 0000-0003-4119-2531

Jurado:

Zavala Sheen, Elmo Moran

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Pazos Almeida, Miguel Angel

Lima - Perú

2024

ÍNDICE

RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Descripción y formulación del problema.....	8
1.2. Antecedentes.....	15
1.3. Objetivos.....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación.....	20
1.5. Hipótesis.....	22
II. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	24
III. MÉTODO.....	41
3.1. Tipo de investigación.....	41
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	42
3.3. Variables.....	42
3.4. Población y muestra.....	46
3.5. Instrumentos.....	48
3.6. Procedimientos.....	53
3.7. Análisis de datos.....	54
3.8. Consideraciones éticas.....	54
IV. RESULTADOS.....	56
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
VI. CONCLUSIONES.....	75
VII. RECOMENDACIONES.....	78
VIII. REFERENCIAS.....	80
IX. ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio.....	44
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario.....	45
Tabla 3. Validez del instrumento mediante juicio de expertos.....	50
Tabla 4. Resultados de la prueba de validación de los instrumentos.....	50
Tabla 5. Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.....	51
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento para medir la variable: Calidad de servicio	52
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento para medir la variable: Satisfacción del usuario	52
Tabla 8. Porcentajes de calidad de servicios del CENATE según los usuarios	56
Tabla 9. Porcentajes de satisfacción de usuarios del CENATE.....	57
Tabla 10. Porcentajes de la fiabilidad según usuarios del CENATE.....	58
Tabla 11. Porcentajes de la capacidad de respuesta según usuarios del CENATE.....	59
Tabla 12. Porcentajes de la empatía según usuarios del CENATE.....	60
Tabla 13. Porcentajes de los aspectos tangibles según usuarios del CENATE.....	61
Tabla 14. Porcentajes los aspectos tangibles según usuarios del CENATE.....	62
Tabla 15. Porcentajes la relación con el personal según usuarios del CENATE.....	63
Tabla 16. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	65
Tabla 17. Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente	66
Tabla 18. Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente.....	67
Tabla 19. Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente	68
Tabla 20. Correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente	69
Tabla 21. Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario	70
Tabla 22. Correlación entre aspectos tangibles y la satisfacción del usuario.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de la calidad de servicio según usuarios del CENATE.....	56
Figura 2. Porcentaje de la satisfacción según usuarios del CENATE.	57
Figura 3. Porcentaje de la fiabilidad según usuarios del CENATE.....	58
Figura 4. Porcentaje de la capacidad de respuesta según usuarios del CENATE.	59
Figura 5. Porcentaje de la empatía según usuarios del CENATE.	60
Figura 6. Porcentaje de los aspectos tangibles según usuarios del CENATE.	61
Figura 7. Porcentaje de seguridad según usuarios del CENATE.	62
Figura 8. Porcentaje de la relación con el personal según usuarios del CENATE.....	63

RESUMEN

La pandemia de COVID-19 aceleró significativamente la adopción de la telemedicina en Perú, especialmente en el entorno de la consulta externa, como respuesta a las restricciones que afectaron la atención presencial. El Centro Nacional de Telemedicina (CENATE) de EsSalud lideró la implementación de teleconsultas para garantizar la continuidad de la atención médica a distancia. Sin embargo, surgieron problemas de insatisfacción entre los usuarios, relacionados con dificultades de acceso y la oportunidad del servicio, agravados por las limitaciones de movilidad durante la pandemia. Este estudio pretende conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del CENATE en 2021, analizando el impacto de la gestión administrativa en la calidad de las teleconsultas. Para ello, se desarrolló un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional, con una muestra de 382 usuarios. Los resultados revelaron que el 52% de los pacientes percibieron un nivel moderado tanto en la calidad del servicio como en la satisfacción. El coeficiente Rho de Spearman indicó una correlación alta (0.824) entre las variables, confirmando una correlación significativa y directa entre la calidad del servicio de teleconsulta y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, atención, teleconsulta, telemedicina, teleorientación.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic significantly accelerated the adoption of telemedicine in Peru, particularly in outpatient care, as a response to restrictions that affected in-person consultations. The National Telemedicine Center (CENATE) of EsSalud led the implementation of teleconsultations to ensure the continuity of remote medical care. However, issues of user dissatisfaction emerged, related to access difficulties and the timeliness of the service, exacerbated by mobility limitations during the pandemic. This study aims to assess the level of satisfaction among CENATE users in 2021 by analyzing the impact of administrative management on the quality of teleconsultations. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational-level study was conducted with a sample of 382 users. The results showed that 52% of patients perceived a moderate level of both service quality and satisfaction. Spearman's Rho coefficient indicated a strong correlation (0.824) between the variables, confirming a significant and direct relationship between the quality of teleconsultation services and user satisfaction.

Keywords: Quality of service, satisfaction, attention, teleconsultation, telemedicine, teleorientation.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 ha revolucionado en forma radical la prestación de servicios de salud en Perú, impulsando una rápida transición hacia la telemedicina, especialmente en la consulta externa. Este cambio ha sido vital debido a las limitaciones impuestas por la pandemia en cuanto a la atención presencial, llevando a la implementación acelerada de la teleconsulta como un mecanismo para mantener la continuación de las atenciones ambulatorias y el seguimiento remoto de pacientes. En Perú, estas iniciativas son coordinadas a través del Centro Nacional de Telemedicina (CENATE) de EsSalud.

Sin embargo, durante la ejecución de las acciones de teleconsulta, se ha observado un acrecentamiento en la insatisfacción de los usuarios debido a la falta de accesibilidad y oportunidad del mismo. Esta situación se ha agravado con la pandemia, que ha limitado la movilidad de los pacientes y las posibilidades para acceder a consultas presenciales, así como para recibir seguimiento y apoyo en acciones de salud pública.

En este contexto, este estudio se propone evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de teleconsulta durante la pandemia, tomando en consideración su experiencia en el CENATE durante el año 2021.

Para lograr este objetivo, el trabajo de investigación se estructura de la siguiente manera: El Capítulo I aborda el planteamiento, descripción y formulación del problema, así como revisa estudios previos relacionados, justificación, objetivos, hipótesis y limitaciones. El Capítulo II presenta el marco teórico, incluyendo las bases teóricas de las variables estudiadas. En el Capítulo III se describe la metodología empleada, detallando enfoque, tipo, diseño, población, muestra, operacionalización de variables, instrumentos, procedimientos y análisis de datos. Los resultados obtenidos se exponen en el Capítulo IV, seguido de la discusión en los Capítulos V, VI y VII, y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones en el Capítulo VIII.

1.1. Descripción y formulación del problema

En los últimos años, el ámbito digital y la informática repercuten significativamente en el medio sanitario. Hoy en día, disponemos de tecnologías avanzadas como imágenes detalladas del cuerpo, robots que asisten en procedimientos quirúrgicos, y prótesis que devuelven la movilidad. Al mismo tiempo, las telecomunicaciones han facilitado el acceso a la telemedicina, permitiendo una mayor cercanía entre pacientes y profesionales de la salud. Además, Internet ha jugado un papel fundamental al ofrecer una vasta cantidad de información a médicos e interesados en temas de salud específicos.

Desde los años noventa, la telemedicina, entendida como los servicios médicos prestados a distancia, ha representado un avance notable en ciencia y tecnología. Al utilizar tecnologías de la información y comunicación (TIC), ha permitido que pacientes y comunidades accedan a atención médica sin las limitaciones geográficas. Esta modalidad facilita a los profesionales de la salud el intercambio de datos, la realización de diagnósticos, la prescripción de tratamientos y la prevención de enfermedades, además apoya su formación y desarrollar aspectos investigativos y evaluación que permiten el mejoramiento de la salud de la sociedad en general (Viloria y Caballero, 2014).

Los servicios de telemedicina se pueden realizar de dos formas: sincrónica, en tiempo real, o asincrónica, con un retraso. En la modalidad sincrónica, los médicos en centros que requieren orientación clínica capturan imágenes del paciente usando equipos de telecomunicaciones conectados a un especialista o equipo médico a distancia. Estos especialistas reciben las imágenes y el historial clínico de los pacientes, perdiéndoles proporcionar un dictamen médico y recomendar un procedimiento para su recuperación.

En la modalidad asincrónica, los médicos en centros que necesitan orientación clínica capturan imágenes del paciente, las almacenan y posteriormente las envían a un especialista.

El médico especialista, tras revisar las imágenes y la información del paciente, ofrece un diagnóstico y recomendaciones de tratamiento de manera diferida (Vargas et al., 2014).

Las primeras aplicaciones de telemedicina datan de la década de 1950 en Montreal, Canadá, donde el Dr. Albert Jutras realizó la primera teleradiología mediante la transmisión de resultados por línea telefónica. A finales de los años 60, en el aeropuerto Logan de Boston y en el Hospital General de Massachusetts se estableció la primera estación telemédica, usando un sistema de microondas para atender a pasajeros y personal del aeropuerto. Este sistema, enfocado en la medicina ocupacional, destacó la importancia de valorar la Calidad de Servicio (QoS) en los servicios telemédicos (Pinzón, 2013).

La telemedicina ha surgido de la combinación de nuevas tendencias dentro del sector sanitario y avances tecnológicos, como las redes de telecomunicaciones actuales que posibilitan la transmisión de voz, datos y video, ya sea por cable o de manera inalámbrica. Esto facilita la comunicación remota entre pacientes, médicos y especialistas, apoyando el diagnóstico, tratamiento y la educación médica. Para su implementación efectiva, es crucial seguir protocolos médicos rigurosos, que incluyen establecer canales de comunicación adecuados y realizar un seguimiento preciso del paciente basado en diagnósticos ofrecidos por profesionales distantes.

En la Región de Latinoamérica, Colombia se distinguió como uno de los pioneros en adoptar el modelo de telemedicina en 2006. Esta implementación permitió que pacientes en estado crítico recibieran evaluaciones de especialistas situados en las principales ciudades, subrayando así la importancia crucial de la tecnología en el sector sanitario (Pinzón, 2013).

Dentro de los servicios de telemedicina, es esencial seguir estándares de calidad que permitan garantizar los procesos de atención, como diagnósticos y tratamientos, sean confiables y seguros. En ese sentido, este estudio se centra en evaluar cómo la calidad del servicio impacta en la provisión de telemedicina. Este enfoque permite a los pacientes recibir

diagnósticos y tratamientos en tiempo real, mejorando la eficiencia del servicio y aminorando los costos de transporte para especialistas y pacientes.

Actualmente, la telemedicina ofrece una variedad de servicios, como telediagnóstico, teleconsulta, teletratamiento y telemonitorización, que resultan valiosos para el personal sanitario. Con el avance de la tecnología, la atención médica a través de videoconferencias desde el hogar se ha vuelto una realidad. Aunque no todas las especialidades médicas pueden tratarse mediante telemedicina debido a la complejidad de los pacientes, esta modalidad se ha establecido como un mecanismo necesario para el sector de salud, incluyendo servicios de atención médica en línea de manera inmediata, redes multimedia para seguimiento e investigación, así como intervenciones quirúrgicas remotas.

La teleconsulta, en particular, ha emergido como una opción frente a la atención ambulatoria tradicional. No obstante, a pesar de su creciente uso, aún falta información sobre cómo los pacientes perciben esta expansión como alternativa a las consultas presenciales.

En Perú, aunque los esfuerzos en telemedicina han sido limitados, existen iniciativas para aprovechar sus beneficios, destacando el Plan Nacional de Telesalud propuesto por el Ministerio de Salud. Este plan ha sido buscado desde 2004 (INICTEL, 2004).

La pandemia del SARS-CoV-2 ha supuesto grandes desafíos, pero también ha impulsado el progreso de la salud digital y la telemedicina en América Latina. Anteriormente, el uso de la telemedicina en la región estaba limitado por regulaciones y la falta de legislación. Sin embargo, la crisis del COVID-19 impulsó la evolución de los servicios de salud en Perú, promoviendo la adopción de la telemedicina de acuerdo con las directrices gubernamentales. En 2020, esta modalidad evidenció su habilidad para facilitar el acceso a los servicios de salubridad y responder eficazmente a las dificultades agravadas por la pandemia.

La telemedicina en Perú tiene como objetivo fortalecer los servicios de atención ambulatoria y el seguimiento remoto de pacientes a través de la teleconsulta, con el fin de

optimizar las acciones preventivas de enfermedades, la calidad de atención y el acceso universal a la atención médica para todos los peruanos (Curioso y Galán, 2020).

En respuesta a la última pandemia, el Gobierno peruano implementó cambios significativos en el sistema de salud a través del Decreto Legislativo N° 1490. Este decreto, publicado durante la emergencia nacional, promovió la adopción generalizada de la telemedicina en hospitales, clínicas y el Ministerio de Salud (Minsa) en todo el territorio nacional.

El decreto establece que la telemedicina debe emplearse para consultas y para brindar orientación, seguimiento de pacientes, y debe incluir recetas e historias clínicas electrónicas. Su objetivo es cubrir la creciente demanda de atención médica durante la crisis sanitaria. Asimismo, el decreto busca consolidar el servicio de telemedicina en todo el país, definiéndola como la interacción entre pacientes y profesionales de salud mediante computadoras o teléfonos para ofrecer diagnósticos y tratamientos a distancia.

Posteriormente, en 2021, fue aprobado el Reglamento de la Ley N° 30421 para fortalecer los mecanismos relacionados con este tipo de servicios. Esta legislación proporciona un marco general para la puesta en marcha y el avance de la telesalud, con el propósito de optimizar la eficiencia y calidad de los servicios de salud. Además, busca ampliar su alcance a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación dentro del sistema de salud nacional.

En 2020, Perú registró más de 14 millones de consultas médicas a través de teleconsulta, un aumento significativo debido a la pandemia y el colapso de los sistemas sanitarios tradicionales. El aislamiento, la escasez de atención médica y el miedo al contagio impulsaron a los peruanos a utilizar la telemedicina para evitar desplazamientos. Actualmente, la Red Nacional de Telesalud cuenta con 2,396 establecimientos afiliados que ofrecen servicios

de telemedicina. Las regiones con mayor uso de estos servicios incluyen Lima Metropolitana, Ancash, Junín, Arequipa, Piura y Callao (MINSA, 2020).

Durante la pandemia, EsSalud aprobó la Directiva de Gerencia General N° 12-GCPSESSALUD-2020 v0.1, que regula la telemedicina dirigidos a pacientes con enfermedades crónicas. Esta directiva facilitó la implementación de consultas a distancia, permitiendo que médicos brindaran atención remota continua a pacientes con enfermedades crónicas (EsSalud, 2020).

Es importante mencionar que la coordinación de la atención remota de pacientes se realiza a través del Centro Nacional de Telemedicina (CENATE) de EsSalud. A inicios de la emergencia sanitaria, CENATE ha brindado atención a asegurados con síntomas de coronavirus y ha utilizado telemedicina para gestionar pacientes en condiciones críticas con citas y procedimientos médicos pendientes. Este tipo de atenciones se ha priorizado para pacientes del tercer nivel de complejidad, especialmente en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati.

En este contexto, los pacientes eran agendados por los departamentos médicos correspondientes a cada especialidad, especialmente para diagnósticos crónicos o casos de seguimiento continuo. Hasta marzo, se realizaron más de 3,500 consultas, comenzando con oncología médica y expandiéndose posteriormente a hematología, cardiología, psiquiatría, oftalmología, ginecología oncológica y dermatología, además de incorporar medicina interna y psiquiatría infantil (Álvarez, 2020).

De esta manera, la teleconsulta en Perú tuvo un rol fundamental en la gestión de la pandemia de COVID-19, conduciendo a una revalorización de la telemedicina y acelerando el uso de plataformas digitales para la atención médica continua (Salud digital, 2020).

Al respecto, la teleconsulta se ha vuelto esencial debido a su capacidad para evitar desplazamientos innecesarios, reducir los tiempos de espera y mitigar el riesgo de contagio,

especialmente en el contexto de la exposición de todo el personal sanitario frente el Sars-Cov2. Esta herramienta resulta aún más crucial en situaciones de limitaciones en servicios, infraestructura y personal médico. En entornos hospitalarios y de atención ambulatoria, la teleconsulta no solo sustituye a las consultas presenciales, sino que también asegura una atención continua mientras minimiza el contacto físico y la exposición de los pacientes. En este marco, la telemedicina, y en particular la teleconsulta, ha jugado un papel clave como primera línea de atención durante la pandemia, influyendo en la percepción y expectativas de los usuarios sobre las atenciones médicas recibidas.

Actualmente, evaluar la calidad de atención en los servicios de salud desde la perspectiva del usuario se ha vuelto común. Muchos estudios se basan en las percepciones de las pacientes relacionadas con el tipo de atenciones médicas, utilizando herramientas como el cuestionario Servqual (Quality Service). Este cuestionario proporciona información valiosa que ayuda a mejorar la calidad del servicio y la gestión en las entidades sanitarias (Piedra y Lipa, 2018). Cabe señalar que, la satisfacción del usuario refleja tanto la calidad percibida de la atención como la idiosincrasia individual y las características del entorno social de cada persona (Rahmqvist y Bara, 2010)

En este contexto, aunque muchas atenciones presenciales siguen siendo insustituibles, la práctica virtual está ganando popularidad. Los pacientes valoran la conveniencia de recibir atención médica desde casa, evitando desplazamientos innecesarios. Así, la telemedicina y herramientas como la teleconsulta están emergiendo como soluciones efectivas en diversos centros de atención. Por lo tanto, la satisfacción del usuario con estos servicios debería ser un pilar esencial para asegurar una práctica asistencial efectiva.

En línea con lo mencionado y como parte del desarrollo de la presente investigación, la evaluación de la satisfacción de usuarios se ha llevado a cabo mediante la observación y

cuantificación del desempeño laboral e individual de los especialistas que forman parte de una institución de salud pública, como es el caso del CENATE de EsSalud.

Durante la ejecución de los servicios mediante teleconsulta, pudo observarse un acrecentamiento en la insatisfacción de los usuarios, atribuido principalmente a la falta de accesibilidad y oportunidad del programa. Dicha problemática se vio exacerbada por la pandemia de COVID-19, que restringió la movilidad de las personas y dificultó su desplazamiento a los centros de salud, impidiendo así recibir consultas y diagnósticos oportunos, así como el seguimiento y apoyo necesarios en acciones de salud pública.

Por lo antes mencionado, el desarrollo de este estudio se enfocó en evaluar la satisfacción de los usuarios con la teleconsulta durante la pandemia, considerando su experiencia con las consultas realizadas en el CENATE a lo largo del año 2021. Al finalizar el estudio, se identificaron tanto fortalezas como debilidades en la prestación del servicio, lo que permitió el planteamiento de procedimientos destinados a mejorar la calidad de la atención médica proporcionada a través de la telemedicina. Estas mejoras están orientadas a beneficiar a las comunidades y usuarios del servicio, y se han desarrollado con base en las premisas establecidas en el siguiente apartado.

1.1.1. Formulación del problema

Problema general

- ¿De qué manera la calidad del servicio por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?

Problemas específicos

- Problema específico 1: ¿De qué manera la fiabilidad por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?

- Problema específico 2: ¿De qué manera la capacidad de respuesta por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?
- Problema específico 3: ¿De qué manera la empatía por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?
- Problema específico 4: ¿De qué manera la seguridad por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?
- Problema específico 5: ¿De qué manera los aspectos tangibles por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Ruiz-Romero et al. (2021) presentaron su estudio: Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por Covid-19, con el propósito de explorar los niveles de satisfacción de los usuarios con las teleconsultas durante la pandemia, analizando beneficios, aplicaciones y áreas de mejora. Utilizaron un estudio transversal con un cuestionario de 31 preguntas distribuido en 9 dimensiones: características del paciente, la consulta, el trato, la utilidad, la resolución, la seguridad, la satisfacción, la modalidad presencial y las oportunidades de mejora. La muestra final consistió en 307 participantes con un muestreo aleatorio estratificado por especialidad médica. Los datos obtenidos fueron analizados con SPSS versión 27. Se conoció que la mayoría de los pacientes tenía una edad media de 54 años, con un predominio femenino del 60,5%. Las consultas, realizadas mayoritariamente por médicos (84,7%) y desde el hogar (97,2%), se centraron principalmente en el seguimiento (63,4%), seguido de la primera consulta (12,8%) y la gestión de citas (14,2%). El 95,44% de los pacientes estaban satisfechos con las teleconsultas y el 91,96% las recomendaría. La amabilidad en el trato fue destacada por el 99,72% de los pacientes. Además, el 69,6%

consideró que la teleconsulta era igual de beneficiosa que la presencial, y el 96,02% la encontró beneficiosa en general. Los resultados sugieren que la alta satisfacción y eficacia de las teleconsultas podrían justificar su ampliación incluso después de la pandemia.

Monroy y Urcádiz (2019) presentaron su estudio: Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México, con el propósito de analizar la calidad del servicio y sus repercusiones en la satisfacción de los clientes en 54 restaurantes pertenecientes a la Cámara Nacional de Restaurantes y Alimentos Condimentados, A.C. de La Paz, Baja California Sur. Usando un enfoque transversal correlacional, evaluaron cinco dimensiones: instalaciones, accesibilidad, capital humano, ambiente y comida, a través de encuestas a comensales. Los análisis mostraron que tanto la eficiencia en la calidad del servicio como la satisfacción del cliente superaron el 80%, observándose diferencias sustanciales en las dimensiones de ambiente y comida. El nivel correlacional entre las variables fue de 0.9. El estudio destacó la importancia de un análisis estratégico del servicio, aunque su limitación principal fue la segmentación de la población solo por sexo.

Mejías et al. (2018) presentaron su investigación: Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento, con la finalidad de analizar la repercusión de la calidad del servicio sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento, utilizando el modelo SERVQUAL, el índice ACSI y el modelo KANO. Analizaron 194 encuestas de clientes con una escala Likert. Los resultados mostraron una correlación positiva entre las variables, con un coeficiente de determinación (R^2) del 59,5%, indicando que el modelo explica ese equilibrio de la variabilidad en la satisfacción. El estudio, de naturaleza descriptiva-evaluativa y no experimental, destacó la necesidad de fortalecer la calidad del servicio de la organización.

Zárraga et al. (2018) presentaron su estudio: La satisfacción del cliente, basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio

empírico de la industria restaurantera, con el propósito de analizar las relaciones entre la eficiencia del personal, la eficiencia del servicio, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Utilizando modelos de ecuaciones estructurales y análisis factorial confirmatorio, y con una muestra no probabilística de 200 personas en Cancún, los resultados mostraron que la eficiencia del personal tiene una relación sólida con la calidad del servicio (coeficiente estandarizado de 0.671), mientras que la eficiencia del servicio también tiene una relación significativa con la calidad del servicio (coeficiente estandarizado de 0.346). Además, se halló una fuerte correlación entre las variables (coeficiente estandarizado de 0.751). Estos resultados acentúan la importancia de enfocar en la calidad del servicio y en la eficiencia del personal para mejorar la satisfacción del cliente en el sector restaurantero.

Morillo y Morillo (2016) presentaron su estudio: Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela, con el propósito de explorar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. Utilizando la escala Servqual y un diseño no experimental de campo, encuestaron a 400 usuarios durante la temporada alta y a 397 durante la baja, de una muestra de 186 establecimientos seleccionados aleatoriamente. Los resultados indicaron una alta satisfacción del usuario en ambas temporadas, con una relación positiva entre las variables. Aunque no se encontró una influencia significativa de la temporada turística, el estudio concluyó que mejorar la calidad del servicio puede tener un impacto positivo en los niveles de satisfacción de los usuarios, demostrando que ambos conceptos, aunque relacionados, no son sinónimos.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Silva et al. (2021) presentaron su estudio: Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú, con el fin de analizar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en empresas turísticas, abarcando hospedaje, restaurantes y transporte. Utilizando un enfoque subjetivo y no

experimental de tipo transversal, aplicaron métodos cuantitativos y el modelo ServQual para medir la primera variable. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre la calidad del servicio en hospedajes y la satisfacción del cliente ($p < 0.05$). Se concluyó que los servicios de hospedaje son de alta calidad, mientras que los restaurantes presentaron aspectos mixtos y el transporte mostró deficiencias en el servicio.

Montalvo et al. (2020) presentaron su estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, a fin de investigar el nivel correlacional entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología de dicho centro hospitalario. Utilizando un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y con un nivel correlacional, analizaron una muestra de 152 usuarios seleccionados por muestreo probabilístico. Emplearon dos cuestionarios para recoger datos: uno sobre la calidad del servicio y otro sobre la satisfacción del usuario. Los resultados indicaron que el 65,1% de los usuarios evaluaron la calidad del servicio como regular y el 45,4% reportaron una satisfacción parcial. La correlación entre las variables fue moderada y significativa (ρ de Spearman = 0,590, $p < 0,05$). El estudio concluyó que mejorar la calidad del servicio podría aumentar la satisfacción de los usuarios.

Moreno (2019) presentó su estudio: Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente, cuya finalidad fue investigar el nivel correlacional entre la calidad del servicio de internet y la satisfacción del cliente. La investigación, tuvo un nivel correlacional de diseño no experimental, analizó mediante encuestas a 13 clientes de la cartera corporativa de América Móvil Perú S.A.C. La información resultante mostró un nivel correlacional positiva significativa de 0.77, indicando una relación directa y alta entre ambas variables. Estos hallazgos confirman que la calidad del servicio de internet varía en equilibrio con la satisfacción de los clientes.

Briceño (2017) presentó su estudio: Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015, se buscó establecer la conexión entre las mencionadas variables. La población de estudio consistió en 1200 personas usuarias del Centro de Urgencias y Emergencias INABIF, y la totalidad muestral incluyó a 307 individuos. Las variables analizadas fueron la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Se empleó el método hipotético deductivo, de nivel correlacional con diseño no experimental. Los resultados mostraron una correlación positiva y directa positiva entre ambas variables, con el coeficiente correlacional de Spearman de 0.442, considerada moderada y significativa entre las variables.

1.3. Objetivos

Objetivo general

- Determinar de qué manera la calidad del servicio por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Objetivos específicos

- Objetivo específico 1: Determinar de qué manera la fiabilidad por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos del Covid-19, 2021
- Objetivo específico 2: Determinar de qué manera la capacidad de respuesta por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos del Covid-19, 2021.
- Objetivo específico 3: Determinar de qué manera la empatía por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.
- Objetivo específico 4: Determinar de qué manera la seguridad por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

- Objetivo específico 5: Determinar de qué manera los aspectos tangibles por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

1.4. Justificación

El valor teórico de este estudio reside en su capacidad para analizar exhaustivamente la relación entre la calidad de la atención brindada a través de teleconsulta y la satisfacción de los pacientes diagnosticados con Covid-19 en el CENATE durante el año 2021. Este aspecto ha sido poco explorado hasta la fecha, lo que confiere al estudio un carácter innovador y relevante. Dentro de lo que significó la emergencia sanitaria por el brote de SARS-CoV-2 y los cambios significativos en la prestación de los servicios sanitarios, este estudio ofrece una oportunidad única para profundizar en esta dinámica. El análisis correlacional entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en el ámbito de la teleconsulta podría revelar alternativas de solución, observaciones valiosas y áreas de mejora, contribuyendo así a la formulación de estrategias más efectivas para la atención a distancia en futuros contextos similares.

En términos de implicaciones prácticas, esta investigación se enfoca en demostrar cómo la satisfacción de los usuarios con la teleconsulta influye directamente en su adherencia al tratamiento médico. Este aspecto es crucial para identificar tanto las causas de satisfacción como de insatisfacción entre los usuarios, así como sus expectativas respecto al servicio recibido. La relevancia de este análisis es particularmente alta en el contexto actual, donde la teleconsulta se ha convertido en una herramienta esencial para evitar la propagación de la pandemia y minimizar los desplazamientos de los pacientes.

El estudio de posibles deficiencias en la calidad del servicio de teleconsulta en el CENATE permitirá identificar áreas específicas que requieren mejoras y contribuir al desarrollo de planes de intervención. Evaluar el desempeño del personal es fundamental, dado que la calidad de la atención está sujeta principalmente a su eficacia.

Además, los hallazgos de esta investigación proporcionarán información valiosa para la gestión de otros establecimientos similares, sugiriendo la necesidad de una evaluación exhaustiva del talento humano involucrado en estas actividades. En ese sentido, este estudio pretende lograr el mejoramiento de la calidad del servicio de teleconsulta mediante la identificación de áreas de mejora y la implementación de intervenciones efectivas, optimizando así la experiencia del usuario y su adherencia al tratamiento.

En términos de utilidad metodológica, este estudio se enfoca en contribuir al desarrollo de estrategias innovadoras para la utilización y adaptación de instrumentos destinados a la recopilación y análisis de datos de la población analizada, a fin de proponer un enfoque que permita investigar el nivel correlacional entre la calidad del servicio en teleconsulta y la satisfacción de los usuarios diagnosticados con Covid-19 en el CENATE durante el año 2021.

Este enfoque metodológico tiene como meta desarrollar mecanismos que puedan valer de referencia para aquellos estudios que se desarrollen en el futuro en el ámbito de la telemedicina. Al explorar el vínculo entre la calidad del servicio brindado a través de teleconsulta y la satisfacción de los usuarios, se busca ofrecer una comprensión más profunda y precisa de estas variables en el contexto de una crisis sanitaria global. Así, el estudio no solo pretende llenar vacíos en el conocimiento actual, sino también proporcionar herramientas prácticas y teóricas que puedan mejorar la calidad de la atención médica remota y la satisfacción del paciente en situaciones similares en el futuro.

Esta investigación presenta una justificación social ya que tiene el propósito de evaluar la satisfacción de los usuarios asegurados diagnosticados con COVID-19 respecto a los servicios brindados a través de la teleconsulta en el CENATE durante el año 2021. La pandemia expuso la necesidad crítica de adaptar los servicios de salud a nuevas modalidades para implementar mecanismos de protección a pacientes y profesionales sanitarios. Bajo esa línea de ideas, la teleconsulta constituye una herramienta elemental para proporcionar atención

médica continua, especialmente para aquellos que, debido a las restricciones de movilidad y al aislamiento social, no pueden asistir a las instalaciones hospitalarias.

Es imperativo que estos servicios sean de alta calidad para garantizar que la población vulnerable reciba una atención efectiva y segura. El desarrollo de este trabajo investigativo se justifica debido a la necesidad de entender cómo los usuarios perciben la calidad de la teleconsulta y también por la importancia de ajustar y mejorar las políticas y procedimientos que regulan su uso. Asegurar que la teleconsulta cumpla con altos estándares de calidad es crucial para ofrecer una atención médica excepcional y equitativa en tiempos de crisis sanitaria. Esta evaluación contribuirá a la optimización de los servicios de telemedicina, beneficiando a los usuarios y pacientes que dependen de esta modalidad para recibir cuidados esenciales.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

- Existe una relación directa entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1: Existe una relación directa entre la fiabilidad por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

- Hipótesis específica 2: Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

- Hipótesis específica 3: Existe una relación directa entre la empatía por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

- Hipótesis específica 4: Existe una relación directa entre la seguridad por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

- Hipótesis específica 5: Existe una relación directa entre los aspectos tangibles por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Modelo de la escuela nórdica: Calidad percibida del servicio*

Este esquema desarrollado por Grönroos entre 1988 y 1994, sugiere que la calidad que los clientes perciben se fundamenta en dos elementos clave: la calidad técnica, que se relaciona con lo que se proporciona, y la calidad funcional, que se refiere a la manera en que se entrega el servicio. Ambos aspectos están intrínsecamente relacionados con la identidad corporativa de la organización, la cual juega un papel esencial en la evaluación global de la calidad del servicio (Velazco et al., 2021). Según este modelo, la percepción del cliente sobre la calidad del servicio no se limita únicamente al resultado final, sino que también considera la manera de ofrecer el servicio y la imagen que la empresa proyecta. Este enfoque permite examinar cómo las expectativas del cliente se comparan con su experiencia real, destacando las discrepancias entre lo que se espera y lo que se recibe (Monsiváis, 2019).

Este esquema, que se inspira en trabajos previos de Langeard y Eiglier, establece que la calidad percibida del servicio a partir de diversas dimensiones evaluadas por los clientes y su relación con las actividades de marketing (Recuenco y Reyes, 2020). Los niveles de satisfacción de los clientes se alcanza cuando la calidad experimentada coincide con las expectativas; sin embargo, si estas expectativas son excesivamente altas, puede dificultar una evaluación precisa de la calidad (Guerrero-Vega, 2020).

Bajo esta premisa, la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por Teleconsulta en el CENATE en tiempos de COVID-19, 2021, el Modelo de la Escuela Nórdica ofrece una perspectiva relevante para analizar la calidad percibida del servicio de teleconsulta. Este modelo sugiere que la percepción de la calidad del servicio proporcionado a través de teleconsulta no solo dependerá de la calidad técnica y funcional del servicio, sino también de cómo la imagen corporativa del CENATE influye en la percepción de los usuarios. Además, el

paradigma de la desconfirmación permitirá entender mejor las diferencias entre las expectativas de los usuarios y su experiencia real con los servicios de teleconsulta durante la pandemia.

2.1.2. Modelo de la escuela americana: Modelo de las brechas sobre la calidad del servicio

La El Modelo de las Brechas sobre la Calidad del Servicio, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es un enfoque ampliamente utilizado en la investigación académica para analizar la calidad del servicio. Este modelo, basado en el paradigma de la desconfirmación similar al de Grönroos, se centra en identificar y medir las discrepancias entre las expectativas del cliente y su experiencia real del servicio. A diferencia de otros modelos, SERVQUAL permite una evaluación detallada mediante la medición de expectativas y percepciones a través de diez dimensiones que pueden variar según el tipo de servicio y el perfil del cliente.

El modelo señala que la calidad del servicio se manifiesta mediante el vínculo entre el cliente y el personal, relacionando estrechamente la calidad del servicio con el rendimiento de los empleados. Según SERVQUAL, la calidad percibida depende de la capacidad del servicio con el fin de cubrir las expectativas de los usuarios. Esto es particularmente relevante en el contexto de la teleconsulta durante la pandemia de COVID-19, donde la calidad del servicio se define por cómo se gestionan las expectativas y percepciones en un entorno de atención remota.

SERVQUAL identifica cuatro brechas que repercuten en la calidad del servicio. La Brecha 1 surge cuando hay una discrepancia entre las expectativas de los clientes y la percepción que los directivos tienen de estas expectativas. La Brecha 2 se produce cuando la percepción de los directivos sobre las expectativas no se traduce en especificaciones de calidad del servicio. La Brecha 3 aparece cuando hay una diferencia entre las especificaciones de calidad y el servicio realmente ofrecido. Finalmente, la Brecha 4 se presenta cuando existe una disparidad entre el servicio proporcionado y la información comunicada a los clientes. La

Brecha 5, que es la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido, refleja la evaluación general del servicio y está influenciada por las Brechas 1 a 4.

En el contexto de la teleconsulta en el CENATE durante el COVID-19, entender y abordar estas brechas es crucial para mejorar la calidad del servicio. Identificar las causas de estas brechas y aplicar acciones correctivas puede ayudar a optimizar la atención a los usuarios y garantizar que la teleconsulta cumpla con los estándares de calidad necesarios en tiempos de pandemia.

2.1.3. Teoría de la gerencia del valor al cliente de Karl Albrecht

Esta teoría, propuesta por Karl Albrecht, ofrece un enfoque integral para satisfacer las verdaderas necesidades del cliente mediante una serie de principios clave. Albrecht enfatiza la importancia de entender profundamente al cliente, teniendo en cuenta sus preferencias personales y su identidad. Además, resalta la necesidad de identificar los momentos cruciales de interacción que inciden en la percepción del cliente respecto de la calidad del servicio, el producto y el precio. En este sentido, gestionar activamente la retroalimentación del cliente y analizar cómo perciben la empresa y sus servicios es fundamental.

La metodología sugerida por Albrecht implica reconocer al cliente como un individuo único y promover una comunicación directa y personalizada. Para lograr esto, se recomienda utilizar encuestas que exploren el cuándo, el porqué y el cómo de las interacciones con el cliente, con el fin de entender mejor sus necesidades y expectativas. Es esencial analizar detenidamente la información recopilada y presentar soluciones adaptadas a las necesidades específicas del cliente. Finalmente, Albrecht subraya la importancia de cerrar el ciclo de retroalimentación mediante la implementación de cambios y mejoras basadas en la información obtenida (Uribe, 2017).

En su obra, Albrecht introduce el concepto de triángulos internos y externos dentro del contexto del servicio, fundamentando así su teoría sobre la calidad del servicio. Según

Albrecht, la calidad es definida como la capacidad de brindar un servicio con un propósito claro, evaluando su efectividad para resolver problemas, satisfacer necesidades o agregar valor en la cadena. Estas ideas destacan la relevancia de la calidad en la cadena de valor y en la evaluación del servicio (Ruiz y Coppola, 2021).

Además, Karl Albrecht define siete criterios para evaluar la calidad del servicio: capacidad de respuesta, atención, comunicación clara y oportuna, accesibilidad, amabilidad y cortesía, credibilidad mediante acciones concretas, y comprensión de las necesidades del cliente. Estos criterios abarcan desde la eficacia en la atención hasta la adaptación a las expectativas del cliente (Bugni, 2018).

En esa línea de ideas, para abordar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE en tiempos de COVID-19, esta teoría resulta importante. Aplicar los principios de la teoría de Albrecht permitirá evaluar cómo la teleconsulta ha abordado las necesidades y expectativas específicas de los usuarios durante la pandemia. Analizar la calidad del servicio de teleconsulta en función de los criterios de Albrecht ayudará a identificar elementos que requieren ser mejorados y a adaptar determinadas acciones para asegurar una atención más eficaz y satisfactoria, alineada con las demandas y percepciones de los usuarios en tiempos de crisis sanitaria.

2.1.4. Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente

Este modelo fue propuesto por Jacques Horovitz, enfocándose en el coeficiente de calidad, que se define como la relación entre el valor percibido por el cliente y el precio pagado. Este modelo teórico establece que el servicio al cliente constituye un elemento decisivo en la competencia del mercado, destacando la necesidad de mejorar continuamente la satisfacción del cliente para lograr una ventaja competitiva. Horovitz resalta que el servicio al cliente debe ser un área estratégica para la diferenciación, abarcando desde la implementación de acciones de fidelización que permita generar una cultura organizacional centrada en el servicio.

En concordancia con Horovitz, alcanzar la excelencia en el servicio es esencial para asegurar la satisfacción del cliente. Su enfoque comienza con un diagnóstico exhaustivo orientado a la perfección, lo que implica desarrollar estrategias específicas para mejorar el servicio. Horovitz introduce la "rueda de la fortuna de la gestión del servicio", una herramienta clave que se basa en la comprensión de los clientes y se evalúa mediante un seguimiento y control continuos. Esta herramienta mide la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los estándares de calidad del servicio, con el fin de alinear las expectativas del cliente con la misión organizacional que proporciona el servicio.

En ese sentido, esta teoría se alinea con los propósitos de esta investigación. La aplicación de esta teoría puede ayudar a entender cómo la calidad del servicio de teleconsulta repercute en la satisfacción de los usuarios asegurados diagnosticados con COVID-19. Al implementar estrategias enfocadas en la mejora continua del servicio y medir la satisfacción del cliente a través de herramientas como la rueda de la fortuna de la gestión del servicio, se puede asegurar que las expectativas de los usuarios sean satisfechas, incluso en un entorno desafiante como el de la pandemia.

2.2. Calidad de servicios

Este componente se aborda de manera integral en diversos contextos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad se define por un alto nivel de excelencia profesional que utiliza los recursos de manera eficiente, minimiza los riesgos para los pacientes, asegurando altos niveles de satisfacción y produciendo un impacto positivo en sus condiciones de salud (Condori y Arispe, 2022). En este sentido, la calidad del servicio se diferencia de la satisfacción del cliente, pues, la primera refleja una evaluación general y duradera del rendimiento, mientras que la segunda se limita a una evaluación puntual de una transacción específica. Aunque la satisfacción del cliente es importante, la calidad del servicio ha adquirido mayor relevancia en la gestión de calidad y en las estrategias de marketing, atrayendo el interés

de investigadores y profesionales debido a su incidencia en la satisfacción de los clientes y en la diferenciación competitiva (Bhatt y Bhanawat, 2016).

En términos generales, la calidad es fundamental para los servicios, ya que permite diferenciar a los proveedores y lograr ventajas competitivas. Su correcta implementación y diseño contribuyen a la satisfacción del cliente, lo que permite obtener una ventaja competitiva y garantiza la continuidad de la organización en un entorno dinámico. En resumen, la calidad es crucial para establecer y mantener relaciones satisfactorias con los usuarios (Latif, 2017).

Desde la perspectiva del consumidor, la calidad se evalúa en función de si el servicio o producto cumple con sus expectativas y necesidades. Se busca su satisfacción inmediata, además, fomentar la fidelización y la confianza en futuras transacciones. En el contexto industrial, es esencial identificar y adaptar continuamente las aspiraciones de los usuarios a las características de los servicios y bienes brindados (Alania, 2022).

Además, la calidad de un servicio o producto busca tanto una distinción cualitativa como cuantitativa en relación con los atributos necesarios. Es definida por la capacidad del servicio o producto para satisfacer las expectativas y deseos de los usuarios, y por su habilidad para cumplir con las necesidades del cliente (Sarmiento y Paredes, 2019).

En el ámbito del servicio, la calidad está estrechamente vinculada a los aspectos individuales de quienes prestan el servicio, ya sean profesionales, servidores públicos, empresarios u otros. Estos actores influyen en la imagen de la organización a la que pertenecen, reflejando procesos que pueden ser de alta o baja calidad. Por lo tanto, los resultados alcanzados están sujetos generalmente por el desempeño, eficacia y responsabilidad demostrados por estos individuos, tanto en sus cualidades personales como profesionales (Sarmiento y Paredes, 2019).

Es relevante notar que, en general, las organizaciones privadas tienden a enfocarse más en el concepto de calidad que las organizaciones públicas. En la administración pública, la

calidad está referida al grado de atención brindado por los empleados y funcionarios a los ciudadanos, así como a la eficiente utilización de los recursos para mantener este estándar (Fernández, 2019).

La calidad del servicio se define como el nivel en que las características y atributos de un servicio satisfacen las expectativas de los usuarios. Esta definición se basa en la comparación entre la percepción del usuario sobre el servicio recibido y sus expectativas previas, reflejando cómo se satisfacen estas expectativas (Morillo y Morillo, 2016).

Las metodologías para medir la calidad del servicio generalmente se enfocan en la brecha entre las expectativas y percepciones de los clientes. La complejidad de este proceso radica en que las percepciones están influenciadas por diversos factores, como la percepción del desempeño de los empleados, individual, la motivación, la satisfacción laboral y las emociones positivas asociadas (Salanova et al., 2012). Así, la calidad del servicio se genera a partir de la evaluación que los clientes hacen de diversos factores, comparando sus expectativas con lo que efectivamente obtienen (Gambo, 2016). En consecuencia, está enfocada en la capacidad organizativa para identificar y satisfacer eficazmente los requisitos del cliente (Félix, 2017).

Dentro del sector público, definir la calidad del servicio puede ser complicado debido a las variaciones culturales. Mientras que en algunas localidades la calidad se asocia con la atención satisfactoria al ciudadano, en otras se considera que la rapidez y simplificación de los trámites administrativos son los principales indicadores (Fernández, 2019).

La calidad del servicio se refleja tanto en la satisfacción de los usuarios como del personal respecto a las tareas realizadas para brindar el servicio (Silva et al., 2019). En el ámbito de los servicios sanitarios, esta calidad se valora a partir de la interacción entre la institución y los usuarios, incluyendo no solo la formación científica de los profesionales, sino también la calidad de la atención brindada (Ortiz, 2016).

La prestación de servicios médicos de alta calidad se caracteriza por la competencia profesional, el uso eficiente de recursos, la minimización de riesgos para los pacientes y la obtención de resultados positivos en la salud (Canzio, 2019). Sin embargo, definir la calidad en la atención médica es complejo debido a las variadas percepciones de pacientes y personal (Tello, 2020).

Dentro del sector sanitario, la comprensión de la calidad ha evolucionado desde un enfoque técnico hacia una perspectiva que reconoce la importancia de la percepción del paciente. Esta evolución destaca que la calidad debe evaluarse también desde una perspectiva personal y subjetiva, ya que las experiencias durante las interacciones influyen significativamente en la satisfacción del paciente (Sarmiento y Paredes, 2019).

Desde los años ochenta, la relevancia de la calidad en los servicios de salud ha crecido como consecuencia del aumento en el número de los usuarios y su mayor involucramiento. Por tal motivo, la calidad se constituye en un factor esencial para diferenciar los servicios sanitarios, ya que, a pesar de ofrecer servicios similares, la calidad puede variar y crear una ventaja competitiva. Mejorar la calidad es crucial para incrementar los niveles de satisfacción y lealtad de los usuarios hacia el centro de salud (Henaó, 2018).

El enfoque reciente en la calidad del servicio enfatiza el juicio subjetivo del usuario en la evaluación, destacando el concepto de calidad del servicio percibido, que se basa en las diferencias entre las expectativas y las percepciones del servicio recibido (Losada y Rodríguez, 2007). Aunque cuantificar la percepción de los pacientes es complejo, se han identificado indicadores útiles, como la efectividad en satisfacer necesidades, la calidad clínica de las intervenciones, y la capacidad de cumplir con expectativas y contribuir a la salud (Benites et al., 2021).

Finalmente, la percepción de la calidad en el servicio de salud está influenciada por factores como el tiempo de espera, la disposición a regresar a la institución, el trato del

personal, las condiciones de las instalaciones, la limpieza, la comunicación con el usuario, la atención durante la hospitalización y la confianza del paciente para expresar sus necesidades e inquietudes (Cabrera et al., 2008). En un contexto amplio, la satisfacción del usuario está relacionado con el nivel en que se cumplen sus expectativas, implicando una sensación de bienestar al recibir lo deseado y esperado de un producto o servicio. Así, los niveles de satisfacción reflejan cómo se alinean las expectativas y deseos de los usuarios con la calidad del servicio recibido (Monsiváis, 2019).

2.2.1. Dimensiones de la Calidad del servicio

Esta investigación se fundamenta en las aportaciones de expertos como Grönroos, Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes han avanzado en la evaluación y conceptualización de la calidad del servicio. Se reconocen distintas perspectivas, siendo notables el enfoque nórdico y el americano. Para este estudio, se ha seleccionado la escala Servqual, creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, como instrumento de evaluación. Esta escala permite identificar la diferenciación entre las expectativas y las percepciones del servicio mediante veintidós indicadores distribuidos en cinco dimensiones clave. Servqual ha sido extensamente validada y adaptada en diversos estudios y contextos culturales:

2.2.1.1. Fiabilidad. La fiabilidad en la calidad de los servicios está referida a la capacidad de brindar atención de manera apropiada, segura y puntual, asegurando una experiencia consistente y confiable para los pacientes.

Para asegurar la exitosa adopción del nuevo sistema de teleconsultas por parte de los pacientes, es esencial tener en cuenta una variedad de perspectivas y necesidades. Esto implica evaluar la actitud cultural hacia la telemedicina como un factor significativo en la práctica clínica. Además, se deben considerar las distintas inquietudes, prioridades e intereses de los pacientes al diseñar estrategias para mitigar el temor y la resistencia hacia el uso de los sistemas de telemedicina.

Es fundamental también garantizar que los sistemas digitales y tecnológicos implementados sean accesibles y fáciles de utilizar para los pacientes. Esto podría incluir brindar capacitación adecuada y ofrecer soporte técnico para asegurar una experiencia positiva y sin contratiempos durante las consultas virtuales. En última instancia, fortalecer la fiabilidad en la calidad de los servicios implica abordar de manera efectiva las necesidades y preocupaciones de los pacientes al introducir nuevas tecnologías en la atención médica.

2.2.1.2. Capacidad de respuesta. Este componente en el ámbito de los servicios implica más que simplemente atender rápidamente a los usuarios. Se trata de un compromiso con la eficiencia y la prontitud en la atención, asegurando que los tiempos de espera sean mínimos y que los usuarios reciban la asistencia necesaria de manera oportuna. Con la creciente adopción de las teleconsultas, observamos una transformación profunda en los procesos de atención médica. Este cambio no solo afecta la dinámica de la comunicación entre médico y paciente, sino que también refleja un cambio fundamental en el paciente y en la forma de gestionar su propia salud.

Los pacientes están tomando un papel más activo en su bienestar, participando en la evaluación crítica de la información y las recomendaciones proporcionadas por los profesionales de la salud. Esto subraya la importancia de no solo ofrecer una respuesta rápida, sino también de garantizar que la atención sea personalizada, informativa y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente.

Para facilitar esta transición hacia un nuevo modelo de atención, es fundamental implementar un enfoque multidisciplinario que incluya a distintos profesionales sanitarios y especialidades. Además, se requiere una infraestructura tecnológica robusta que permita una comunicación fluida y segura entre los distintos agentes del sistema sanitario. Esto incluye sistemas de comunicación e información completos, estandarizados y sistematizados, que posibiliten la interconexión de datos y la gestión eficiente de la información clínica. Solo así

es posible garantizar atenciones de calidad que respondan a las demandas de los pacientes y del entorno sanitario en constante evolución.

2.2.1.3. Seguridad. Este componente se centra en la conducta exhibida por los profesionales sanitarios, quienes deben asegurar que las atenciones ofrecidas generen confianza en los pacientes, a través de sus habilidades, conocimientos, amabilidad y capacidad para establecer una comunicación efectiva con los usuarios.

Un aspecto crucial para el avance de las teleconsultas es la medición de aspectos vinculados con la seguridad, como la protección de los datos, la reserva y la intimidad. Dado que las teleconsultas son una forma de atención relativamente nueva, es común que no existan marcos normativos completos que regulen su implementación y desarrollo. Por lo tanto, se adaptan a las regulaciones preexistentes sobre protección de datos.

La salvaguarda de la información representa un desafío para la implementación de las teleconsultas, ya que es fundamental asegurar la confidencialidad y seguridad de los datos clínicos de los pacientes. Se debe establecer con precisión métodos apropiados de almacenamiento de los datos y definir claramente quiénes son los responsables del manejo de la información relacionada con el servicio de teleconsulta, otorgándoles los permisos necesarios para acceder a dicha información.

Los sistemas de teleconsulta tiene que asegurar que los pacientes estén plenamente informados sobre sus derechos y responsabilidades. Dado que la seguridad y la privacidad y la confianza de los datos son asuntos delicados para los ciudadanos, es esencial abordar estos aspectos a fin de impedir que resulten inconvenientes para aquellos que deseen utilizar el servicio de teleconsulta.

Es crucial establecer detalladamente los niveles de responsabilidad de cada implicado en el servicio de teleconsulta en cuanto a la seguridad y protección de la información de los pacientes. Además, se debe definir claramente el proceso de consentimiento informado que los

pacientes deben seguir para autorizar el uso de su información clínica recopilada durante la teleconsulta. Asimismo, es fundamental garantizar que tanto pacientes como médicos comprendan la importancia de la privacidad y estén familiarizados con las prácticas correctas en materia de privacidad y seguridad, basadas en principios legales y éticos vigentes.

2.2.1.4. Empatía. La empatía en la prestación de servicios de calidad implica que los profesionales de la salud sientan una responsabilidad ética de comprender y compartir las preocupaciones y necesidades de los usuarios. Esto requiere que el personal asistencial se ponga en el lugar del paciente, atendiendo sus inquietudes y carencias como si fueran propias.

Los cambios constantes en el entorno de la atención médica demandan que los profesionales se adapten y encuentren nuevas formas de interactuar con los pacientes. Esto implica desempeñar un papel orientador y facilitador de información sobre los recursos disponibles, mostrando un compromiso emocional con la situación de los pacientes, incluso cuando la comunicación se realiza por medios telefónicos como parte de las teleconsultas.

De esta manera, se busca familiarizar al paciente con el proceso de teleconsulta y establecer un nexo emocional y de confianza con los sistemas de atención. Esto implica no solo proporcionar información y orientación, sino también mostrar comprensión y brindar apoyo emocional, con el fin de crear un ambiente de acogida y pertenencia para el paciente dentro del sistema de teleconsultas

2.2.1.5. Aspectos tangibles. Se refieren a la logística proporcionada por el establecimiento de salud y perceptible por el usuario durante su atención. Esto incluye la infraestructura, el aspecto externo de los edificios, los dispositivos tecnológicos y la presentación del personal, así como la higiene y la comodidad.

Los servicios y sistemas de teleconsulta, a través de dispositivos móviles, simplifican la atención a los pacientes en distintas circunstancias, tanto en términos de espacio como de tiempo. Este proceso sería inviable sin la tecnología que los sustenta.

Las tecnologías de la información cumplen la labor de realizar un análisis, almacenamiento y recopilación de manera eficiente toda la información procesada diariamente en los servicios sanitario, con el propósito de difundir esta información y convertirla en conocimiento. En este sentido, es esencial mejorar las habilidades digitales tanto del personal de salud como de los pacientes en el manejo de sistemas informáticos para utilizar la telemedicina con eficacia. La infraestructura debe ser fácil de utilizar tanto para los profesionales como para el personal de salud y los pacientes. Además, debe ser sencillo mantenerla y aprender a manejarla.

El desarrollo de la telemedicina va de la mano con la tecnología y requiere ajustes dentro de la organización para lograr su ejecución con éxito. La ejecución de la telemedicina descompone la organización de la atención médica, incluyendo mejoras, financiación y planificación. Esto orienta la planificación para la integración y reduce los costos al redefinir los fundamentos de la atención médica y ajustar las funciones de los profesionales sanitarios al contexto actual.

2.3. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario en los servicios de salud se entiende como el grado en que la atención recibida en diversas áreas cumple con las expectativas del paciente. Este concepto no solo refleja el impacto del trabajo realizado, sino que también actúa como un indicador crucial de la eficacia en la atención y del cumplimiento de las indicaciones por parte del usuario (Aguilar et al., 2022).

A diferencia de la satisfacción del cliente, que surge de la comparación entre el servicio esperado y el servicio realmente percibido, las evaluaciones de calidad se enfocan en la discrepancia entre el servicio deseado y el servicio recibido (De Lama y Díaz, 2021). La satisfacción se manifiesta cuando los resultados del servicio se alinean con las expectativas. En

caso contrario, las discrepancias pueden llevar a desconfirmaciones negativas si el rendimiento es inferior a lo esperado, o positivas si supera las expectativas.

En términos de satisfacción, esta se fundamenta en la diferencia entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio recibido, combinando percepciones subjetivas y expectativas previas para definir la calidad del servicio (García et al., 2020). Mientras que la satisfacción del cliente resulta de una medición puntual relacionada con la transacción actual (Hoffman y Bateson, 2012), la calidad del servicio representa una evaluación a largo plazo del desempeño general (Lovelock et al., 2010).

La satisfacción del cliente busca compensar una deficiencia, ya sea inherente o inducida por estrategias de marketing, y está estrechamente ligada a las expectativas del cliente. Por lo tanto, los niveles de satisfacción no dependen exclusivamente de la calidad del servicio o producto recibido (Noda, 2004). En el ámbito de la producción, los criterios establecidos según las especificaciones del cliente se convierten en estándares de calidad, ajustándose a las expectativas para incrementar la satisfacción. En contraste, la evaluación de la calidad en los servicios presenta mayor complejidad debido a la influencia de factores intangibles (Abad y Pincay, 2014).

El grado de satisfacción del cliente externo con los servicios de salud se mide en función de cómo la entidad de servicios cumple con las expectativas y percepciones de los usuarios (Minsa, 2012). Esta satisfacción es vital para la percepción de calidad, ya que las experiencias previas influyen en las expectativas y decisiones de compra futuras (Hoffman y Bateson, 2012). Los niveles de satisfacción del cliente, por lo tanto, es un criterio clave para evaluar la calidad, afectando la continuidad del negocio y la comunicación boca a boca.

Para alcanzar la satisfacción del cliente, es fundamental entender y adaptar el servicio a sus expectativas. La satisfacción se logra cuando las percepciones de los servicios coinciden con las expectativas de los clientes, siendo la calidad del servicio la base de esta satisfacción.

La satisfacción del cliente impacta significativamente en la rentabilidad de las organizaciones, dado que los clientes insatisfechos tienden a compartir su descontento con entre quince y veinte personas, amplificando el efecto negativo en los resultados finales (Naik et al., 2010).

La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes ha suscitado un notable interés académico, dado que ambos factores repercuten de manera directa en las intenciones de retención del cliente. La satisfacción en los servicios de salud no solo se considera un indicador de excelencia, sino también un recurso clave para alcanzarla. Para emplearla efectivamente como indicador de calidad, es crucial comprender las complejidades del proceso y alinear el comportamiento institucional con este enfoque, aplicando metodologías adecuadas para evaluar los indicadores de satisfacción de manera científica y práctica (Rivas, 2022).

Finalmente, aunque la calidad y la satisfacción son fenómenos distintos—la calidad evaluada a largo plazo y la satisfacción a corto plazo—la calidad actúa como precursora de la satisfacción. Por tanto, se recomienda utilizar una pregunta global sobre satisfacción para la evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios, considerándola un predictor sólido para la retención (Ruiz-Romero et al., 2021). Para mejorar la rentabilidad y el futuro de una empresa, es esencial evaluar tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los pacientes, considerando aspectos como la capacidad de respuesta, empatía, trato e información. Garantizar la satisfacción requiere que el personal responda oportunamente a las preocupaciones de los pacientes, asegurando así su contento con el servicio recibido en la institución (Bermúdez, 2020).

2.3.1. Dimensiones de satisfacción del usuario

Los expertos en gestión de servicios Parasuraman, Zeithaml y Berry han desarrollado un enfoque integral para evaluar la calidad del servicio, que considera diversas dimensiones que afectan la satisfacción del usuario. Su método destaca la necesidad de examinar no solo la

eficiencia operativa, sino también los factores emocionales, sociales y cognitivos que influyen en la percepción del cliente sobre el servicio recibido. De este modo, la calidad del servicio se evalúa no solo en función de si cumple con las expectativas básicas, sino también en cómo satisface las necesidades emocionales y psicológicas del usuario. Su enfoque holístico ofrece una visión más completa y precisa de la calidad del servicio, lo que permite a las empresas ajustar sus estrategias para mejorar tanto la satisfacción como la lealtad de los clientes (Prado y Pacual, 2018):

2.3.1.1. Solución del problema. Es importante reconocer que cada usuario tiene necesidades y expectativas únicas con respecto al servicio ofrecido. Por lo tanto, es fundamental comprender que la percepción de la calidad de los servicios varía entre los usuarios, y se busca entender la relevancia de satisfacer sus necesidades y expectativas individuales.

La mayoría de los usuarios esperan recibir una atención de calidad, caracterizada por la cortesía, amabilidad y seguridad en el tratamiento ofrecido, así como una atención oportuna y acceso a información comprensible. Cada uno de ellos tiene sus propias expectativas con respecto al servicio proporcionado por el departamento de rehabilitación.

A pesar de lograr la satisfacción de los usuarios, resulta crucial considerar los logros tecnológicos y científicos que evolucionan con el tiempo. Por lo tanto, los profesionales deben adaptarse para comprender y satisfacer las nuevas expectativas de los usuarios. Cuando una institución se enfoca únicamente en estándares estáticos, corre el riesgo de no cumplir con las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios, que siempre están en aumento (Pinto y Villafuerte, 2010).

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios después de recibir el servicio es esencial para la organización, ya que proporciona información valiosa para planificar mejoras en los servicios ofrecidos. Por lo tanto, la medición de su satisfacción es útil para identificar áreas de

mejora, y también se utiliza para implementar acciones que superen las expectativas del usuario.

Los objetivos de la investigación sobre la satisfacción del usuario deben abordar tres aspectos principales: aclarar la relación entre las organizaciones y sus usuarios, evaluar su satisfacción y comprender cómo los empleados influyen en ella (Pinto y Villafuerte, 2010).

2.3.1.2. Relación con el personal. Las expectativas de los usuarios respecto a los servicios son moldeadas por una variedad de factores, incluyendo sus experiencias previas como clientes, opiniones de otros usuarios, necesidades individuales y el contexto del sector que ofrece el servicio, entre otros aspectos relevantes. Las expectativas representan los estándares o criterios de rendimiento comparando las experiencias del servicio, generalmente formuladas en base a lo que el cliente espera que suceda. Bajo esta premisa, se identifican dos niveles de expectativas que componen el concepto de servicio esperado:

(i) El servicio deseado refleja lo que el cliente anhela recibir, siendo una combinación de lo que considera posible y lo que considera necesario. (ii) El Servicio Aceptable representa el nivel de servicio que los clientes están dispuestos a aceptar. Pese a aspirar a un servicio alineado con sus deseos, los clientes reconocen la presencia de limitaciones que pueden afectar su realización y están dispuestos a conformarse con un nivel mínimo de desempeño. Por lo tanto, puede inferirse que los niveles de satisfacción de los usuarios juegan un papel crucial, porque constituyen un componente esencial de la calidad que se busca promover en la atención de la salud. Cuando se logra satisfacer una necesidad percibida como estratégica por el usuario, esto tiende a generar una mayor lealtad que cuando se trata de una necesidad operativa común.

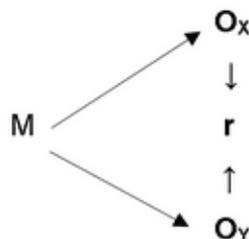
III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La investigación titulada: “La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE en tiempos de COVID-19, 2021” fue diseñada como un estudio básico. Las investigaciones con este enfoque se centran en la búsqueda de nuevos conocimientos sin una aplicación práctica inmediata específica (Sánchez et al., 2018). El objetivo principal fue buscar información para abordar un problema teórico con el fin de enriquecer el conocimiento intelectual (Hernández y Mendoza, 2018).

Para lograr este propósito, se adoptó un enfoque cuantitativo, lo que permitió realizar un análisis basado en datos numéricos mediante el uso de técnicas estadísticas descriptivas (Sánchez et al., 2018). Este enfoque cuantitativo facilita la interpretación de datos y proporciona una comprensión objetiva de las variables investigadas.

En términos del diseño metodológico, se eligió un enfoque no experimental de tipo transversal. Las investigaciones con este tipo de diseño se centran en el análisis de variables en un momento específico sin manipulación de las mismas. Las investigaciones transversales son aquellas que recopilan datos en un único momento y en un tiempo específico (Calderón et al., 2010). En consecuencia, el diseño de la presente investigación se estableció de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra de los usuarios atendidos en el CENATE

O_x = Observación de la variable 1: Calidad de servicio

O_y = Observación de la variable 2: Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

3.2. Ámbito temporal y espacial

En el ámbito temporal, esta investigación se centró en el análisis de los usuarios asegurados atendidos a través de teleconsulta, un servicio ofrecido por el CENATE durante el año 2021, en el contexto de la pandemia de COVID-19. La elección de este período se debe a la relevancia del impacto que la pandemia tuvo en la prestación de servicios de salud a distancia y en la adaptación de los usuarios a nuevas modalidades de atención.

En cuanto al ámbito espacial, el estudio se delimitó al Centro Nacional de Telemedicina (CENATE), que es el organismo responsable de implementar y gestionar los servicios de teleconsulta para los asegurados. La investigación se concentró en la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios dentro de este centro específico, permitiendo un análisis detallado de las experiencias y percepciones de los pacientes atendidos por esta modalidad de atención.

Así, el estudio abarcó tanto el contexto temporal, marcado por la pandemia, como el espacio específico del CENATE, proporcionando una visión integral sobre cómo la teleconsulta influyó en la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios durante un período crítico para la prestación de servicios de salud.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual de la variable: Calidad de servicio

La calidad del servicio se refiere al nivel de atención proporcionado por empleados o funcionarios para satisfacer las demandas y necesidades de los ciudadanos, así como al uso eficiente de los recursos para mantener este estándar (Fernández, 2019).

3.3.2. Definición conceptual de la variable: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se define como el grado en que la atención recibida cumple con las expectativas del usuario en todas las dimensiones de la calidad. Así, esta satisfacción refleja el impacto del trabajo realizado en los servicios de salud, y su posterior uso y cumplimiento de las indicaciones dependen de cómo se cumplan esas expectativas (Aguilar-Ramos et al., 2022).

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Variable 1.	La calidad del servicio se refiere al nivel de atención proporcionado por empleados o funcionarios para satisfacer las demandas y necesidades de los ciudadanos, así como al uso eficiente de los recursos para mantener este estándar (Fernández, 2019)	Este instrumento encuentra dividido en 5 dimensiones. Además, estará conformado por 19 indicadores los cuales serán medidos mediante la escala de Likert, cuyos resultados se procesarán a través de un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación explicación pertinente para la atención • Teleorientación y explicación pertinente para la atención 	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del horario programado de atención. • Acceso para la atención • Atención rápida de los servicios • Horario de teleorientación adecuado. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la privacidad del usuario • Confianza en los procedimientos realizados por el personal • Tiempo para resolver preguntas • Confianza para solicitar orientación mediante TIC 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable, paciente e interés del personal • Adecuada orientación sobre las atenciones brindadas. • Adecuado seguimiento sobre las atenciones brindadas. 	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Uso de TIC para teleorientación. • Especialistas 	

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario.

Variables	Definición operacional	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Variable Satisfacción del usuario.	La satisfacción del usuario se define como el grado en que la atención recibida cumple con las expectativas del usuario en todas las dimensiones de la calidad. Así, esta satisfacción refleja el impacto del trabajo realizado en los servicios de salud, y su posterior uso y cumplimiento de las indicaciones dependen de cómo se cumplan esas expectativas (Aguilar-Ramos et al., 2022)	Este instrumento encuentra dividido en 2 dimensiones. Además, estará conformado por 6 indicadores los cuales serán medidos mediante la escala de Likert, cuyos resultados se procesarán a través de un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención justa • Servicio adecuado • Solución • Atención adecuada 	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Relación con el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones complacientes • Especialista 	

3.4. Población y muestra

En el contexto del trabajo investigativo sobre la calidad y satisfacción de los usuarios durante la pandemia de COVID-19 en 2021, la población se describe como el grupo de individuos u objetos que poseen determinadas particularidades importantes para la investigación. (Sánchez y Reyes, 2014). Para el siguiente estudio, la población está constituida por usuarios asegurados que recibieron atención mediante teleconsulta debido a casos de contagio por COVID-19. Esta población incluye un total de 54,007 pacientes atendidos en servicios de consulta previa y consulta recuperativa a través de la modalidad de teleconsulta.

Dada la magnitud y diversidad de esta población, se volvió crucial extraer muestras representativas para garantizar la validez y precisión de la investigación. La selección de una muestra adecuada permite realizar un análisis detallado y significativo de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, reflejando de manera más fiel las experiencias y percepciones de los pacientes atendidos durante este período crítico.

3.4.1. Muestra

En el apartado de la muestra, se entiende el término como el "conjunto de individuos seleccionados de la población" que cumplen con criterios inclusivos y exclusivos específicos, facilitando así al investigador la realización de un estudio detallado y preciso (Sánchez y Reyes, 2014).

Para evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios, se utilizó un procedimiento estadístico para deducir el tamaño muestral de manera adecuada y oportuna. Esta fórmula permitió determinar el número óptimo de participantes necesarios para obtener resultados representativos y confiables. La cantidad final de la muestra se calculó siguiendo los pasos descritos a continuación:

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

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

$N =$ pacientes atendidos

Entonces:

$$n = \frac{((1.96^2). (0.50). (0.50). 54007)}{[0.05^2. (54007 - 1)] + (1.96^2). (0.50). (0.50)}$$

$$n = 382 \text{ usuarios del servicio}$$

Por consiguiente, la totalidad muestral para este estudio estuvo conformada por 382 usuarios del servicio de consulta previa y consulta recuperativa bajo la modalidad de teleconsulta en el CENATE durante el año 2021, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple.

Para esta investigación, se establecieron criterios de inclusión que abarcan a todos los usuarios asegurados, independientemente de su género, que recibieron atención médica a través de la telemedicina entre enero y diciembre de 2021. Se incluyeron específicamente aquellos usuarios mayores de 18 años que fueron diagnosticados con COVID-19 y que recibieron atención sanitaria mediante teleconsulta como parte de su tratamiento y seguimiento.

En cuanto a los criterios de exclusión, se excluyeron de la investigación a los usuarios asegurados que no tenían historial médico registrado en la base de datos de la institución. También se excluyeron aquellos que manifestaron su deseo de no participar en el estudio. Además, se descartaron los usuarios que no estaban en condiciones de proporcionar respuestas

durante el período del estudio. Esta selección asegura que los datos recolectados sean pertinentes y representen adecuadamente a la población en cuestión.

3.4.2. Muestreo

En la tesis: La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE en tiempos de COVID-19, 2021, se realizó un análisis del muestreo basado en las directrices de Sánchez y Reyes (2014). En su trabajo, los autores definen el muestreo como una “técnica que implica la selección de un subconjunto de elementos de una población con el fin de estudiar sus características” (p. 93). Destacan que el muestreo no probabilístico se caracteriza por la selección basada en el juicio del investigador.

Dado el carácter probabilístico de las percepciones involucradas, se optó por emplear un muestreo aleatorio simple para la selección de los participantes en la investigación. Esta metodología garantiza una distribución equitativa de la probabilidad de selección entre los individuos de la población, proporcionando una base sólida para la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

3.5. Instrumentos

En esta investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE durante la pandemia de COVID-19 en 2021, se empleó la encuesta como técnica para recabar información a partir de las respuestas proporcionadas por los encuestados.

Según Carrasco (2015), la encuesta se define como "una técnica de investigación social utilizada para la indagación, exploración y recolección de datos, a través de preguntas dirigidas directa o indirectamente a los sujetos que son la unidad de análisis del estudio investigativo" (p. 72).

Para este estudio, se adaptó el modelo Servqual como instrumento, ya que integra variables asociadas con la calidad del servicio. Estas variables incluyen aspectos como

infraestructura, comodidad, equipamiento y aspectos relacionados con el trato, la comunicación y la información proporcionada al usuario durante la teleconsulta. El contenido del instrumento fue validado siguiendo las recomendaciones de expertos para garantizar la recopilación de datos relevantes sobre la calidad del servicio y la atención durante las consultas remotas a pacientes diagnosticados con COVID-19.

Además, este instrumento fue sometido a un proceso de confiabilidad para evaluar el nivel de calidad percibido por los usuarios asegurados que recibieron atención a través de teleconsulta.

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición de las variables

En este trabajo sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios mediante teleconsulta en el CENATE durante la pandemia de COVID-19 en 2021, se aplicó un proceso de validación de los instrumentos de medición de las variables. Esta validación confiere un respaldo científico al acto, garantizando que los instrumentos sean pertinentes, relevantes y claros, lo que resulta fundamental para obtener resultados alineados con los objetivos de estudio (Hernández et al., 2014).

Para asegurar la validez del contenido de los instrumentos utilizados en el estudio, se empleó la técnica del juicio de expertos. Investigadores expertos en el campo evaluaron la consistencia y proporcionaron una evaluación científica a cada ítem de los instrumentos de medición. Los resultados de este procedimiento fueron documentados en un certificado de validación del instrumento y se presentaron de manera detallada en una tabla que se encuentra disponible en los anexos de la investigación. Esta metodología garantiza la fiabilidad y la validez de los datos recopilados, permitiendo así una interpretación sólida y confiable de los resultados obtenidos:

Tabla 3

Validez del instrumento mediante juicio de expertos.

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable	Suficiencia
Juez 1	Montero Chepe, Jorge Enrique	X	X
Juez 2	Villena Presentacion, Ricardo	X	X
Juez 3	Picon Chavez, Hernan	X	X

Tabla 4

Resultados de la prueba de validación de los instrumentos.

Nº	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
1	Redacción	80	80	80	80
2	Claridad	80	70	75	75
3	Objetividad	82	85	84	84
4	Actualidad	78	90	90	84
5	Suficiencia	83	80	83	82
6	Intencionalidad	83	85	85	84
7	Organización	81	80	82	81
8	Consistencia	75	80	80	78
9	Coherencia	85	80	80	83
10	Metodología	80	80	80	80
Total					81

3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables

En la investigación titulada "La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE en tiempos de COVID-19, 2021", se llevó a cabo un riguroso proceso que permitió garantizar la confiabilidad de cada instrumento de medición utilizado. Este procedimiento garantizó la obtención de resultados consistentes y coherentes con los objetivos del estudio (Hernández et al., 2014).

Para medir los niveles de confiabilidad del cuestionario empleado en este estudio, se aplicó la prueba estadística del coeficiente Alfa de Cronbach, la cual consiste en calcular el promedio de las correlaciones entre los ítems que conforman el instrumento (Maldonado, 2018). Este indicador es ampliamente reconocido como la prueba más confiable para

determinar la consistencia interna de un instrumento. Es especialmente útil para evaluar instrumentos que contienen preguntas con más de dos respuestas.

El resultado obtenido a través del coeficiente Alfa de Cronbach es un número que oscila entre 0 y 1. Se considera que un puntaje de fiabilidad es aceptable cuando es igual o superior a 0.70. Esta métrica proporciona una medida fiable de la consistencia interna de los ítems en un instrumento, lo que contribuye significativamente a la credibilidad de los resultados obtenidos en la investigación (Caminotti y Toppi, 2020).

Tabla 5

Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Caminotti y Toppi (2020).

Asimismo, se emplearon técnicas de correlación para calcular el grado de acuerdo entre medidas de una misma particularidad obtenidas en distintas ocasiones. En este contexto, el coeficiente de correlación entre las medidas tomadas en condiciones similares se considera como el coeficiente de confiabilidad del instrumento. La raíz cuadrada de este coeficiente proporciona la correlación entre los puntajes observados y los puntajes verdaderos del test, conocido como índice de confiabilidad del instrumento (Quezada, 2021).

En este contexto, se presentan a continuación los resultados obtenidos en cuanto a la confiabilidad de los instrumentos utilizados en el estudio:

Tabla 6

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	32

Los resultados de confiabilidad del instrumento utilizado para medir la variable "Calidad de servicio" mostraron un valor de 0.942, que es superior a 0.70. Esto indica que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad muy alto para su uso.

Tabla 7

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	32

Los resultados de confiabilidad del instrumento diseñado para evaluar la variable "Satisfacción del usuario" alcanzaron un valor de 0.899, superior a 0.70. Esto confirma que el instrumento posee un nivel de confiabilidad muy alto para su uso.

3.5.3. Técnica

Los procedimientos para la recolección de datos en este trabajo investigativo sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE durante la pandemia de COVID-19 en 2021, se optó por la técnica de encuesta. Este proceso, reconocida en la investigación social, implica la formulación directa o indirecta de preguntas a los sujetos que conforman la unidad de análisis del estudio (Hernández, et al., 2018).

Una vez validados los instrumentos a utilizar, se informaron a los pacientes que formaban parte de la muestra los objetivos y propósitos de la investigación, solicitándoles su participación voluntaria, la cual fue otorgada mediante su consentimiento explícito.

La implementación de los cuestionarios se realizó por un período aproximado de quince

(15) minutos, durante los cuales se recopilaron los datos necesarios. Estos datos fueron posteriormente procesados utilizando pruebas estadísticas para establecer la asociación entre las variables en estudio.

Es importante destacar que la aplicación de los cuestionarios fue supervisada por el responsable de la investigación perteneciente al CENATE, garantizando así la integridad y la precisión de la información recabada.

3.6. Procedimientos

El procedimiento aplicado en la investigación "La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por Teleconsulta en el CENATE en tiempos de COVID-19, 2021", consistió en la ejecución de una serie de actividades de forma sistemática, adoptando un enfoque sistemático y lógico. Esto facilitó la evaluación tanto de la confiabilidad como de la validez del proceso y de la información recabada, que es fundamental para representar la realidad social que se busca describir.

Después de identificar las necesidades de información, se pueden llevar a cabo tres actividades relacionadas entre sí: primero, la selección de los instrumentos de medición y/o métodos de recolección de datos; en segundo lugar, la aplicación de estos instrumentos; y, en tercer lugar, la preparación o codificación de los datos obtenidos para facilitar su análisis (Sánchez y Martínez, 2020).

Es común que en un proceso investigativo se genere una gran cantidad de información. Consecuentemente, resulta necesario tener un plan bien organizado para gestionar estos datos.

Por lo tanto, una vez completado el procedimiento de recolección de datos utilizando los instrumentos de medición de las variables, se avanzó con su procesamiento. Estos datos fueron organizados y tabulados primero en el software Excel y luego en el programa estadístico SPSS, lo que permitió obtener datos porcentuales de manera más sencilla.

La información recopilada fue luego analizada, interpretada y presentada a través de tablas y figuras con el objetivo de demostrar las hipótesis planteadas. Seguidamente, se elaboraron las conclusiones y se formularon recomendaciones en consonancia con los objetivos de la investigación.

3.7. Análisis de datos

En el análisis de datos empleados en la tesis titulada "La Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios por Teleconsulta en el CENATE en Tiempos de COVID-19, 2021", se optó por el método hipotético-deductivo, como señalado por Tamayo (2014), el cual implica partir de hipótesis y buscar refutarlas o falsearlas, deduciendo conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

El proceso de recolección de datos se vio restringido debido al confinamiento impuesto durante la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, lo que impidió la aplicación presencial de los cuestionarios a la muestra seleccionada. En consecuencia, se recurrió a herramientas y plataformas tecnológicas para llevar a cabo esta actividad de manera efectiva.

Se empleó Microsoft Excel 2019 para el procesamiento y análisis de los datos recolectados. Asimismo, se utilizó el programa SPSS V26 (Statistical Package for the Social Sciences) para generar gráficos estadísticos y calcular datos porcentuales, lo que permitió determinar la relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Para este fin, se utilizó la prueba no paramétrica "rho" de Spearman, la cual analizó la posible relación entre las variables estudiadas.

3.8. Consideraciones éticas

En la tesis "La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE en tiempos de COVID-19" (2021), se hizo hincapié en el respeto a la autoría de la información bibliográfica como una consideración ética fundamental. Se tomaron medidas específicas para garantizar la atribución adecuada de los autores citados, proporcionando los

datos completos de la editorial correspondiente. Este enfoque ético no solo refleja el compromiso del investigador con la integridad académica, sino que también reconoce la importancia de reconocer el trabajo intelectual de otros académicos.

Además, se realizó un cuidadoso proceso de diseño y validación de los instrumentos de recolección de datos, asegurando su autoría y confiabilidad. Este proceso incluyó una revisión exhaustiva por parte de expertos en el campo, una práctica común en la investigación científica para garantizar la validez y coherencia de los instrumentos utilizados.

En cuanto al aspecto ético relacionado con los participantes del estudio, se llevó a cabo una cuidadosa comunicación sobre el consentimiento informado. Previo a la aplicación de los cuestionarios, se proporcionó a los usuarios una explicación detallada sobre el objetivo del estudio y se les aseguró la confidencialidad y el anonimato de los datos recolectados. Se subrayó que la información obtenida se utilizaría únicamente para los fines del estudio y que no se compartiría con terceros. Este enfoque ético asegura el respeto por la autonomía y la privacidad de cada participante, así como la integridad del proceso de investigación en su conjunto.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de la investigación

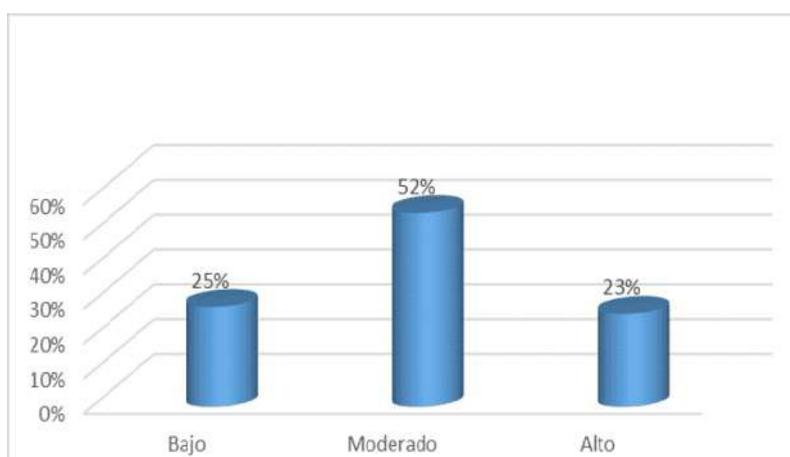
Tabla 8

Porcentajes del nivel de calidad de servicios en el CENATE según los usuarios.

Niveles	fi	%
Bajo	96	25%
Moderado	198	52%
Alto	88	23%
Total	382	100%

Figura 1

Porcentajes del nivel de calidad de servicios en el CENATE según los usuarios.



Los resultados muestran una percepción variada de la calidad de los servicios entre los usuarios del CENATE. Un cuarto de ellos (25%) considera que la calidad es baja, lo que indica que no cumple con sus expectativas. La mayoría (52%) ve la calidad como moderada, sugiriendo que hay margen para mejoras. Solo el 23% percibe el servicio como alto, indicando satisfacción, pero en menor proporción. Estos hallazgos destacan la necesidad de mejorar la calidad del servicio para satisfacer mejor a los usuarios del CENATE.

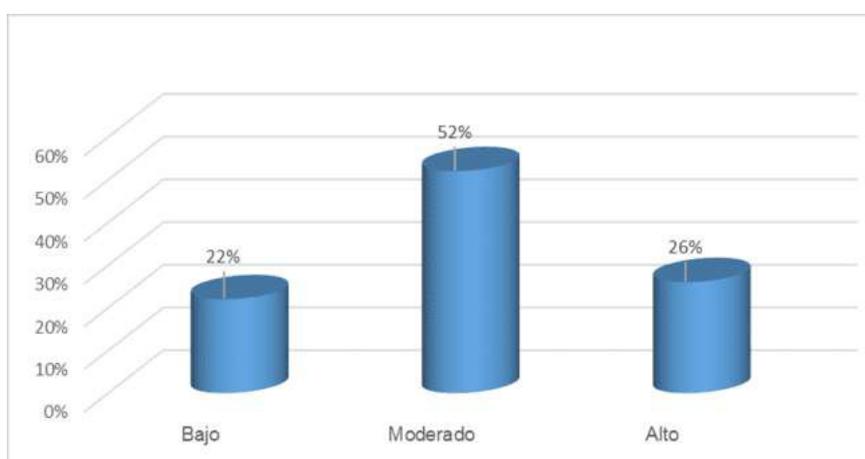
Tabla 9

Porcentajes de los niveles de satisfacción en el CENATE según los usuarios.

Niveles	fi	%
Bajo	84	22
Moderado	199	52
Alto	99	26
Total	382	100%

Figura 2

Porcentajes de los niveles de satisfacción en el CENATE según los usuarios.



Se evidencia que el 22% de los usuarios del CENATE reportó una satisfacción baja con los servicios recibidos, indicando que no quedaron completamente satisfechos. En contraste, el 52% de los usuarios expresó una satisfacción moderada, sugiriendo que, aunque apreciaron algunos aspectos positivos, vieron áreas de mejora. Finalmente, el 26% de los usuarios indicó una alta satisfacción, reflejando que sus expectativas fueron en gran medida cumplidas. La mayor parte de los usuarios se ubicó en el rango de satisfacción moderada, con una proporción significativa también reportando una alta satisfacción.

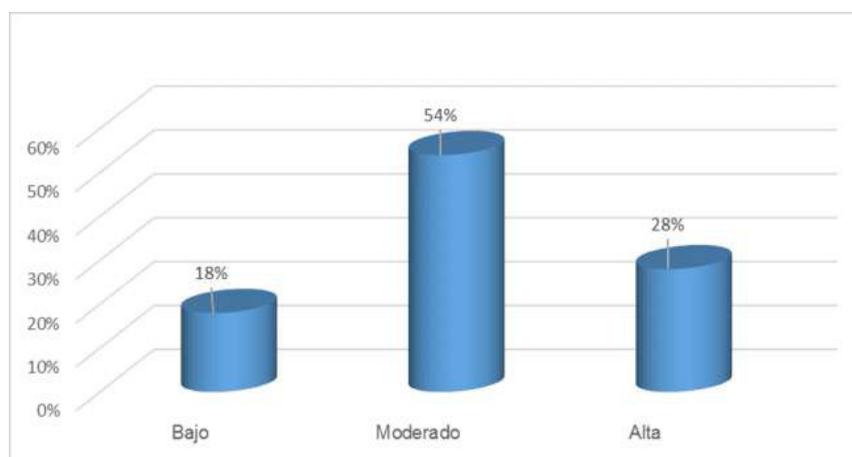
Tabla 10

Porcentajes de la fiabilidad del servicio en el CENATE según los usuarios.

Niveles	fi	%
Bajo	69	18%
Moderado	206	54%
Alto	107	28%
Total	382	100%

Figura 3

Porcentajes de la fiabilidad del servicio en el CENATE según los usuarios.



Los resultados sobre los porcentajes de la fiabilidad del servicio, según los usuarios del CENATE, se distribuyen en tres niveles principales. El 18% de los usuarios clasificaron la fiabilidad del servicio como baja, lo que indica una percepción negativa sobre la consistencia del servicio recibido. Un mayor porcentaje, el 54%, consideró que la fiabilidad del servicio era moderada, sugiriendo que, aunque hubo algunos aspectos positivos, todavía existen áreas que necesitan mejorar. Finalmente, el 28% de los usuarios evaluaron la fiabilidad del servicio como alta, reflejando una percepción positiva y de alta confianza en la calidad del servicio. En total, 382 usuarios participaron en la evaluación, proporcionando una visión integral sobre la percepción de la fiabilidad del servicio ofrecido en el CENATE.

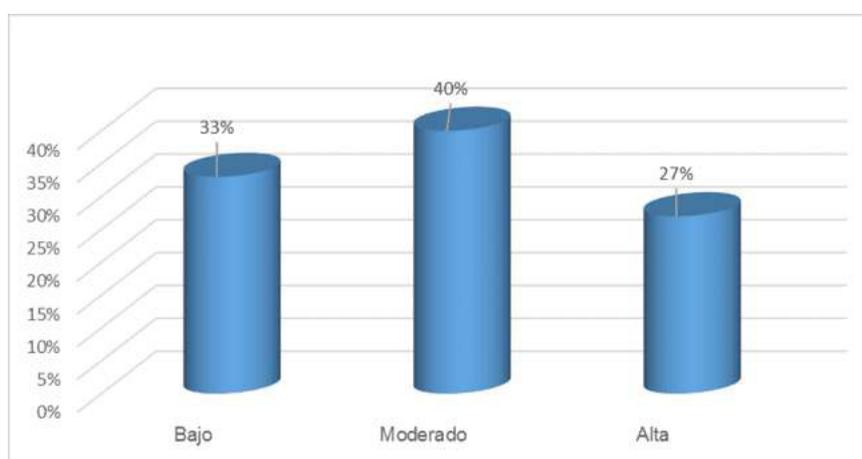
Tabla 11

Porcentajes la capacidad de respuesta del servicio en el CENATE según los usuarios.

Niveles	fi	%
Bajo	126	33%
Moderado	153	40%
Alto	103	27%
Total	382	100%

Figura 4

Porcentajes la capacidad de respuesta del servicio en el CENATE según los usuarios.



Los resultados sobre la capacidad de respuesta del servicio del CENATE, según la percepción de los usuarios, se distribuyen en tres niveles distintos. El 33% evaluó la capacidad de respuesta del servicio como baja, indicando una percepción de deficiencia en este aspecto. En contraste, un 40% consideró que era moderada, reflejando una evaluación intermedia que sugiere áreas de mejora, pero no una deficiencia crítica. Finalmente, el 27% restante de los usuarios calificó la capacidad de respuesta del servicio como alta, lo que indica una apreciación favorable en cuanto a la eficiencia y prontitud del servicio recibido. Estos resultados proporcionan una visión general sobre la percepción de la capacidad de respuesta del servicio en el CENATE.

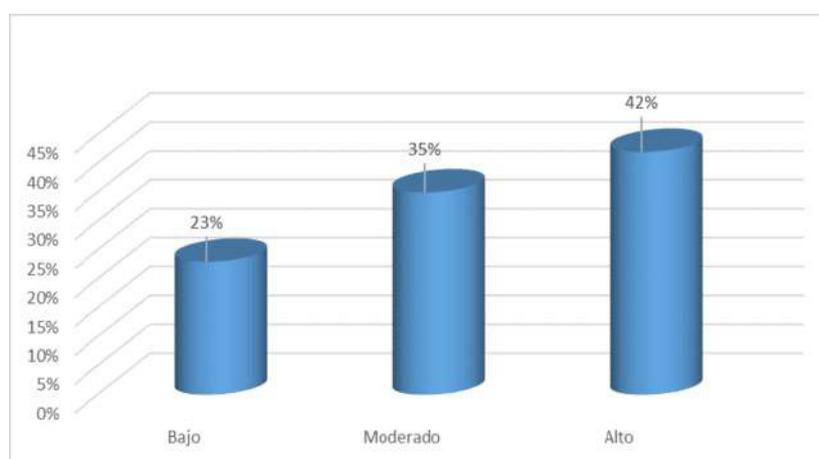
Tabla 12

Porcentajes de la empatía del servicio del CENATE según los usuarios.

Niveles	fi	%
Bajo	88	23%
Moderado	134	35%
Alto	160	42%
Total	382	100%

Figura 5

Porcentajes de la empatía del servicio del CENATE según los usuarios.



Los resultados sobre los porcentajes de la empatía del servicio del CENATE, según la percepción de los usuarios, revelan una distribución de opiniones en tres niveles distintos. Un 23% de los usuarios evaluaron la empatía del servicio como baja. En contraste, el 35% de los usuarios consideraron que la empatía del servicio fue moderada. La mayoría, con un 42%, percibió la empatía del servicio como alta. En conjunto, estos datos abarcan un total de 382 respuestas, lo que refleja una gama amplia de percepciones sobre la calidad de la empatía en el servicio recibido en el CENATE.

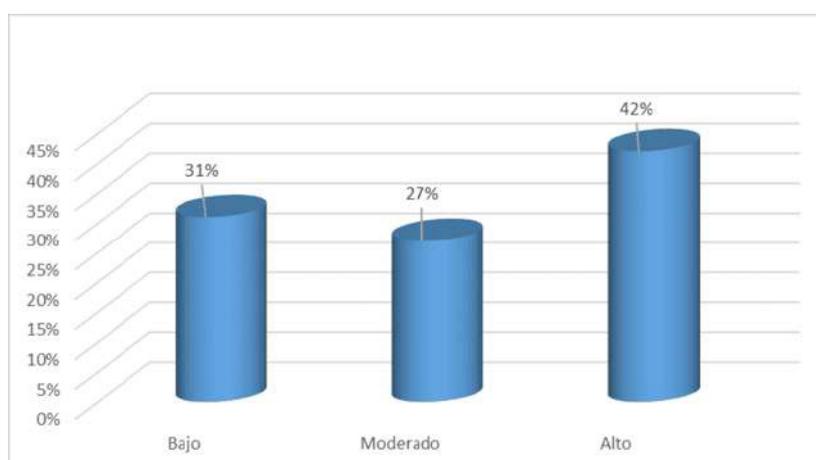
Tabla 13

Porcentajes de los aspectos tangibles del servicio del CENATE según los usuarios.

Niveles	fi	%
Bajo	118	31%
Moderado	103	27%
Alto	161	42%
Total	382	100%

Figura 6

Porcentajes de los aspectos tangibles del servicio del CENATE según los usuarios.



El análisis de los aspectos tangibles del servicio del CENATE revela una percepción variada entre los usuarios. De los 382 encuestados, el 31% evaluó estos aspectos como bajos, sugiriendo que no cumplen con sus expectativas. Un 27% los consideró moderados, indicando que hay áreas de mejora, pero que cumplen parcialmente con lo esperado. Por otro lado, el 42% de los pacientes los calificó como altos, lo que muestra que consideran estos aspectos por encima de sus expectativas. En resumen, aunque una parte significativa de los usuarios percibe los aspectos tangibles del servicio como altos, un 58% considera que aún se puede mejorar en estos aspectos en el CENATE.

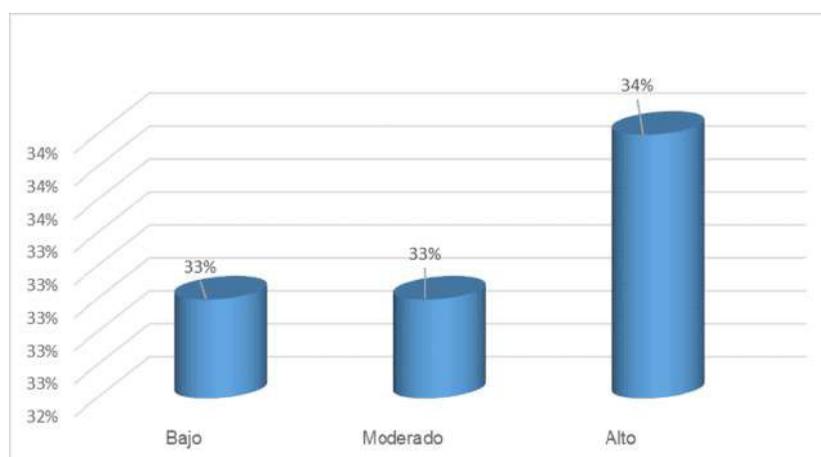
Tabla 14

Porcentajes de la seguridad del servicio den CENATE según los usuarios.

Niveles	fi	%
Bajo	126	33%
Moderado	126	33%
Alto	130	34%
Total	382	100%

Figura 7

Porcentajes de la seguridad del servicio den CENATE según los usuarios.



Los resultados sobre la percepción de la seguridad del servicio del CENATE según los usuarios muestran una distribución bastante equilibrada en los niveles evaluados. El 33% de los usuarios calificó la seguridad del servicio como baja, mientras que otro 33% la consideró moderada. Por otro lado, el 34% de los usuarios percibió un alto nivel de seguridad en el servicio. En total, se obtuvo una muestra de 382 usuarios, lo que indica una percepción generalizada en la evaluación de la seguridad del servicio, con una ligera mayoría reportando un nivel alto de seguridad del servicio entre los usuarios en el CENATE.

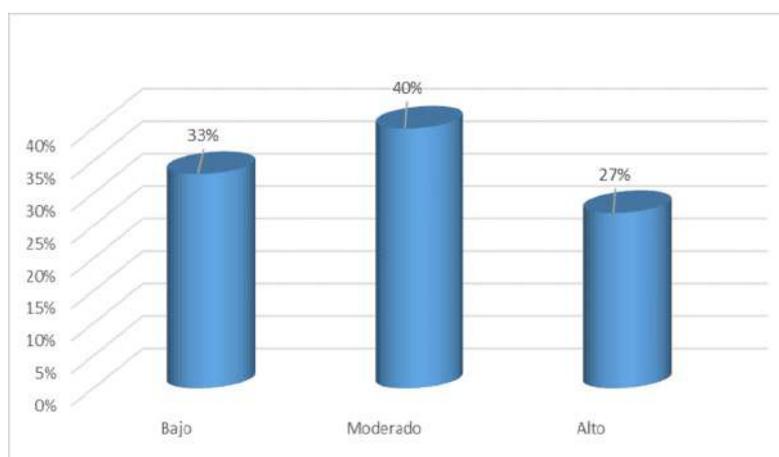
Tabla 15

Porcentajes del nivel de solución de problemas según los usuarios del CENATE.

Niveles	fi	%
Bajo	126	33%
Moderado	153	40%
Alto	96	27%
Total	382	100%

Figura 8

Porcentajes del nivel de solución de problemas según los usuarios del CENATE.



Los resultados de la evaluación del nivel de solución de problemas según los usuarios del CENATE revelan una distribución variada en cuanto a la percepción de la eficacia en la resolución de problemas. De un total de 382 pacientes, el 33% (126 usuarios) considera que el nivel de solución de problemas es bajo. En contraste, el 40% (153 usuarios) percibe el nivel como moderado, lo que sugiere una evaluación intermedia de la eficacia en la resolución de problemas. Finalmente, un 27% (96 usuarios) califica el nivel de solución de problemas como alto. Estos porcentajes reflejan una visión diversa sobre la efectividad de las soluciones proporcionadas, indicando que mientras una mayoría significativa evalúa el nivel como moderado, una proporción considerable también lo percibe como bajo o alto.

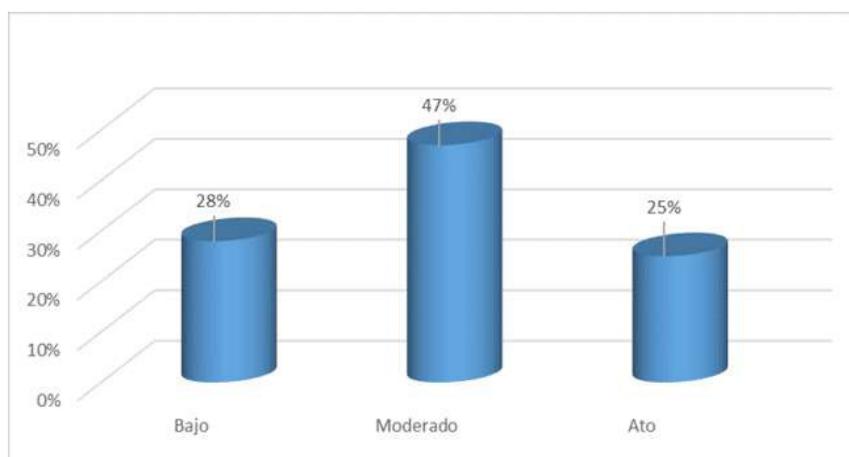
Tabla 16

Porcentajes del nivel de relación con el personal según los usuarios del CENATE.

Niveles	fi	%
Bajo	106	28%
Moderado	180	47%
Alto	96	25%
Total	382	100%

Figura 9

Porcentajes del nivel de relación con el personal según los usuarios del CENATE.



Los resultados sobre la relación con el personal en el CENATE muestran que el 47% de los usuarios perciben esta relación como moderada, indicando una experiencia intermedia en la calidad de las interacciones. Además, el 28% la considera baja, señalando la necesidad de mejoras en la comunicación. Por otro lado, el 25% de los usuarios la evalúa como alta, reflejando una experiencia positiva. En conjunto, de la muestra de 382 usuarios, predominan las evaluaciones moderadas.

4.2. Resultados inferenciales de la prueba de normalidad

H₁: La distribución de los datos sigue una distribución normal

H₀: La distribución de los datos no sigue una distribución normal

Tabla 17

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		Variable satisfacción del usuario	Variable calidad de servicio
N		382	382
Parámetros	Media	160.39	132.26
Normales a ^b	Desviación estándar	25.351	23.460
Máxima diferencias extremas	Absoluta	.152	.218
	Positivo	.084	.119
	Negativo	-.152	-.218
Estadístico de prueba		.152	.218
p		.132c	.157c

La distribución de prueba es normal.

a. Se calcula a partir de datos.

b. Corrección de significación de Lilliefors.

Para interpretar los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se deben considerar dos variables: satisfacción de los usuarios y calidad de servicio.

En el caso de la satisfacción de los usuarios por teleconsulta, con una muestra de 382 observaciones, se obtuvo un valor p de 0.132. Este valor es superior al umbral comúnmente utilizado de 0.05, lo que indica que no hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (H₀). Esto sugiere que la distribución de los datos de satisfacción del paciente sigue una distribución normal. Los parámetros adicionales, como la media de 160.39 y la desviación estándar de 25.351, también respaldan esta conclusión, ya que la diferencia máxima absoluta observada fue de 0.152, lo que está dentro de un rango aceptable para considerar normal la distribución.

En cuanto a la calidad de servicio, también con una muestra de 382 observaciones, el valor p obtenido fue de 0.157. Al igual que en el caso anterior, este valor supera el umbral de 0.05, lo que lleva a la misma conclusión: no se puede rechazar la hipótesis nula (H_0). Esto sugiere que la distribución de los datos sobre la calidad de servicio también sigue una distribución normal. Los resultados de la prueba muestran una diferencia máxima absoluta de 0.218, con una media de 132.26 y una desviación estándar de 23.460, todos los cuales son consistentes con una distribución normal.

Los valores p obtenidos para ambas variables, satisfacción de los usuarios y calidad de servicio, indican que los datos siguen una distribución normal. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula en ninguno de los casos. Sin embargo, debido a las características específicas de las muestras, se decidió utilizar estadísticos no paramétricos, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para el análisis de relaciones y pruebas de hipótesis.

4.3. Resultados inferenciales de la prueba de hipótesis general

H_0 : No Existe una relación directa entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

H_1 : Existe una relación directa entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 18

Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente

		Satisfacción del usuario por teleconsulta	
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Rho	,824**
		p	.000
		N	382

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

Los resultados de la prueba de hipótesis general, evaluada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, indican una relación significativa entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de COVID-19, 2021.

El valor del coeficiente Rho de Spearman es 0.824, con un valor p asociado de 0.000. Este coeficiente alto y el valor p significativamente bajo sugieren una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En otras palabras, a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios.

Dado que el valor p es menor que el umbral común de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Esto confirma que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en el período estudiado.

4.4. Resultados inferenciales de la prueba de hipótesis 1

H₀: No existe una relación directa entre la fiabilidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la fiabilidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 19

Correlación entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario por teleconsulta	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Rho	,454**
		p	.000
		N	382

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

Los resultados inferenciales de la prueba de hipótesis 1 evaluaron la relación entre la fiabilidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.454, indicando una relación positiva moderada, y el valor p fue de 0.000, significativamente menor al umbral de 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia, se confirma que existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios, subrayando la importancia de garantizar la fiabilidad para mejorar la satisfacción en los servicios de teleconsulta.

4.5. Resultados inferenciales de la prueba de hipótesis 2

H₀: No existe una relación directa entre la capacidad de respuesta del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 20

Correlación entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario por teleconsulta	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Rho	,755**
		p	.000
		N	382

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

Los resultados de la prueba de hipótesis 2, evaluando la relación entre la capacidad de respuesta del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de COVID-19, muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.755, con un valor p de 0.000. Dado que el valor p es significativamente menor que el umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). Esto indica que existe

una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios. En otras palabras, a medida que mejora la capacidad de respuesta del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios. La fuerza de la correlación es alta, con un coeficiente de 0.755, sugiriendo una fuerte asociación positiva entre ambas variables.

4.6. Resultados inferenciales de la prueba de hipótesis 3

H₀: No existe una relación directa entre la empatía del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la empatía del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 21

Correlación entre la empatía del servicio y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario por teleconsulta	
Rho de Spearman	Empatía	Rho	,566**
		p	.000
		N	382

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

Para la tercera prueba de hipótesis, se evaluó si existe una relación directa entre la empatía del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19 en 2021. La hipótesis nula (H₀) sostiene que no hay una relación significativa entre estas dos variables, mientras que la hipótesis alternativa (H₁) propone que sí existe una relación directa. El coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido es de 0.566, con un valor p de 0.000. Dado que el valor p es significativamente menor que el umbral comúnmente aceptado de 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que existe una relación positiva y significativa entre la empatía del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los

usuarios. En otras palabras, a mayor empatía del servicio, mayor es la satisfacción de los usuarios del CENATE en el contexto analizado.

4.7. Resultados inferenciales de la prueba de hipótesis 4

H₀: No existe una relación directa entre la seguridad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la seguridad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 22

Correlación entre la seguridad del servicio y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario por teleconsulta	
Rho de Spearman	Seguridad	Rho	,760**
		p	.000
		N	382

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

En el análisis de la cuarta hipótesis, se evaluó la relación entre la seguridad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19, los resultados obtenidos del coeficiente de correlación Rho de Spearman muestran un valor de 0.760 con un valor p de 0.000. Este valor p es significativamente menor que el umbral común de 0.05, lo que indica una relación estadísticamente significativa. La alta correlación positiva de 0.760 sugiere que a medida que aumenta la percepción de la seguridad del servicio, también lo hace la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, los datos proporcionan evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto implica que existe una relación directa significativa entre

la seguridad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en el contexto evaluado.

4.8. Resultados inferenciales de la prueba de hipótesis 5

H₀: No existe una relación directa entre los aspectos tangibles del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre los aspectos tangibles del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.

Tabla 23

Correlación entre los aspectos tangibles del servicio y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario por teleconsulta	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Rho	,644**
		p	.000
		N	382

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

Los resultados de la prueba de hipótesis 5, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, revelan una correlación significativa entre los aspectos tangibles del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de Covid-19 en 2021. El valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.644 con un valor p de 0.000. Dado que el valor p es considerablemente menor que el umbral de significancia comúnmente aceptado de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀), que sostenía que no existe una relación directa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H₁), indicando que existe una relación directa y significativa entre los aspectos tangibles del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la tesis sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE durante la pandemia de COVID-19 en 2021, se observó una percepción variada entre los usuarios. La mayoría evaluó la calidad del servicio y su satisfacción como moderadas, lo que sugiere áreas de mejora. La fiabilidad del servicio fue valorada como moderada por el 54% de los usuarios, reflejando tanto aspectos positivos como áreas que requieren atención. La capacidad de respuesta recibió una calificación moderada del 40%, sin evidencias de deficiencias críticas. La empatía y los aspectos tangibles del servicio fueron valorados positivamente por el 42% de los usuarios. En cuanto a la seguridad del servicio, los usuarios estaban divididos: un 34% la consideró alta, un 33% baja y otro 33% moderada. Además, el 47% percibió la relación con el personal como moderada, indicando una experiencia intermedia en la calidad de las interacciones.

Las pruebas de hipótesis confirmaron varias relaciones significativas. El análisis general mostró una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.824 y un valor p de 0.000. Se identificaron relaciones significativas entre la fiabilidad (Rho = 0.454), la capacidad de respuesta (Rho = 0.755), la empatía (Rho = 0.566) y la seguridad del servicio (Rho = 0.760) con la satisfacción de los usuarios. La prueba específica sobre los aspectos tangibles del servicio mostró una correlación significativa con la satisfacción de los usuarios (Rho = 0.644). Estos hallazgos establecen que el CENATE debería concentrarse en mejorar áreas específicas para elevar la satisfacción general de los usuarios por teleconsulta.

Al comparar estos resultados con investigaciones previas, se pueden observar tanto similitudes como diferencias significativas. Ruiz-Romero et al. (2021) reportaron una alta satisfacción con las teleconsultas, con un 95.44% de pacientes satisfechos y una alta recomendación, lo que contrasta con la evaluación moderada en esta tesis. Monroy y Urcádiz

(2019) hallaron que la eficiencia en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente superaron el 80%, con una alta correlación global de 0.9, lo que sugiere un nivel de satisfacción más alto en su estudio en comparación con el CENATE. Mejías et al. (2018) encontraron una relación positiva significativa con un coeficiente de determinación del 59.5%, indicando que una parte importante de la variabilidad en la satisfacción del cliente puede ser explicada por la calidad del servicio, alineándose parcialmente con los hallazgos de la tesis. Zárraga et al. (2018) destacaron la importancia de la eficiencia del personal y del servicio, con una fuerte relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente (coeficiente estandarizado de 0.751), lo cual resalta la relevancia de la eficiencia en la percepción de la calidad del servicio, similar a lo observado en esta tesis. Morillo y Morillo (2016) concluyeron que mejorar la calidad del servicio puede impactar positivamente en la satisfacción del usuario, aunque encontraron que la temporada turística no mostró una influencia significativa, sugiriendo que otros factores pueden intervenir en la satisfacción del usuario.

Comparando con estudios nacionales, Silva et al. (2021) reportaron una correlación significativa entre la calidad del servicio en hospedajes y la satisfacción del cliente, con servicios de hospedaje de alta calidad, a diferencia de otros servicios como el transporte. Montalvo et al. (2020) hallaron una correlación moderada y significativa ($Rho = 0.590$) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, sugiriendo que la mejora de la calidad del servicio podría elevar la satisfacción, una tendencia también observada en la tesis. Moreno (2019) reportó una fuerte correlación positiva ($Rho = 0.77$) entre la calidad del servicio de internet y la satisfacción del cliente, confirmando que la satisfacción varía con la calidad del servicio, similar a los hallazgos en la tesis. Briceño (2017) encontró una correlación moderada y significativa ($Rho = 0.442$), indicando una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, coincidiendo con las observaciones de la tesis.

Los resultados de esta tesis están en consonancia con la literatura existente, tanto nacional como internacional, destacando la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los hallazgos determinan la necesidad de mejorar aspectos específicos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles del servicio para incrementar la satisfacción. Aunque las correlaciones observadas entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción del usuario son moderadas, no se puede establecer una relación causal definitiva debido a la falta de un nivel de confianza del 90%. No obstante, estos resultados son valiosos para la toma de decisiones y sirven como base para futuras investigaciones que exploren en profundidad estos efectos y relaciones.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar detenidamente los resultados obtenidos en la investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE durante la pandemia de Covid-19 en 2021, se llegan a las siguientes conclusiones:

- Los resultados descriptivos revelan una percepción diversa entre los usuarios. La mayoría, un 52%, evaluó la calidad del servicio y su propia satisfacción como moderadas, sugiriendo áreas de mejora. La fiabilidad del servicio fue considerada moderada por el 54% de los usuarios, indicando tanto aspectos positivos como áreas a mejorar. La capacidad de respuesta recibió una evaluación moderada del 40% de los usuarios, sin que se observara una deficiencia crítica. La empatía y los aspectos tangibles del servicio fueron calificados como altos por el 42% de los usuarios, reflejando una percepción positiva en estos aspectos. En cuanto a la seguridad del servicio, un 34% reportó un alto nivel de seguridad, mientras que el 33% la evaluó como baja y otro 33% como moderada. Además, el 47% de los usuarios percibió la relación con el personal como moderada, indicando una experiencia intermedia en la calidad de las interacciones. Estos resultados destacan áreas de fortaleza y oportunidades para mejorar en el servicio ofrecido por el CENATE, orientando a la institución hacia ajustes que podrían elevar la satisfacción general de los usuarios por teleconsulta

- Los resultados de la prueba de hipótesis general, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, muestran una relación significativa entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19. El coeficiente Rho de Spearman es 0.824, con un valor p de 0.000, lo que indica una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa. Este alto coeficiente y el valor p bajo sugieren que a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios. Dado que el valor p es menor al umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se

confirma la hipótesis alternativa, demostrando una relación directa y significativa entre ambas variables.

- Los resultados de la prueba de hipótesis 1, que evaluó la relación entre la fiabilidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19, revelan un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.454. Este valor indica una relación positiva moderada. El valor p asociado es de 0.000, significativamente menor al umbral de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se confirma una relación directa y significativa entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, destacando la importancia de mejorar la fiabilidad para aumentar la satisfacción en los servicios de teleconsulta

- Los resultados de la prueba de hipótesis 2, que evaluó la relación entre la capacidad de respuesta del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19, revelan un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.755 y un valor p de 0.000. Dado que el valor p es significativamente menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto confirma una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta del servicio y la satisfacción de los usuarios, con una fuerte asociación positiva entre ambas variables. A medida que mejora la capacidad de respuesta del servicio, la satisfacción de los usuarios también aumenta

- La tercera prueba de hipótesis evaluó la relación entre la empatía del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19 en 2021. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.566 y un valor p de 0.000, que es significativamente menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Esto confirma que existe una relación positiva y significativa entre la empatía del servicio y la satisfacción de los usuarios. Es decir, a mayor empatía en el servicio, mayor es la satisfacción de los usuarios del CENATE.

- El análisis de la cuarta hipótesis, que evaluó la relación entre la seguridad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19, mostró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.760 y un valor p de 0.000. Dado que el valor p es significativamente menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Esto confirma una relación positiva y significativa: a mayor percepción de seguridad del servicio, mayor es la satisfacción de los usuarios

- Los resultados de la prueba de hipótesis 5, basada en el coeficiente de correlación Rho de Spearman, muestran una correlación significativa entre los aspectos tangibles del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE durante la pandemia de COVID-19 en 2021. Con un coeficiente de 0.644 y un valor p de 0.000, que es significativamente menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula. Esto confirma que existe una relación directa y significativa entre los aspectos tangibles del servicio y la satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Después de analizar minuciosamente los resultados de la investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios mediante teleconsulta en el CENATE durante la pandemia de Covid-19 en 2021, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se insta a los responsables de la gestión hospitalaria a planificar e implementar acciones específicas basadas en protocolos de atención para brindar teleconsultas a todos los pacientes, garantizando así un acceso equitativo a la atención médica y mejorando la eficiencia del servicio.
- Es crucial asegurar la fiabilidad del servicio de teleconsulta para garantizar la satisfacción del paciente. Esto se puede lograr fortaleciendo las competencias técnicas y de habilidades blandas del personal, promoviendo una cultura de empatía y estableciendo relaciones de confianza con los pacientes.
- Se recomienda mejorar la capacidad de respuesta del servicio de teleconsulta implementando sistemas de gestión de citas eficaces y mejorando la comunicación entre los profesionales de la salud. Además, es importante proporcionar capacitación para fomentar la innovación tecnológica y mejorar la calidad de la atención al usuario.
- Para mejorar los aspectos tangibles de la calidad del servicio de teleconsulta, se sugiere actualizar la infraestructura tecnológica y la presentación visual de las consultas remotas. Esto incluye la actualización de equipos tecnológicos, interfaces de usuario intuitivas y entornos virtuales acogedores y profesionales.
- Promover una cultura de empatía entre los proveedores de servicios de salud es esencial para mejorar la satisfacción del paciente durante las teleconsultas. Se recomienda la capacitación en habilidades de comunicación empática y el establecimiento de relaciones de confianza con los pacientes, además de garantizar un fácil acceso a las plataformas de telemedicina y proporcionar orientación clara sobre los procedimientos.

- Es fundamental proporcionar un entorno seguro y protegido durante las consultas a distancia para garantizar la satisfacción del paciente. Se sugiere implementar medidas robustas de seguridad de datos y privacidad, cumplir con estándares de seguridad y ciberseguridad, y proporcionar orientación clara sobre la protección de la información del paciente.

Estas recomendaciones están diseñadas para mejorar la calidad y eficiencia de las teleconsultas en el CENATE, asegurando una experiencia satisfactoria y efectiva para los pacientes durante la pandemia de Covid-19 y en el futuro. En conclusión, abordar estos aspectos de la calidad del servicio de teleconsulta puede mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios del CENATE y garantizar una atención médica remota más efectiva y satisfactoria.

VIII. REFERENCIAS

- Abad, M., y Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de Calidad en una Empresa de Seguros de Guayaquil*. [Tesis de pregrado]. Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R. y Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180068639007>
- Barragán, C., García, J. y Medina, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 11(30), 1-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637969396001>
- Bermúdez, S. (2020). *Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19*. [Tesis de pregrado]. Colegio de Estudios Superiores de Administración- CESA. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4093>
- Bhatt, A. y Bhanawat, D. (2016). Service Quality in Retail - a Literature Review. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, 2(3), 27-35. <https://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/267>
- Briceño, M. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios del Centro de Urgencias y Emergencias Sociales INABIF. 2015*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5400>
- Bugni, G. (2018). *Teoria Geral Da Administração*. Clube de Autores.
- Cabrera, G., Londoño, J. y Bello, L. (2008). Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. *Revista de Salud Pública*, 10(3), 443-451. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42210309>

- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://goo.su/WaU6z>
- Curioso, W. (2015). La Telesalud y las nuevas fronteras de la informática biomédica en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 217- 220.
- Curioso, W., y Galán-Rodas, E. (2020). El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. *Acta Médica Peruana*, 37(3), 366-375. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.373.1004>
- Fernández, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 608-622. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446034>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill.
- Hoffman, D., y Bateson, J. (2011). *Services Marketing: Concepts, Strategies, y Cases (4ta ed.)*. Cengage Learning.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. Cengage Learning.
- Icart, M., Pulpón, A., Garrido, E. y Delgado-Hito, P. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis*. Edicions Universitat Barcelona.
- INICTEL. (2004). *Plan Nacional de Telesalud*. Comisión Nacional de Telesanidad. http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/Telesalud/Plan_Nacional_Telesalud.pdf
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación.
- Latif, A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(5), 20-28. <https://goo.su/t8w5Eo>

- López, M. y Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), 1-13.
<https://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>
- Losada, M., y Rodríguez, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva de marketing. *Cuadernos de Administracion*, 20(34), 237-358.
<https://www.redalyc.org/pdf/205/20503411.pdf>
- Lovelock, C., Huete, L. y Reynoso, J. (2010). *Administracion de servicios: Estrategias para la creacion de valor en el nuevo paradigma de los negocios*. Addison-Wesley.
- Mejías, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-15. <https://bit.ly/3H7iZSA>
- Méndez, M., Fernández, J. y Martín, C. (2021). Medición de la satisfacción a través de los atributos de la calidad percibida en una muestra de clientes de hoteles. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, 15(1), 78-97. <https://doi.org/10.17979/rotur.2021.15.1.5985>
- MINSA. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Ministerio de Salud.
<https://goo.su/idKkMue>
- MINSA. (31 de diciembre de 2020). *Más de 14 millones de atenciones por telemedicina se realizaron durante el 2020*. Ministerio de Salud: <https://bit.ly/3r20CJ3>
- Monroy, M. y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1-22. <https://bit.ly/3u6Fe7J>
- Monsiváis, A. (2019) La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31, e1206.
<https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>

- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <https://bit.ly/3IDE47w>
- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Revista Industrial Data*, 22(2), 105-116. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 22(2), 111-131. <https://bit.ly/3r5MgYa>
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. Enfoques. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 5(17), 55-64. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968429004>
- Mosquera, D., Patiño, O., Sánchez, D., Agudelo, J., Ospina, D. y Bermúdez, J. (2019). Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. *Revista CEA*, 5(9), 13-32. <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>
- Naik, C., Gantasala, S., y Prabhakar, G. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 231-243. <https://goo.su/HxjICS>
- Noda, M. (2004). *Modelo y procedimiento para la medición y mejora de la satisfacción del cliente en entidades turísticas*. [Tesis doctoral]. Universidad Central “Marta Abreu”.
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014*. [Tesis de pregrado]. Universidad Ricardo Palma. <https://goo.su/GrEtJg>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). Conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Piedra, I. y Lipa, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://n9.cl/yv9vk>
- Pinzón, N. (2013). *Propuesta de un esquema de aseguramiento de la calidad de servicio (QoS) para redes que prestan el servicio de telemedicina en Colombia*. [Tesis de pregrado]. Universidad de San Buenaventura. <https://n9.cl/j935q>
- Prado, A. y Pascual, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. ESIC Editorial
- Rahmqvist, M. y Bara, A. (2010). Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. *The International Society for Quality in Health Care*, 22(2), 86-92. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20133477/>
- Ruiz, A. y Coppola, G. (2021). *Gestión de Riesgo Comunicacional. Issues Management*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US
- Ruiz, V., Martínez, M., Torres, Y., Acón, D., De Toro, A., Cruz, F. y Rivera, A. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por Covid-19. *Revista Especializada en Salud Pública*, 95, 1-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7957717>
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Martínez, I. (2012). We Need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model. *Group y*

- Organization Management*, 37(6), 785–822.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1059601112470405>
- Salud digital. (2020). *Servicios de telemedicina en Perú ofrecieron más de 14 millones de consultas en 2020*. Salud Digital Fundación Carlos Slim: <https://bit.ly/3o0n43m>
- Sarmiento, S. y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95-103.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81661270006>
- Silva, R., Julca, F., Luján-Vera, P., y Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 17(Núm. Esp. 3), 193-201. <https://bit.ly/3u3HRHI>
- Silva, I., Jiménez, W., Santamaría, E. y Villalba, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 2019, 83-94.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059953007>
- Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio (3ra ed.)*. Ediciones de la U.
- Vargas, A., Ugalde, M., Vargas, R., Narvaez, R. y Geissbuhler, A. (2014). Telemedicina en Bolivia: proyecto RAFT-Altiplano, experiencias, perspectivas y recomendaciones. *Revista Panamericana de Salud Publica*, 35(5/6), 359–364. <https://bit.ly/3g0vB23>
- Velazco, A., Flores, S., Medina, K. y Cuba, L. (2021). Modelos y variables determinantes de la innovación para la mejora de la calidad y satisfacción del cliente en empresas de servicios. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(111), 23-32.
<https://doi.org/10.47460/uct.v25i110.512>
- Viloria, C., y Caballero, C. (2014). Avances y retos para implementar la telemedicina y otras tecnologías de la información (TICs). *Revista Salud Uninorte*, 30(2), 6-8.
<https://bit.ly/3KMvHso>

Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente, basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría*, 7(18), 1-17. <https://bit.ly/3G8BPYr>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia:

Título: La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios por teleconsulta en el CENATE en tiempos de covid-19, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la calidad del servicio por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad del servicio por teleconsulta y la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021</p>	<p>V1= Calidad de servicio</p> <p>La calidad del servicio es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente, o a lo que el cliente espera que va a suceder o desean en una situación. Es el resultado de la evaluación realizada por el usuario mediante la comparación entre lo que los clientes perciben de la prestación del servicio y lo que éstos esperaban; es decir, de la satisfacción de las expectativas del mismo (Morillo y Morillo, 2016)</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación explicación pertinente para la atención • Teleorientación y explicación pertinente para la atención 	<p>1-6</p>	<p>Acceptable En proceso Por mejorar</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: Descriptivo, no experimental, de corte transversal.</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: 54007 pacientes asegurados atendidos en los servicios de consulta previa y consulta recuperativa bajo la modalidad de teleconsulta en el CENATE durante el año 2021 por contagios de Covid-19</p> <p>Muestra: 382 usuarios del servicio de consulta previa y consulta recuperativa bajo la modalidad de teleconsulta en el CENATE durante el año 2021 por contagios de Covid-19, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple</p> <p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumentos. Cuestionarios</p> <p>Estadísticas: SPSS V25</p> <p>Análisis descriptivo: distribución de frecuencias, diagrama de Barras</p> <p>Análisis inferencial: Por ser</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>Problema específico 1: ¿De qué manera la fiabilidad por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1: Existe una relación directa entre la fiabilidad por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>		<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del horario programado de atención. • Acceso para la atención • Atención rápida de los servicios • Horario de teleorientación adecuado. 	<p>7-13</p>		
<p>Problema específico 2: ¿De qué manera la capacidad de respuesta por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 2: Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 2: Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la privacidad del usuario • Confianza en los procedimientos realizados por el personal • Tiempo para resolver preguntas • Confianza para solicitar orientación mediante TIC 	<p>14-21</p>		
<p>Problema específico 3: ¿De qué manera la seguridad por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 3: Determinar de qué manera se relaciona la seguridad por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 3: Existe una relación directa entre la seguridad por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>		<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable, paciente e interés del personal • Adecuada orientación sobre las atenciones 	<p>22-26</p>		

<p>Problema específico 5: ¿De qué manera los aspectos tangibles por teleconsulta se relaciona con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar de qué manera se relaciona los aspectos tangibles por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 5: Existe una relación directa entre los aspectos tangibles por teleconsulta con la satisfacción de los usuarios del CENATE en tiempos de Covid-19, 2021</p>			<ul style="list-style-type: none"> • brindadas. • Adecuado seguimiento sobre las atenciones brindadas. 		<p>variables cuantitativas se realizará la prueba estadística no paramétrica ρ (rho) de Spearman o pearson según la muestra</p>
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Uso de TIC para teleorientación. • Especialistas 	27-32		
			<p>V2= Satisfacción del usuario</p> <p>La satisfacción del usuario contribuye a las percepciones del cliente sobre la calidad, por cuanto las percepciones de los clientes se basan en sus experiencias o satisfacciones pasadas, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez sus expectativas e intenciones de compra. Es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa dado que influye en la decisión del cliente de repetir en la experiencia del servicio y su</p>	Solución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención justa • Servicio adecuado • Solución • Atención adecuada 	1-8	
			Relación con el personal	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones complacientes • Especialista 	9-14	<p>Alto</p> <p>Regular</p> <p>Bajo</p>	

			efecto multiplicador en términos de comunicación boca en boca (Hoffman y Bateson, 2012).					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo B: Instrumentos

Estimado Usuario

la presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la calidad de servicio por teleconsulta y nivel de satisfacción de su atención. De los enunciados siguientes, le solicitamos marcar con una equis (X) el grado que usted considere de acuerdo a su propia experiencia.

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto del servicio que le brindaron

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	V1: Calidad de servicio	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Fiabilidad						
1	Las sesiones por teleconsulta son efectivas ya que recibe una adecuada orientación a sus preguntas					
2	Considera que las teleconsultas son más efectivas a diferencia de las consultas presenciales ya que le han permitido ahorrar tiempo y dinero					
3	Prefiere las teleconsultas desde la comodidad de su casa que asistir a consulta presencial					
4	La explicación de su diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.					
5	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó los resultados de la atención utilizando un lenguaje apropiado y entendible					
6	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó el tratamiento, procedimientos y recomendaciones que debía seguir utilizando un lenguaje apropiado y entendible					
D2: Capacidad de respuesta						
7	Durante la teleconsulta usted tuvo la oportunidad y el tiempo suficiente para expresar sus necesidades y brindar toda la información requerida por el especialista					
8	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.					
9	El personal que le atendió por teleconsulta estuvo interesado en brindarle solución a todas sus consultas e inquietudes					
10	Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
11	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura					
12	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.					

13	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.					
D3 Seguridad						
14	Considera que las teleconsultas son una vía o un medio aceptable para recibir atención					
15	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta es un profesional debidamente preparado					
16	Considera que la información brindada fue tratada con las reservas del caso.					
17	El personal que le atendió por teleconsulta mantuvo cuidado con su intimidad					
18	Durante la teleconsulta usted se sintió cómodo al comunicarse con su médico					
19	Las teleconsultas son personalizadas					
20	El personal que le atendió por teleconsulta le inspiró confianza.					
21	El personal que le atiende por teleconsulta le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes.					
D4: Empatía						
22	El personal que le atendió por teleconsulta se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención					
23	Durante la teleconsulta usted se sintió alentado y apoyado en la sesión					
24	Durante la teleconsulta usted sintió menos estrés después de la consulta					
25	El personal que le atendió por teleconsulta lo trató con amabilidad y con cortesía					
26	El personal que le atendió por teleconsulta no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad.					
D5: Aspectos tangibles						
27	Usted considera que los equipos que se utilizaron para la realizar la teleconsulta le permitieron una conexión de calidad.					
28	Usted considera que el establecimiento utiliza una red de telecomunicaciones o red de datos para el soporte del servicio de teleconsulta					
29	Usted considera que el establecimiento cuenta con un sistema informático o software de almacenamiento de información médica que contiene data clínica para los servicios de telemedicina					

30	Usted considera que el establecimiento utiliza equipos biomédicos para las atenciones de teleconsulta					
31	Considera que la atención fue realizada por un médico, especialista titulado y habilitado para la atención por teleconsulta					
32	El médico utilizó la historia clínica electrónica, formato de atención de teleconsulta y firma digital.					
Nº	V2: Satisfacción del usuario	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Solución del problema						
1	Las indicaciones brindadas en la teleconsulta han sido adecuadas.					
2	Pudo agendar una consulta para teleconsulta de manera inmediata					
3	La atención por teleconsulta se realizó de manera puntual					
4	El especialista que le atendió por teleconsulta le garantizó alivio en sus síntomas					
5	Se sintió contento con las alternativas de le brindaron para la solución del problema					
6	La explicación e información brindada por el personal que atendió por teleconsulta fue de gran utilidad para la solución del problema					
7	Se siente complacido con las atenciones que le atendieron los especialistas mediante la teleconsulta					
8	La predisposición del personal de salud que le atendió por teleconsulta pudo absolver sus inquietudes en forma adecuado					
D2: Relación con el profesional						
9	La confianza que le ha transmitido el personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.					
10	La cortesía y amabilidad del personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.					
11	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta está debidamente preparado					
12	Considera que el personal respetó el orden de las atenciones					
13	El personal que le atendió se mostró preocupado por su mejoramiento y recuperación					
14	El personal que le atendió por teleconsulta pudo comprender las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención					

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

Nº	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	D1: FIABILIDAD							
1	Las sesiones por teleconsulta son efectivas ya que recibe una adecuada orientación a sus preguntas							
2	Considera que las teleconsultas son más efectivas a diferencia de las consultas presenciales ya que le han permitido ahorrar tiempo y dinero							
3	Prefiere las teleconsultas desde la comodidad de su casa que asistir a consulta presencial							
4	La explicación de su diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.							
5	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó los resultados de la atención utilizando un lenguaje apropiado y entendible							
6	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó el tratamiento, procedimientos y recomendaciones que debía seguir utilizando un lenguaje apropiado y entendible							
	D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	Durante la teleconsulta usted tuvo la oportunidad y el tiempo suficiente para expresar sus necesidades y brindar toda la información requerida por el especialista							
8	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.							
9	El personal que le atendió por teleconsulta estuvo interesado en brindarle solución a todas sus consultas e inquietudes							
10	Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.							
11	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura							
12	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.							
13	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.							
	D4: SEGURIDAD							
14	Considera que las teleconsultas son una vía o un medio aceptable para recibir atención							
15	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta es un profesional debidamente preparado							
16	Considera que la información brindada fue tratada con las reservas del caso.							
17	El personal que le atendió por teleconsulta mantuvo cuidado con su intimidad							
18	Durante la teleconsulta usted se sintió cómodo al comunicarse con su médico							
19	Las teleconsultas son personalizadas							
20	El personal que le atendió por teleconsulta le inspiró confianza.							

21	El personal que le atiende por teleconsulta le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes.							
D3: EMPATÍA								
22	El personal que le atendió por teleconsulta se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención							
23	Durante la teleconsulta usted se sintió alentado y apoyado en la sesión							
24	Durante la teleconsulta usted sintió menos estrés después de la consulta							
25	El personal que le atendió por teleconsulta lo trató con amabilidad y con cortesía							
26	El personal que le atendió por teleconsulta no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad.							
D4: ASPECTOS TANGIBLES								
27	Usted considera que los equipos que se utilizaron para la realizar la teleconsulta le permitieron una conexión de calidad.							
28	Usted considera que el establecimiento utiliza una red de telecomunicaciones o red de datos para el soporte del servicio de teleconsulta							
28	Usted considera que el establecimiento cuenta con un sistema informático o software de almacenamiento de información médica que contiene data clínica para los servicios de telemedicina							
30	Usted considera que el establecimiento utiliza equipos biomédicos para las atenciones de teleconsulta							
31	Considera que la atención fue realizada por un médico, especialista titulado y habilitado para la atención por teleconsulta							
32	El médico utilizó la historia clínica electrónica, formato de atención de teleconsulta y firma digital.							
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
D1: INDICADORES DE GESTIÓN		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Las indicaciones brindadas en la teleconsulta han sido adecuadas.							
2	Pudo agendar una consulta para teleconsulta de manera inmediata							
3	La atención por teleconsulta se realizó de manera puntual							
4	El especialista que le atendió por teleconsulta le garantizó alivio en sus síntomas							
5	Se sintió contento con las alternativas de le brindaron para la solución del problema							
6	La explicación e información brindada por el personal que atendió por teleconsulta fue de gran utilidad para la solución del problema							
7	Se siente complacido con las atenciones que le atendieron los especialistas mediante la teleconsulta							
8	La predisposición del personal de salud que le atendió por teleconsulta pudo absolver sus inquietudes en forma adecuado							
D2: REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA								

9	La confianza que le ha transmitido el personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.							
10	La cortesía y amabilidad del personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.							
11	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta está debidamente preparado							
12	Considera que el personal respetó el orden de las atenciones							
13	El personal que le atendió se mostró preocupado por su mejoramiento y recuperación							
14	El personal que le atendió por teleconsulta pudo comprender las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención							

- (1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - (2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 - (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, _____ de _____ de _____.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Las sesiones por teleconsulta son efectivas ya que recibe una adecuada orientación a sus preguntas	X		X		X		
2	Considera que las teleconsultas son más efectivas a diferencia de las consultas presenciales ya que le han permitido ahorrar tiempo y dinero	X		X		X		
3	Prefiere las teleconsultas desde la comodidad de su casa que asistir a consulta presencial	X		X		X		
4	La explicación de su diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.	X		X		X		
5	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó los resultados de la atención utilizando un lenguaje apropiado y entendible	X		X		X		
6	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó el tratamiento, procedimientos y recomendaciones que debía seguir utilizando un lenguaje apropiado y entendible	X		X		X		
D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	Durante la teleconsulta usted tuvo la oportunidad y el tiempo suficiente para expresar sus necesidades y brindar toda la información requerida por el especialista	X		X		X		
8	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.	X		X		X		
9	El personal que le atendió por teleconsulta estuvo interesado en brindarle solución a todas sus consultas e inquietudes	X		X		X		
10	Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.	X		X		X		
11	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura	X		X		X		
12	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.	X		X		X		
13	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.	X		X		X		
D4: SEGURIDAD								
14	Considera que las teleconsultas son una vía o un medio aceptable para recibir atención	X		X		X		
15	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta es un profesional debidamente preparado	X		X		X		
16	Considera que la información brindada fue tratada con las reservas del caso.	X		X		X		
17	El personal que le atendió por teleconsulta mantuvo cuidado con su intimidad	X		X		X		
18	Durante la teleconsulta usted se sintió cómodo al comunicarse con su médico	X		X		X		
19	Las teleconsultas son personalizadas	X		X		X		
20	El personal que le atendió por teleconsulta le inspiró confianza.	X		X		X		

21	El personal que le atiende por teleconsulta le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes.	X		X		X		
D3: EMPATÍA								
22	El personal que le atendió por teleconsulta se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención	X		X		X		
23	Durante la teleconsulta usted se sintió alentado y apoyado en la sesión	X		X		X		
24	Durante la teleconsulta usted sintió menos estrés después de la consulta	X		X		X		
25	El personal que le atendió por teleconsulta lo trató con amabilidad y con cortesía	X		X		X		
26	El personal que le atendió por teleconsulta no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad.	X		X		X		
D4: ASPECTOS TANGIBLES								
27	Usted considera que los equipos que se utilizaron para la realizar la teleconsulta le permitieron una conexión de calidad.	X		X		X		
28	Usted considera que el establecimiento utiliza una red de telecomunicaciones o red de datos para el soporte del servicio de teleconsulta	X		X		X		
28	Usted considera que el establecimiento cuenta con un sistema informático o software de almacenamiento de información médica que contiene data clínica para los servicios de telemedicina	X		X		X		
30	Usted considera que el establecimiento utiliza equipos biomédicos para las atenciones de teleconsulta	X		X		X		
31	Considera que la atención fue realizada por un médico, especialista titulado y habilitado para la atención por teleconsulta	X		X		X		
32	El médico utilizó la historia clínica electrónica, formato de atención de teleconsulta y firma digital.	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
D1: INDICADORES DE GESTIÓN								
		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Las indicaciones brindadas en la teleconsulta han sido adecuadas.	X		X		X		
2	Pudo agendar una consulta para teleconsulta de manera inmediata	X		X		X		
3	La atención por teleconsulta se realizó de manera puntual	X		X		X		
4	El especialista que le atendió por teleconsulta le garantizó alivio en sus síntomas	X		X		X		
5	Se sintió contento con las alternativas de le brindaron para la solución del problema	X		X		X		
6	La explicación e información brindada por el personal que atendió por teleconsulta fue de gran utilidad para la solución del problema	X		X		X		
7	Se siente complacido con las atenciones que le atendieron los especialistas mediante la teleconsulta	X		X		X		
8	La predisposición del personal de salud que le atendió por teleconsulta pudo absolver sus inquietudes en forma adecuado	X		X		X		
D2: REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA								

9	La confianza que le ha transmitido el personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.	X	X	X		
10	La cortesía y amabilidad del personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.	X	X	X		
11	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta está debidamente preparado	X	X	X		
12	Considera que el personal respetó el orden de las atenciones	X	X	X		
13	El personal que le atendió se mostró preocupado por su mejoramiento y recuperación	X	X	X		
14	El personal que le atendió por teleconsulta pudo comprender las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención	X	X	X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 (2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
 (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Lima, 27 de JUNIO de 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador:

MONTERO CHEPE JORGE ENRIQUE

Especialidad del evaluador:

ADM. EMPRESAS - ACTA-DIREG.


 Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

Nº	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Las sesiones por teleconsulta son efectivas ya que recibe una adecuada orientación a sus preguntas	X		X		X		
2	Considera que las teleconsultas son más efectivas a diferencia de las consultas presenciales ya que le han permitido ahorrar tiempo y dinero	X		X		X		
3	Prefiere las teleconsultas desde la comodidad de su casa que asistir a consulta presencial	X		X		X		
4	La explicación de su diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.	X		X		X		
5	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó los resultados de la atención utilizando un lenguaje apropiado y entendible	X		X		X		
6	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó el tratamiento, procedimientos y recomendaciones que debía seguir utilizando un lenguaje apropiado y entendible	X		X		X		
D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	Durante la teleconsulta usted tuvo la oportunidad y el tiempo suficiente para expresar sus necesidades y brindar toda la información requerida por el especialista	X		X		X		
8	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.	X		X		X		
9	El personal que le atendió por teleconsulta estuvo interesado en brindarle solución a todas sus consultas e inquietudes	X		X		X		
10	Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.	X		X		X		
11	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura	X		X		X		
12	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.	X		X		X		
13	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.	X		X		X		
D4: SEGURIDAD								
14	Considera que las teleconsultas son una vía o un medio aceptable para recibir atención	X		X		X		
15	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta es un profesional debidamente preparado	X		X		X		
16	Considera que la información brindada fue tratada con las reservas del caso.	X		X		X		
17	El personal que le atendió por teleconsulta mantuvo cuidado con su intimidad	X		X		X		
18	Durante la teleconsulta usted se sintió cómodo al comunicarse con su médico	X		X		X		
19	Las teleconsultas son personalizadas	X		X		X		
20	El personal que le atendió por teleconsulta le inspiró confianza.	X		X		X		

21	El personal que le atiende por teleconsulta le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes.	X		X		X		
D3: EMPATÍA								
22	El personal que le atendió por teleconsulta se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención	X		X		X		
23	Durante la teleconsulta usted se sintió alentado y apoyado en la sesión	X		X		X		
24	Durante la teleconsulta usted sintió menos estrés después de la consulta	X		X		X		
25	El personal que le atendió por teleconsulta lo trató con amabilidad y con cortesía	X		X		X		
26	El personal que le atendió por teleconsulta no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad.	X		X		X		
D4: ASPECTOS TANGIBLES								
27	Usted considera que los equipos que se utilizaron para la realizar la teleconsulta le permitieron una conexión de calidad.	X		X		X		
28	Usted considera que el establecimiento utiliza una red de telecomunicaciones o red de datos para el soporte del servicio de teleconsulta	X		X		X		
28	Usted considera que el establecimiento cuenta con un sistema informático o software de almacenamiento de información médica que contiene data clínica para los servicios de telemedicina	X		X		X		
30	Usted considera que el establecimiento utiliza equipos biomédicos para las atenciones de teleconsulta	X		X		X		
31	Considera que la atención fue realizada por un médico, especialista titulado y habilitado para la atención por teleconsulta	X		X		X		
32	El médico utilizó la historia clínica electrónica, formato de atención de teleconsulta y firma digital.	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
D1: INDICADORES DE GESTIÓN								
		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Las indicaciones brindadas en la teleconsulta han sido adecuadas.	X		X		X		
2	Pudo agendar una consulta para teleconsulta de manera inmediata	X		X		X		
3	La atención por teleconsulta se realizó de manera puntual	X		X		X		
4	El especialista que le atendió por teleconsulta le garantizó alivio en sus síntomas	X		X		X		
5	Se sintió contento con las alternativas de le brindaron para la solución del problema	X		X		X		
6	La explicación e información brindada por el personal que atendió por teleconsulta fue de gran utilidad para la solución del problema	X		X		X		
7	Se siente complacido con las atenciones que le atendieron los especialistas mediante la teleconsulta	X		X		X		
8	La predisposición del personal de salud que le atendió por teleconsulta pudo absolver sus inquietudes en forma adecuado	X		X		X		
D2: REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA								

9	La confianza que le ha transmitido el personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.	X		X		X	
10	La cortesía y amabilidad del personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.	X		X		X	
11	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta está debidamente preparado	X		X		X	
12	Considera que el personal respetó el orden de las atenciones	X		X		X	
13	El personal que le atendió se mostró preocupado por su mejoramiento y recuperación	X		X		X	
14	El personal que le atendió por teleconsulta pudo comprender las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 (2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Lima, 13 de Junio de 2024.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Villena Presentación, Ricardo

Especialidad del evaluador:

Doctor en Administración



 Firma

Anexo C: Certificado de Validez de los instrumentos

N°	VARIABLE I: CALIDAD DE SERVICIO	PERTINENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las sesiones por teleconsulta son efectivas ya que recibe una adecuada orientación a sus preguntas	X		X		X		
2	Considera que las teleconsultas son más efectivas a diferencia de las consultas presenciales ya que le han permitido ahorrar tiempo y dinero	X		X		X		
3	Prefiere las teleconsultas desde la comodidad de su casa que asistir a consulta presencial	X		X		X		
4	La explicación de su diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.	X		X		X		
5	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó los resultados de la atención utilizando un lenguaje apropiado y entendible	X		X		X		
6	El personal que le atendió por teleconsulta le explicó el tratamiento, procedimientos y recomendaciones que debía seguir utilizando un lenguaje apropiado y entendible	X		X		X		
D2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	Durante la teleconsulta usted tuvo la oportunidad y el tiempo suficiente para expresar sus necesidades y brindar toda la información requerida por el especialista	X		X		X		
8	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.	X		X		X		
9	El personal que le atendió por teleconsulta estuvo interesado en brindarle solución a todas sus consultas e inquietudes	X		X		X		
10	Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.	X		X		X		
11	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura	X		X		X		
12	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.	X		X		X		
13	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.	X		X		X		
D4: SEGURIDAD								
14	Considera que las teleconsultas son una vía o un medio aceptable para recibir atención	X		X		X		
15	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta es un profesional debidamente preparado	X		X		X		
16	Considera que la información brindada fue tratada con las reservas del caso.	X		X		X		
17	El personal que le atendió por teleconsulta mantuvo cuidado con su intimidad	X		X		X		
18	Durante la teleconsulta usted se sintió cómodo al comunicarse con su médico	X		X		X		
19	Las teleconsultas son personalizadas	X		X		X		
20	El personal que le atendió por teleconsulta le inspiró confianza.	X		X		X		

21	El personal que le atiende por teleconsulta le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes.	X		X		X		
D3: EMPATÍA								
22	El personal que le atendió por teleconsulta se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención	X		X		X		
23	Durante la teleconsulta usted se sintió alentado y apoyado en la sesión	X		X		X		
24	Durante la teleconsulta usted sintió menos estrés después de la consulta	X		X		X		
25	El personal que le atendió por teleconsulta lo trató con amabilidad y con cortesía	X		X		X		
26	El personal que le atendió por teleconsulta no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad.	X		X		X		
D4: ASPECTOS TANGIBLES								
27	Usted considera que los equipos que se utilizaron para la realizar la teleconsulta le permitieron una conexión de calidad.	X		X		X		
28	Usted considera que el establecimiento utiliza una red de telecomunicaciones o red de datos para el soporte del servicio de teleconsulta	X		X		X		
28	Usted considera que el establecimiento cuenta con un sistema informático o software de almacenamiento de información médica que contiene data clínica para los servicios de telemedicina	X		X		X		
30	Usted considera que el establecimiento utiliza equipos biomédicos para las atenciones de teleconsulta	X		X		X		
31	Considera que la atención fue realizada por un médico, especialista titulado y habilitado para la atención por teleconsulta	X		X		X		
32	El médico utilizó la historia clínica electrónica, formato de atención de teleconsulta y firma digital.	X		X		X		
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
D1: INDICADORES DE GESTIÓN								
		PERTINENCIA¹		RELEVANCIA²		CLARIDAD³		SUGERENCIA
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Las indicaciones brindadas en la teleconsulta han sido adecuadas.	X		X		X		
2	Pudo agendar una consulta para teleconsulta de manera inmediata	X		X		X		
3	La atención por teleconsulta se realizó de manera puntual	X		X		X		
4	El especialista que le atendió por teleconsulta le garantizó alivio en sus síntomas	X		X		X		
5	Se sintió contento con las alternativas de le brindaron para la solución del problema	X		X		X		
6	La explicación e información brindada por el personal que atendió por teleconsulta fue de gran utilidad para la solución del problema	X		X		X		
7	Se siente complacido con las atenciones que le atendieron los especialistas mediante la teleconsulta	X		X		X		
8	La predisposición del personal de salud que le atendió por teleconsulta pudo absolver sus inquietudes en forma adecuado	X		X		X		
D2: REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA								

9	La confianza que le ha transmitido el personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.	X		X		X	
10	La cortesía y amabilidad del personal que le atendió por teleconsulta ha sido adecuada.	X		X		X	
11	Considera que el personal que le atendió por teleconsulta está debidamente preparado	X		X		X	
12	Considera que el personal respetó el orden de las atenciones	X		X		X	
13	El personal que le atendió se mostró preocupado por su mejoramiento y recuperación	X		X		X	
14	El personal que le atendió por teleconsulta pudo comprender las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 (2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 (3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

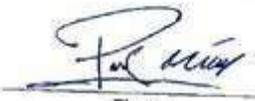
Lima, 25 de JUNIO de 2024

Apellidos y nombres del juez evaluador:

PICON CHAVEZ, HERNAN

Especialidad del evaluador:

DR EN ADMINISTRACION


 Firma

51	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5					
52	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5				
53	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5					
54	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	2	2	4	4	5	5	5					
55	4	5	2	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	2	2	3	2	5	3	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5					
56	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	3	3	2	5	5	2	5	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4					
57	2	4	4	4	3	2	4	3	5	2	4	2	2	5	3	2	5	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	5	3					
58	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4					
59	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	2	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5					
60	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	1	4	1	2	5	4	2	3	4	3				
61	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	2	5	4	3	5	4	3	5	4				
62	4	5	5	4	3	2	4	3	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	4	2	5	3	4	5	5	4	5	4	4				
63	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4			
64	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
65	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4			
66	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5			
67	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5			
68	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5			
69	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5			
70	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5			
71	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5			
72	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4			
73	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4		
74	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
75	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5		
76	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4		
77	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
78	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5		
79	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4		
80	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4		
81	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4		
82	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
83	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
84	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	
85	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	
86	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	
87	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
88	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
89	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
90	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	
91	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
92	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
93	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
94	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	
95	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
96	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
97	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
98	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
99	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
100	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
101	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
102	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
103	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
104	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
105	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4													

107	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
108	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
109	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
111	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
112	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
113	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
114	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
115	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
116	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
117	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4
119	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4
120	5	3	4	4	4	2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	2	3	5	4	3	5	5
121	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	2	3	4
122	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	2	4	4
123	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	3	5	5	3
124	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	4
125	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	4	2	4	5	4	2	3	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	3	2	3
126	3	4	5	4	3	2	4	3	5	3	4	5	4	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4
127	4	5	5	2	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	3	4
128	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	2	5	2	3	5	4	4	2	5	4	4	5	3	3	4
129	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4
130	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	2	3	5	4	4	3	5
131	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	2	4	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	4
132	3	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4
133	5	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	2	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4
134	4	5	4	4	3	5	4	2	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	2	3	5	5
135	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5
136	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	2	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4
137	4	3	5	5	4	3	4	5	3	5	2	4	3	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	2	4	5	4
138	4	3	5	5	3	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4
139	5	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	3	5	4	5
140	5	3	3	4	4	3	4	5	2	4	3	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3
141	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5
142	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4
143	4	3	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5
144	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5
145	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
146	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4
147	3	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5
148	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4
149	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4	4
150	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	5	4	3	5	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4
151	3	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4
152	4	5	5	2	5	2	3	5	5	5	5	2	2	2	5	2	5	5	4	5	2	4	4	5	3	5	4	3	4	2	5
153	1	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	3	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	5	
154	3	5	4	2	5	5	2	5	5	5	4	2	5	3	4	5	5	2	5	3	5	4	4	3	4	1	3	4	5	5	3
155	4	4	1	2	3	4	2	4	5	5	4	5	4	2	2	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3
156	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	2	5	5	3	3	4
157	5	4	5	3	5	4	4	2	3	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	4	5	2	5	4
158	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
159	4	5	4	4	5	5	3	4	5	2	5	2	4	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5
160	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	3
161	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5
162	3	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	2	1	4	1	3	4	2	3	5	3	4	5	5	4	4

163	2	4	4	3	5	3	4	5	3	2	2	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	2	5	4		
164	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	3	5	3	5	4	2	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5		
165	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	2	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	4		
166	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3			
167	5	4	5	4	4	4	4	3	2	1	4	2	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3		
168	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	2	2	4	5	4	5	5	3	5	3			
169	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4		
170	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	2	4	4	4	3	5	3			
171	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4		
172	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4		
173	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4		
174	3	4	2	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4		
175	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	
176	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
177	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4		
178	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	
179	3	4	5	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
180	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	5	2	2	5	2		
181	4	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4		
182	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
183	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
184	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
185	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
186	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	
187	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	5	5	4	4	4	2	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4
188	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	
189	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	4	5	2	4	5	4	3	4	3	4	4	2	4	2	2	2	5	3	4	
190	3	2	4	4	5	3	4	2	5	3	4	2	4	2	4	4	3	2	3	2	4	2	1	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	
191	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	5	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
192	4	3	3	5	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
193	3	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	
194	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	2	4	2	3	4	4	5	5	5	4	
195	3	3	4	4	4	4	5	5	2	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	
196	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
197	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	
198	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	
199	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	
200	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
201	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5	4	2	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	4	3	5	3	4	
202	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	
203	5	5	4	3	4	5	4	5	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	
204	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	
205	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	
206	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4
207	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4
208	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	
209	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
210	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	
211	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	5	3	3	3
212	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
213	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	2	3	5	4
214	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	5	4	4	4
215	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4
216	3	2	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
217	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
218	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4

219	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2				
220	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3				
221	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4				
222	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3					
223	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3					
224	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3				
225	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5				
226	3	4	3	1	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4				
227	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	2	5	4	2	5	5	3	4			
228	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	1	5	5				
229	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4				
230	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3					
231	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4				
232	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3			
233	3	4	4	4	4	5	2	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5				
234	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4		
235	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	5			
236	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5		
237	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
238	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5			
239	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4		
240	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4		
241	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5		
242	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5		
243	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	
244	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
245	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
246	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5		
247	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
248	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
249	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
250	5	4	4	4	5	5	2	2	2	5	2	1	3	2	1	1	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4		
251	4	5	1	2	1	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	
252	4	5	1	1	1	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5		
253	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
254	4	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	1	2	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
255	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
256	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
257	2	1	2	4	3	3	2	1	2	1	3	1	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
258	3	3	3	3	3	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	2	2		
259	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	1	1	3	4	3	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	1	3	3	3	2	4	4	4		
260	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3		
261	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3		
262	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
263	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
264	4	2	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5		
265	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
266	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
267	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
268	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	5	4	
269	3	1	1	4	5	5	4	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	
270	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
271	2	1	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
272	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
273	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
274	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	2	4	4	5	

275	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3	4	4	3	5	3				
276	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3				
277	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4				
278	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4				
279	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5				
280	4	1	1	3	5	5	3	4	5	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	4				
281	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	3	3	3	3	4	3			
282	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4			
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
284	3	1	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	5	5			
285	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5			
286	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5			
287	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5			
288	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4			
289	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4			
290	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4			
291	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5			
292	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5			
293	5	4	3	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	4	5			
294	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3		
295	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5		
296	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4		
297	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	1	5	5	5			
298	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5		
299	5	3	4	4	5	5	4	3	5	2	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4		
300	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4		
301	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	3		
302	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5		
303	4	5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4		
304	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5		
305	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
306	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
307	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
308	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	2	2	4	4	4	5	5	5	5		
309	4	5	2	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	2	2	3	2	5	3	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5		
310	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	3	2	5	5	2	5	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4		
311	2	4	4	4	3	2	4	3	5	2	4	2	2	5	3	2	5	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	5	3	3		
312	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	
313	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	2	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	
314	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	1	4	1	2	5	4	2	3	4	3	4	3		
315	4	5	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	2	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	
316	4	5	5	4	3	2	4	3	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	4	2	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
317	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	
318	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
320	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
321	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
322	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
323	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
324	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
325	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
326	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
327	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	
328	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
329	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
330	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

331	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5						
332	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5						
333	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5						
334	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5						
335	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5							
336	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5						
337	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5						
338	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5						
339	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5					
340	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5					
341	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5					
342	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5					
343	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4				
344	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5				
345	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
346	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5				
347	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5				
348	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4				
349	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5				
350	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4				
351	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5				
352	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4			
353	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5			
354	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4		
355	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5			
356	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4			
357	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4		
358	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
359	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
360	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
361	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
362	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
363	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
364	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
365	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
366	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
367	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
368	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
369	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
370	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
371	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
372	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3
373	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	
374	5	3	4	4	4	2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	2	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	
375	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	2	3	4	2	3	4	4	5	
376	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	
377	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	4	3
378	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3
379	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	4	2	4	5	4	4	2	3	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	3	2	3	5	4	3	2	3	5
380	3	4	5	4	3	2	4	3	5	3	4	5	4	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5
381	4	5	5	2	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	
382	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	3	2	5	2	3	5	4	4	2	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4

SATISFACCIÓN DEL USUARIO													
SOLUCIÓN DEL PROBLEMA							RELACIÓN CON EL PROFESIONAL						
i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5
2	5	2	5	5	5	2	3	4	5	3	5	4	5
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4
4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5
4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5
4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3
4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
4	2	4	2	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4
5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	3	2	3	3
4	4	5	3	3	5	4	5	4	2	3	4	4	5
3	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3
4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4
5	4	4	2	3	3	5	4	3	5	3	2	4	5
5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	2	3	5	4
3	4	5	2	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3
4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	2
5	4	3	5	2	5	4	3	5	3	3	4	5	4
2	4	5	3	3	5	4	3	5	4	4	5	3	5
5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	4
5	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3
5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5
4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4
5	5	4	2	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5
5	4	3	4	3	5	5	3	5	3	3	4	5	4
3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3
3	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	5	2
5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3
5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3
4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3
4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	5	4	5	3
5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3
4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4
4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4
5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4
5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2
5	5	3	5	4	5	3	5	2	4	4	2	4	5
5	4	5	5	5	4	5	5	2	3	3	5	4	3
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	2	4	3
4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	2	5	3
4	5	4	4	4	4	1	1	1	1	3	2	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
4	4	3	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4
4	5	5	4	5	3	5	5	5	2	2	3	2	3
4	3	1	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3

3	4	5	5	3	5	4	3	2	5	5	5	3	3
5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4
5	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5
4	5	4	3	5	2	3	5	5	4	5	4	5	4
4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	2	4	3
5	3	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
3	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	5
4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4
4	5	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3
4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4
5	4	5	4	5	2	1	2	2	5	4	3	3	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	3	5	3
3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3
4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3
2	3	2	1	3	4	2	3	2	2	4	2	4	2
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	4	2	3	4	3	4	5	4	3	4	4
3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3
3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4
3	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	5	2	4
4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5
2	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2	4	2	2
4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3
5	5	4	4	1	2	4	3	4	5	4	4	3	4
4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4
4	5	4	3	5	4	5	3	3	2	5	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4	4
3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4
4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4
4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5
4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3
4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5
4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5
4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	3
3	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4
4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4
5	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3
3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5
4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
3	2	4	3	2	4	5	3	4	2	3	2	4	3

2	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3
3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4
3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	4	3	3	3
4	4	5	4	5	3	3	5	3	3	4	2	5	2
4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2
3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4
3	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	2	1
4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4
4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3
4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4
5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4
5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5
4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	5	4	5
5	5	1	1	3	2	5	5	5	2	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2
3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4

5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5
2	5	2	5	5	5	2	3	4	5	3	5	4	5
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4
4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5
4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5
4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3
4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
4	5	5	3	2	5	5	5	3	4	5	5	3	5
5	2	4	4	5	4	5	2	4	2	5	2	5	5
2	5	2	4	5	5	4	2	2	5	4	3	5	2
5	5	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4
5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	2	4
4	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	4
4	5	3	5	3	5	5	3	3	4	3	5	4	5
3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4
5	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5	4
4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5

4	5	2	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
4	2	4	2	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4
5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	3	2	3	3
4	4	5	3	3	5	4	5	4	2	3	4	4	5
3	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	3	3
4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4
5	4	4	2	3	3	5	4	3	5	3	2	4	5
5	4	3	2	3	5	4	3	5	4	2	3	5	4
3	4	5	2	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3
4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	5	2
5	4	3	5	2	5	4	3	5	3	3	4	5	4

CONFIABILIDAD PARA LA VARIABLE 1(CALIDAD DE SERVICIO)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	382	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	382	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	32

- CONFIABILIDAD PARA LA VARIABLE 2(SATISFACCION DEL USUARIO)

-

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	382	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	382	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

-

-

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	14

-