

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE TECNOLOGÍA MÉDICA



**SATISFACCIÓN DE LA TELERREHABILITACIÓN EN
USUARIOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD-OMAPED, CHANCAY 2021.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología
Médica con Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación

Autor:

Herrera Maguiño, Yordi Alfredo Luis

Asesora - Código ORCID:

Chacón Bulnes, Milagros – 0000-0002-9757-1189

Chimbote – Perú

2021.

Índice general

	Pág.
Índice general	ii
Índice de tablas	iii
Palabras clave	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	01
Metodología	08
Resultados	11
Análisis y Discusión	17
Conclusiones	19
Recomendaciones	20
Referencias Bibliográficas	22
Anexos	26

Índice de tablas

Nº		Pág.
Tabla 1:	Satisfacción de la telerehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, Chancay 2021	11
Tabla 2:	Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión fiabilidad, de la telerehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.	12
Tabla 3:	Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión capacidad de respuesta, de la telerehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021	13
Tabla 4:	Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión seguridad, de la telerehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021	14
Tabla 5:	Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión empatía, de la telerehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021	15
Tabla 6:	Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión aspectos tangibles, de la telerehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021	16

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, telerehabilitación, pacientes

KEYWORDS: Satisfaction, telerehabilitation. patients

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Línea de Programa	Salud Pública
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub-área	Ciencias de la salud
Disciplina	Salud Publica

**SATISFACCIÓN DE LA TELERREHABILITACIÓN EN
USUARIOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD-OMAPED, CHANCAY 2021.**

Resumen

La presente investigación titulada satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021; se planteó como objetivo determinar la satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, Chancay. La metodología fue una indagación básica de diseño no experimental descriptivo comparativo. Contó con una muestra conformada por 80 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario Servqual modificado. Se obtuvo como resultados principales que el 58.8% de usuarios mostraron insatisfacción, mientras un 41.3% de usuarios presentaron satisfacción del programa de telerrehabilitación, en tanto que en sus dimensiones se alcanzó mayor satisfacción en seguridad con un 78.8%, seguido de capacidad de respuesta con un 47.5%, empatía con un 46.3%, aspectos tangibles con un 42.5% y fiabilidad con un 27.5% después del programa de telerrehabilitación. Se concluye que la satisfacción de los usuarios es bajo, en su dimensión con mayor satisfacción es seguridad y la de menor satisfacción es fiabilidad.

Abstract

The present investigation titled satisfaction of the telerehabilitation in users of the Municipal Office of Attention to People with Disabilities-OMAPED, Chancay 2021; The objective was to determine the satisfaction of tele-rehabilitation in users of the Municipal Office of Attention to People with Disabilities OMAPED, Chancay. The methodology was a basic inquiry of comparative descriptive non-experimental design. I had a sample made up of 80 users. The survey technique was used and the modified Servqual questionnaire was applied as an instrument. The main results were that 58.8% of users showed dissatisfaction, while 41.3% of users presented satisfaction with the telerehabilitation program, while in its dimensions greater satisfaction in safety was achieved with 78.8%, followed by response capacity with 47.5%, empathy with 46.3%, tangible aspects with 42.5% and reliability with 27.5% after the tele-rehabilitation program. It is concluded that user satisfaction is low, in its dimension with the highest satisfaction is safety and the one with the lowest satisfaction is reliability.

1. INTRODUCCIÓN

Antecedentes y fundamentación científica

Según Allpas (2019) define que la teleterapia es una asistencia de salud de manera remota, que mediante las tecnologías de información y comunicación van a generar promoción, prevención, diagnóstico y rehabilitación, es ejecutado por profesionales de la salud, que permitan otorgar accesibilidad a pacientes que habiten en espacios rústicos o con escasa capacidad resolutive. Asimismo, Richmond et al (2017) precisaron que la telerrehabilitación se dirige a proporcionar asistencias de terapia física y rehabilitación, mediante tecnologías de salud, las asistencias de la telerrehabilitación se pueden aplicar en toda población y en un variado medio de asistencias en salud, incluyendo municipios, colegios, centros médicos.

La percepción según precisan Boada, Barbosa y Cobo (2019) las asumen los usuarios sobre las asistencias que toman, se evalúan mediante la satisfacción y particularidades del usuario, tales como integridad y constancias de sus participaciones y será un tema esencial sobre la calidad de atención, dicho de otro modo, Razo, Díaz y López (2018) la percepción de una persona es propia, selectivo y temporal. Propia porque las respuestas a un incentivo cambian de persona a persona; selectiva ya que es resultado del entorno subjetivo del sujeto debido a que no percibe todo al mismo tiempo y temporal ya que es un acontecimiento a corto tiempo.

Las expectativas según lo definen Hosseini et al (2018) necesitan estar consideradas en brindar asistencias de salud, dado que la referencia no solo contribuirá a respaldar que los tratamientos médicos sean eficaces, al igual podrá apoyar a lograr los propósitos de calidad, de manera similar Osco (2016) precisa que son el producto de una cosa que se aguarda que se ejecute, se sustentan en vivencias experimentadas por usuarios al adquirir alguna cosa, reportes acogidos y propuestas del proveedor.

Febres y Mercado (2020) establecieron que la complacencia del beneficiario es un indicativo de un buen servicio suministrado en el sector salud. Comprenderá la magnitud de la complacencia que facultara a optimizar errores y ratificar las fortalezas con la finalidad de mejorar una estructura de salud que ofrezca un servicio de garantía para los beneficiarios que los empleen, del mismo modo, Rodríguez, De León, Gómez, Diéguez y Sablón (2016) definen el agrado del paciente que es un factor fundamental que aumentara el potencial de agrupaciones y se obtiene a través de reconocer riesgos y expectativas, también identificar elementos de calidad que sean más resaltantes para una mayor complacencia.

Por lo tanto Portella (2019) estableció el valor de la satisfacción del paciente del programa de cervicobraquialgia, teniendo como resultado que el 74.4% de los pacientes entrevistados se hallan satisfechos y el 25.6% insatisfechos, en el factor fiabilidad se obtuvo un 86.7%, capacidad de respuesta un 86.7%, seguridad un 77.8%, tangibilidad un 71.1% y empatía un 67.8%, mientras tanto Moreno (2018) establece la satisfacción que los beneficiarios perciben en terapia física de la Clínica San Juan de Dios, teniendo como resultados de forma general un 80% de beneficiarios están satisfechos y un 20% insatisfechos, en la magnitud fiabilidad el 76% satisfechos en tanto el 24% no satisfechos, capacidad de respuesta 78.2% satisfechos en tanto el 21.8% no satisfechos, seguridad el 89.4% en tanto el 10.6% no satisfechos, empatía el 78.1 % en tanto 21.9% no satisfechos y tangibilidad el 78.4% satisfechos en tanto 21.6% no satisfechos.

Por su parte Garcia, Guillinta, Cabello y Santillan (2019) establecieron la magnitud de agrado de clientes que obtienen fisioterapia en el Instituto Nacional de Rehabilitación, donde se identificó que el agrado general fue de 76.4% existe una alta magnitud de agrado en dimensión aspectos tangibles el cual obtuvo un 78.8%, en la seguridad se obtuvo un 77.9%, empatía se obtuvo 76.3%, fiabilidad se obtuvo 67.6% y capacidad de respuesta se obtuvo 55.0%, a diferencia de Villar, Ybañes, Gutiérrez y Angulo (2016) que identificaron la calidad de asistencias de medicina complementaria del Seguro Social de Lima y Callao, logrando obtener en sus percepciones una mayor

satisfacción en aspectos fiabilidad con un 77.5%, seguido de seguridad con un 75.6%, empatía con un 73.4%, tangibilidad con un 61.1% y capacidad de respuesta con un 56.9%.

Al respecto Cruzado (2018) determino el grado de complacencia de beneficiarios que concurren al Nosocomio de Huamanga, obteniendo que las complacencias globales de los pacientes fueron del 92%, en cambio Zamora (2016) identifico el rango de complacencia de pacientes acerca del equipamiento y su atención del área de Gineco-Obstetricia del nosocomio de comas, teniendo como resultados que el 72.58% estuvieron satisfechos de forma global.

Frente a una no satisfacción según precisa Núñez (2020) los usuarios se podrían ver obligados a no asistir, incluso a un traslado de servicio. También ocasionaría que el concepto y prestigio del hospital, consultorio, centro de atención genere un resultado negativo, dicho de otro modo, La Torre, Oyola y Quispe (2018) definen la insatisfacción del usuario que está asociada a un mal servicio, se evidencia en protestas, reclamos, disconformidad e inclusive denuncias, y puede generar perdida del prestigio del establecimiento.

En ese mismo contexto Marín et al (2019) tienen como propósito estimar el agrado del usuario y su calidad de asistencia al área de rehabilitación del nosocomio Víctor Ramos Guardia, obteniendo a nivel general un 40% de satisfacción y 32% de insatisfacción, en sus dimensiones; aspectos tangibles un 4% satisfecho y 43% insatisfecho, fiabilidad el 19% satisfecho y 35% insatisfecho, capacidad de respuesta el 22% satisfecho y 37% insatisfecho, seguridad un 23% satisfecho y 28% insatisfecho y empatía un 40% satisfecho y 5% insatisfecho, mientras tanto Villafuerte y Tello (2017) en su investigación establecieron la complacencia y causas asociadas de usuarios que acuden al nosocomio Cayetano Heredia, donde establecieron de manera global un 68.52% de satisfacción y 31.48% de insatisfacción, un bajo agrado en las proporciones de capacidad de respuesta con un porcentaje del 46.30% y la fiabilidad

con un porcentaje del 38.15%, seguridad con un porcentaje de 24.77%, empatía con un porcentaje de 27.22% y aspectos tangibles con un porcentaje de 20.37%.

Es así como Costa (2017) en su investigación llegó a identificar la existencia de relación de calidad de asistencia y complacencia en pacientes del Nosocomio de Lambayeque, donde se evidenció insatisfacción según dimensiones, en capacidad de respuesta el 83.73%, continuo de aspectos tangibles con un 74.21%, empatía con un 69.5%, confiabilidad con un 67.30% y seguridad con un 66,27%, mientras que Julcamoro y Teran (2017) en su estudio identificaron la complacencia al paciente del nosocomio de Cajamarca, donde se identificó insatisfacción según dimensiones, confiabilidad logro el 66.63%, capacidad de respuesta logro el 75.40%, seguridad logro el 62.50%, empatía logro el 74.90% y tangibilidad logro el 63.30%.

Por ello Meléndez (2019) en su indagación tiene como finalidad establecer el nivel de complacencia recibida por usuarios de fisioterapia del nosocomio Nacional PNP, alcanzando un 87.8% de usuarios están satisfechos mientras un 12,8% muestran insatisfacción, a diferencia de Vargas (2018) que estableció la satisfacción del usuario de terapia física del nosocomio militar, donde identifico un 20.4 % de usuarios estaban satisfechos mientras un 77.6% de usuarios estaban insatisfechos.

Justificación de la investigación

En el contexto actual hay escasas investigaciones que identifiquen la satisfacción del usuario a través de la telerrehabilitación, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), explica una particularidad esencial de la asistencia médica y servicios de salud de calidad superior está enfocado en los pacientes. El motivo de investigar este tema surge para conocer la percepción ante la implementación de programas de telerrehabilitación, mediante cual la satisfacción es un valioso instrumento para determinar a profundidad sus determinantes, percibidos por los prestadores de salud.

Esta investigación es importante porque determinará la satisfacción del usuario en la atención con la telerrehabilitación para lo cual permitirá conocer los factores dentro

del servicio brindado a los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, que generan satisfacción o insatisfacción, estableciendo así beneficios o carencias a los usuarios que la empleen.

Este estudio aportará a la ciencia porque permitirá ser el principio para posteriores estudios, a corto, mediano o a largo plazo, y conducirá a optimizar la calidad del servicio brindado, y se apreciará la satisfacción del usuario a quien se le brinda una atención con aspiración de calidad.

Problema

¿Cuál es la diferencia entre expectativas y percepciones de satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de atención a personas con discapacidad-OMAPED, Chancay 2021?

Conceptualización y operacionalización de variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Items
<p>Satisfacción de la telerrehabilitación:</p> <p>La fisioterapia en la actualidad se va amoldando a la era virtual como es la telerrehabilitación, generando la mejora de la accesibilidad, fomentando la asistencia en poblaciones con diversas patologías que se encuentran distantes, generando que haya una mayor complacencia de usuarios (Serón et al., 2020).</p>	Fiabilidad	Atención brindada	1,2,3,4,5
	Capacidad de respuesta	Atención fisioterapéutica	6,7,8,9
	Seguridad	Confianza	10,11,12,13
	Empatía	Trato amable	14,15,16,17,18
	Aspectos tangibles	Ambiente y materiales	19,20,21,22

Hipótesis

Existe diferencia entre las expectativas y percepciones en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, Chancay 2021.

Objetivos

Objetivo general:

Determinar la satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, Chancay 2021.

Objetivos específicos:

1. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión fiabilidad, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.
2. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión capacidad de respuesta, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.
3. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión seguridad, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.
4. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión empatía, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.
5. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión aspectos tangibles, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.

2. METODOLOGIA

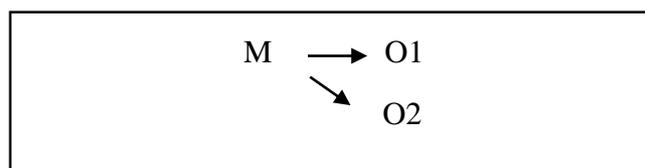
Tipo y diseño de investigación

Básica porque la indagación estuvo encaminada a alcanzar un conocimiento novedoso de forma organizada metódica, cuyo propósito es de extender conocimientos de un cierto contexto (Calderón y Alzamora, 2019). Cuantitativa ya que el desarrollo del estudio se centró en medidas numéricas. Emplea la indagación del proceso en modo de recopilación de la información y los estudia para contestar preguntas del estudio. Propone un tema de investigación delimitada y precisa. (Hernández y Mendoza, 2018). Es descriptiva comparativa ya que consistió en juntar en dos o más muestras, con la intención de apreciar la conducta de una variable (Zavaleta, 2016). Longitudinal ya que se recogieron datos de dos o más momentos. La utilización del diseño longitudinal se sugiere para procedimientos de indagación de tendencias, variaciones, donde se busca probar sucesión de fenómenos (Manterola, Quiroz, Salazar y García, 2019).

Diseño de investigación:

Es no experimental, el investigador observo los fenómenos tal y como suceden, donde la variable no se altera, porque ya ha ocurrido. (Rivadeneira, 2017)

Esquematzación:



Donde:

M: Usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad.

O1: Expectativas

O2: Percepciones

Población – muestra

Población: Estuvo constituida por usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad Chancay.

Muestra: No probabilística, a conveniencia del investigador, se consideró a 80 usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad Chancay.

Criterios de inclusión:

- Usuarios que acepten participar en el estudio
- Usuarios que han concurrido a la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad.
- Usuarios u acompañantes mayores de edad.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no acepten participar del estudio
- Usuarios que no concurrieron a la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad.
- Usuarios u acompañantes con alguna discapacidad mental.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica: Se empleó la encuesta, que son ejercicios de deducción, que cuentan con la finalidad de realizar afirmaciones estadísticas de una localidad limitada partiendo de una muestra (Romero et al, 2017), con el propósito de recolectar de forma organizada disposiciones sobre las ideas de un problema de estudio.

Instrumento: El instrumento aplicado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, evalúa la calidad de servicio en salud, adaptada al servicio de Terapia física y Rehabilitación de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, Chancay. La encuesta consto de 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones de la calidad de servicio recibido (Minsa, 2011), La calificación fue a través de la escala

Likert con una escala numérica de 1 a 5, considerando: 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 neutro, 4 satisfecho, 5 muy satisfecho.

Procesamiento y análisis de información

Para el análisis estadístico se empleó los programas SPSS versión 26 y Microsoft Excel 16, se aplicó estadísticas descriptiva e inferencial según la naturaleza de los datos.

3. RESULTADOS

Posterior a la recolección de datos, se efectuó el análisis de la información del estudio de investigación “Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, Chancay 2021”, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1
Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.

Expectativas	Percepción				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		n	%
	n	%	n	%		
Insatisfacción	40	50.0	5	6.3	45	56.3
Satisfacción	7	8.8	28	35.0	35	43.8
Total	47	58.8	33	41.3	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 1, el 56.3% de los usuarios encuestados ha considerado como insatisfecha las expectativas, frente al 58.8% que evaluaron como insatisfechas en las percepciones de usuarios evaluados del servicio de telerrehabilitación. Así mismo el 43.8% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos en sus expectativas, en contraste con la valoración satisfactoria de percepciones con un 41.3%, del servicio de telerrehabilitación.

De igual manera, se realizó el análisis para el primer objetivo específico, comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión fiabilidad, la cual se detalla a continuación:

Tabla 2
La fiabilidad en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, Chancay 2021.

Expectativas	Percepción				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		n	%
	n	%	n	%		
Insatisfacción	53	66.3	12	15.0	65	81.3
Satisfacción	5	6.3	10	12.5	15	18.8
Total	58	72.5	22	27.5	80	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según la Tabla 2, el 81.3% de los usuarios encuestados ha considerado como insatisfecha las expectativas, frente al 72.5% que evaluaron como insatisfechas en las percepciones de usuarios evaluados en el servicio de telerrehabilitación. A la vez el 18.8% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos en sus expectativas, en contraste con la valoración satisfactoria de percepciones con un 27.5%, del servicio de telerrehabilitación. Se obtuvo diferencias estadísticamente muy significativas en la satisfacción, donde las puntuaciones del pre test, con media = 18.83 y rango = 3, fueron menores que las puntuaciones post test, media = 19.91 y rango = 4; con $Z = -7.109$ con $p\text{-valor} = 0.001$, menor al 0.05; los resultados fueron obtenidos mediante la prueba estadística no paramétrica de rango de Wilcoxon.

Así mismo, se realizó el análisis para el segundo objetivo específico, comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión capacidad de respuesta, la cual se detalla a continuación:

Tabla 3
La capacidad de respuesta en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, Chancay 2021.

Expectativas	Percepción				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		n	%
	n	%	n	%		
Insatisfacción	38	47.5	7	8.8	45	56.3
Satisfacción	4	5.0	31	38.8	35	43.8
Total	42	52.5	38	47.5	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 3, el 56.3% de los usuarios encuestados ha considerado como insatisfecha las expectativas, frente al 52.5% que evaluaron como insatisfechas en las percepciones de usuarios evaluados del servicio de telerrehabilitación. De la misma forma el 43.8% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos en sus expectativas, en contraste con la valoración satisfactoria de percepciones con un 47.5%, del servicio de telerrehabilitación. Se obtuvo diferencias estadísticamente muy significativas en la satisfacción, donde las puntuaciones del pre test, con media = 13.63 y rango = 6, fueron menores que las puntuaciones post test, media = 13.80 y rango = 5; con $Z = -2.239$ con p-valor = 0.025, menor al 0.05; los resultados fueron obtenidos mediante la prueba estadística no paramétrica de rango de Wilcoxon.

De tal manera, se realizó el análisis para el tercer objetivo específico, comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión seguridad, la cual se detalla a continuación:

Tabla 4
La relación a la seguridad en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, Chancay 2021.

Expectativas	Percepción				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		n	%
	n	%	n	%		
Insatisfacción	17	21.3	14	17.5	31	38.8
Satisfacción	0	0.0	49	61.3	49	61.3
Total	17	21.3	63	78.8	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 4, el 38.8% de los usuarios encuestados ha considerado como insatisfecha las expectativas, frente al 21.3% que evaluaron como insatisfechas en las percepciones de usuarios evaluados del servicio de telerrehabilitación. Por otra parte, el 61.3% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos en sus expectativas, en contraste con la valoración satisfactoria de percepciones con un 78.8%, del servicio de telerrehabilitación. Se obtuvo diferencias estadísticamente muy significativas en la satisfacción, donde las puntuaciones del pre test, con media = 15.54 y rango = 2, fueron menores que las puntuaciones post test, media = 16.10 y rango = 3; con $Z = -5.767$ con $p\text{-valor} = 0.001$, menor al 0.05; los resultados fueron obtenidos mediante la prueba estadística no paramétrica de rango de Wilcoxon.

A su vez, se realizó el análisis para el cuarto objetivo específico, comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión empatía, la cual se detalla a continuación:

Tabla 5
La empatía en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, Chancay 2021.

Expectativas	Percepción				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		n	%
	n	%	n	%		
Insatisfacción	42	52.5	6	7.5	48	60.0
Satisfacción	1	1.3	31	38.8	32	40.0
Total	43	53.8	37	46.3	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 5, el 60.0 % de los usuarios encuestados ha considerado como insatisfecha las expectativas, frente al 53.8% que evaluaron como insatisfechas en las percepciones de usuarios evaluados del servicio de telerrehabilitación. Así mismo el 40.0% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos en sus expectativas, en contraste con la valoración satisfactoria de percepciones con un 46.3%, del servicio de telerrehabilitación. Se obtuvo diferencias estadísticamente muy significativas en la satisfacción, donde las puntuaciones del pre test, con media = 18.83 y rango = 4, fueron menores que las puntuaciones post test, media = 19.49 y rango = 5; con $Z = -5.876$ con $p\text{-valor} = 0.001$, menor al 0.05; los resultados fueron obtenidos mediante la prueba estadística no paramétrica de rango de Wilcoxon.

Por último, se realizó el análisis para el quinto objetivo específico, comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión aspectos tangibles, la cual se detalla a continuación:

Tabla 6
Los aspectos tangibles en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, Chancay 2021.

Expectativas	Percepción				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		n	%
	n	%	n	%		
Insatisfacción	44	55.0	4	5.0	48	60.0
Satisfacción	2	2.5	30	37.5	32	40.0
Total	46	57.5	34	42.5	80	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la Tabla 6, el 60.0 % de los usuarios encuestados ha considerado como insatisfecha las expectativas, frente al 57.5% que evaluaron como insatisfechas en las percepciones de usuarios evaluados del servicio de telerrehabilitación. Por consiguiente, el 40.0% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos en sus expectativas, en contraste con la valoración satisfactoria de percepciones con un 42.5%, del servicio de telerrehabilitación. No se obtuvo diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción, donde las puntuaciones del pre test, con media = 13.53 y rango = 6, fueron menores que las puntuaciones post test, media = 13.63 y rango = 6; con $Z = -1.641$ con p-valor = 0.101, mayor al 0.05; los resultados fueron obtenidos mediante la prueba estadística no paramétrica de rango de Wilcoxon.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Una vez concluido la recolección de datos estadísticos se demostró, conforme al objetivo específico 1 es su dimensión fiabilidad, existieron datos iniciales de un 81.3% de los usuarios encuestados consideraron insatisfacción, así como también se mostró el nivel de satisfacción con un 18.8% en la telerrehabilitación, así mismo después de la telerrehabilitación un 72.5% de usuarios estuvieron insatisfechos y un 27.5% de usuarios satisfechos. Pudiendo así corroborar que disminuyó la insatisfacción de los usuarios participantes después de la telerrehabilitación, esto se asemeja a lo expresado por Costa (2017) que tras la aplicación de su estudio satisfacción que los beneficiarios perciben en terapia física de la Clínica San Juan de Dios, en su dimensión fiabilidad obtuvo un 67.3% de insatisfacción.

De acuerdo al objetivo específico 2 es su dimensión capacidad de respuesta, se hallaron datos iniciales de un 56.3% de los usuarios encuestados consideraron insatisfacción, como también se expresa el nivel de satisfacción de un 43.8% en la telerrehabilitación, a su vez después de la telerrehabilitación un 52.5% de usuarios insatisfechos y un 47.5% de usuarios satisfechos. Pudiendo comprobar que aumentó la satisfacción de los usuarios participantes después de telerrehabilitación, esto se relaciona a lo demostrado por Garcia, Guillinta, Cabello y Santillan (2019) que tras la aplicación de su estudio magnitud de agrado de pacientes que obtienen fisioterapia en el Instituto Nacional de Rehabilitación, que en la dimensión capacidad de respuesta lograron un 55.0 % de satisfacción.

De acuerdo al objetivo específico 3 es su dimensión seguridad, se hallaron datos iniciales de un 38.8% de los usuarios encuestados mostraron insatisfacción, como también se expresa el nivel de satisfacción del 61.3% de la telerrehabilitación, además después de la telerrehabilitación un 21.3% de usuarios insatisfechos y un 78.8% de usuarios satisfechos. Pudiendo así constatar que aumentó la satisfacción de los usuarios participantes después de la telerrehabilitación, esto se relaciona a lo expresado por Portella (2019) que tras la aplicación de su estudio satisfacción del paciente del

programa de cervicobraquialgia que en su dimensión seguridad alcanzo un 77,8% de satisfacción.

De acuerdo al objetivo específico 4 es su dimensión empatía, se hallaron datos iniciales de un 60.0% de los usuarios encuestados consideraron insatisfacción, como también se muestra el nivel de satisfacción del 40.0% de la telerrehabilitación, así mismo después de la telerrehabilitación un 53.8% de usuarios insatisfechos y un 46.3% de usuarios satisfechos. Pudiendo así corroborar que aumento la satisfacción de los usuarios participantes después de la telerrehabilitación, esto se asocia a lo expresado por Marín et al (2019) que tras la aplicación de su estudio agrado del usuario y su calidad de asistencia al área de rehabilitación del nosocomio Víctor Ramos Guardia, que en la dimensión empatía alcanzo un 40% de satisfacción.

De acuerdo al objetivo específico 5 es su dimensión aspectos tangibles, se hallaron datos iniciales de un 60.0% de los usuarios encuestados mostraron insatisfacción, como también se plasma el nivel de satisfacción del 40.0% de la telerrehabilitación, a su vez después de la telerrehabilitación un 57.5% de usuarios insatisfechos y un 42.5% de usuarios satisfechos. Pudiendo así ratificar que disminuyo la insatisfacción de los usuarios participantes después de la telerrehabilitación, esto se relaciona a lo expresado por Julcamoro y Teran (2017) que tras la aplicación de su estudio complacencia al paciente del nosocomio de Cajamarca, que en su dimensión aspectos tangibles logro un 63.3% de insatisfacción.

De acuerdo al objetivo general se hallaron datos iniciales de un 56.3% de los usuarios encuestados consideraron insatisfacción, como también se expresa el nivel de satisfacción del 43.8% de la telerrehabilitación, después de la telerrehabilitación un 58.8% de usuarios insatisfechos y un 41.3% de usuarios satisfechos. Pudiendo así corroborar que aumento la insatisfacción de los usuarios participantes después de la telerrehabilitación, esto se relaciona a lo expresado por Vargas (2018) que tras la aplicación de su estudio satisfacción del usuario de terapia física del nosocomio militar en su investigación identifico un 77.6% de insatisfacción.

5. CONCLUSIONES

1. Se concluye que los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, presentaron un nivel de satisfacción bajo.
2. Se concluye que los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, mostraron un nivel de satisfacción bajo en dimensión fiabilidad.
3. Se concluye que los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, manifestaron un nivel de satisfacción bajo en dimensión capacidad de respuesta.
4. Se concluye que los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, presentaron un nivel de satisfacción alto en dimensión seguridad.
5. Se concluye que los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, mostraron un nivel de satisfacción bajo en dimensión empatía.
6. Se concluye que los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, presentaron un nivel de satisfacción bajo en dimensión aspectos tangibles.

6. RECOMENDACIONES:

1. Según los resultados obtenidos se aprecia que es mayor el porcentaje de insatisfacción, para lo cual se recomienda mejorar la calidad de atención, mediante una mejor organización (fortaleciendo las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad), así el usuario obtenga un mejor acceso a los servicios brindados.
2. Concientizar al personal que proporciona los servicios, generando planes y/o estrategias que favorezcan las atenciones, mejorando así la satisfacción del usuario.
3. Realizar indagaciones comparativas asociadas a la satisfacción de programas virtuales en establecimientos de salud a nivel local, regional y nacional.
4. Realizar con mayor continuidad estudios semejantes en distintas instituciones de salud.

AGRADECIMIENTO

A la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad por las facilidades brindadas para realizar mi investigación. A mis docentes, personas que compartieron su sabiduría y que me motivaron a seguir esforzándome y seguir siempre hacia adelante. A la Mg. Milagros Chacón Bulnes por su orientación y apoyo durante mi investigación.

El autor

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Allpas, H. (2019). Telesalud y Telemedicina, el presente y perspectivas futuras en el Perú y el mundo. *Revista Peruana De Investigación En Salud*, 3(3), 99-100, doi: <https://doi.org/10.35839/repis.3.3.338>
- Boada, A., Barbosa, A., y Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71, doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Calderón, J y Alzamora L. (2018). Diseños de investigación para tesis de posgrado. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social 2018*, Volumen 7 - Nº 2, 71 – 76. Recuperado de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/660/581>
- Costa, B. (2017). Calidad De Servicio Asociada A La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Niños Del Servicio De Medicina Física Del Hospital Regional Lambayeque Chiclayo – 2017. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8402/costa_gb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruzado, M. (2018). Satisfacción del Usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, Essalud - Red Ayacucho, 2018. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29193/cruzado_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403, doi: <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García, D., Guillinta, E., Cabello, M., y Santillan, J. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. *Revista Herediana de Rehabilitación* 2019; volumen (2), 53-59, doi: <https://doi.org/10.20453/rhr.v2i2.3713>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hosseini, S., Teshnizi, Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Hosseini, S. y Ghani, J. (2018). *Revista internacional para la calidad en la atención de la salud*, volumen 30, número 2, marzo de 2018, páginas 82–89, doi: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>

- Julcamoro, M. y Terán, A. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Torre, A., Oyola, A., y Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Revista Gerencia y Políticas De Salud, 2018, 17(34), doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista Médica Clínica Las Condes, 30(1) 36-49, doi: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>
- Marín, W., López, A., Ángeles, J., Pantoja, J. y Blas, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. Conocimiento para el desarrollo, 10(2), 237-243, doi: <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.10>
- Meléndez, H. (2019). Nivel de satisfacción percibida de los pacientes del Departamento de Medicina de Rehabilitación del Complejo Hospitalario PNP "Luis N. Sáenz", 2019. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5fad8f029431e7f41c014c750931b78c/Description#tabnav
- Ministerio de Salud. (1 de setiembre de 2012). Guía técnica, para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Moreno, S. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica "San Juan De Dios-Cusco" en diciembre del año 2016. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7949/Moreno_s%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, B. (2020). Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7014/1/8.%20TESIS%20Byron%20Israel%20N%20c3%ba%20c3%b1ez%20Arias%20-ODO.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019). Cuando el paciente es el experto: medición de la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención sanitaria. Recuperado de <https://www.who.int/bulletin/volumes/97/8/18-225201-ab/es/>

- Oscos, A. (2016). Calidad De Servicio Según La Perspectiva De La Paciente En El Centro Obstétrico Del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales-Comas, Diciembre 2015. Recuperado de <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/30/T-OBS-0012%20OSCO%20ROJAS%2c%20ANDREA%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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. Recuperado de <http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>
- Portella, J. (2019) Nivel de satisfacción del usuario del Programa de Cervicobraquialgia Hospital III EsSalud - Chimbote, 2018. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13077/Tesis_63285.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Razo, A., Díaz, R., y López, M.(2018). Percepción del estado de salud y la calidad de vida en personas jóvenes, maduras y mayores. Rev CONAMED 2018; 23(2): 58-65, recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2018/con182.pdf#page=8>
- Real, R, y Real, N. (2019). Factores de insatisfacción al alta de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción), 52(3), 37-46, doi: <https://dx.doi.org/10.18004/anales/2019.052.03.37-046>
- Richmond, T., Peterson, C., Cason, J., Billings, M., Terrell, E., Lee, A., Towey, M., Parmanto, B., Saptano, A., Cohn, E, y Brennan, D. (2017). Principios de la Asociación Estadounidense de Telemedicina para la prestación de servicios de telerehabilitación. Revista Internacional de Telerehabilitación, 9 (2), 63–68, doi: <https://doi.org/10.5195/ijt.2017.6232>
- Rivadeneira, E. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. In Crescendo, 8(1), 115-121. doi: <https://doi.org/10.21895/incres.2017.v8n1.11>
- Rodríguez, Y., de León, L., Gómez, O., Diéguez, E., y Sablón, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. Revista Médica Electrónica, 38(2), 185-198. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242016000200008&lng=es&tlng=es.
- Romero, M., Shamah, T., Cuevas, L., Gómez, I., Gaona, E., Gómez, L., Rivera, J. y Hernández, M. (2017). Diseño metodológico de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición de Medio Camino 2016. Salud Publica de México, 59 (3), 299-305, doi: <http://doi.org/10.21149/8593>

- Serón, P., Oliveros, M., Fuentes, R. y Gutiérrez, R. (2020). Efectividad de la telerehabilitación en terapia física: protocolo de una revisión global en tiempos que exigen respuestas rápidas. *Medwave Revista Biomédica Revisada Por Pares*, 20(7), doi: 10.5867/medwave.2020.07.7970
- Suárez et al (2019) Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002019000200153&lng=es&tlng=es
- Vargas, F. (2018). Factores Determinantes De Satisfacción En Los Pacientes Atendidos En El Área Fisioterapéutica Del Servicio De Traumatología Del Hospital Militar Central En Lima, agosto 2018. Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/686/Vargas-Bonatti-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villafuerte, O. y Tello, J (2017). Factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. Recuperado de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/988/Factores_VillafuerteMedina_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villar, M., Ybañez, E., Gutierrez, C., y Angulo, Y. (2016). Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. *Revista Peruana de Medicina Integrativa* 2016, 1(3), 27-33, doi: <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2016.13.24>
- Zamora, S (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y calidad asistencial de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16 (1), 38-47. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&tlng=en
- Zavaleta, P (2016). Bienestar psicológico en madres menopaúsicas y no menopaúsicas de los estudiantes de una institución educativa particular de Trujillo. Recuperado de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1776/1/RE_PSICOLOGIA_BIENESTAR.PSICOLOGICO_MADRES.MENOPAUSICAS_NOMENOPAUSICAS_TESIS.pdf

ANEXOS Y APENDICES

Anexo 1:

Matriz de operacionalización de las variables

SATISFACCIÓN DE LA TELERREHABILITACIÓN EN USUARIOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD-OMAPED, CHANCAY 2021.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de la telerrehabilitación	La fisioterapia en la actualidad se va amoldando a la era virtual como es la telerrehabilitación, generando la mejora de la accesibilidad, fomentando la asistencia en poblaciones con diversas patologías que se encuentran distantes, generando que haya una mayor complacencia de usuarios (Serón et al., 2020).	Es una rama de telesalud, que consiste en un sistema de control o monitoreo de la rehabilitación a distancia utilizando tecnologías de la telecomunicación.	Fiabilidad	Atención brindada	1,2,3,4,5	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Atención fisioterapéutica	6,7,8,9	
			Seguridad	Confianza	10,11,12,13	
			Empatía	Trato amable	14,15,16,17,18	
			Aspectos tangibles	Ambiente y materiales	19,20,21,22	

Anexo 2:

Matriz de Consistencia

SATISFACCIÓN DE LA TELERREHABILITACIÓN EN USUARIOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD-OMAPED, CHANCAY 2021.

Problema	Variable	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es la diferencia entre expectativas y percepciones de satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de atención a personas con discapacidad-OMAPED, Chancay 2021?</p>	<p>Satisfacción de la telerrehabilitación.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad OMAPED, Chancay 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión fiabilidad, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021. 2. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión capacidad de respuesta, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021. 3. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión seguridad, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021. 4. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión empatía, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021. 5. Comparar expectativas y percepciones de la satisfacción en dimensión aspectos tangibles, de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021. 	<p>Existe diferencia entre las expectativas y percepciones en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.</p>	<p>Tipo y Diseño: El estudio es descriptivo comparativo, cuantitativo, de tipo no experimental y longitudinal.</p> <p>Población: Constituida por usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad Chancay.</p> <p>Muestra: No probabilística, a conveniencia del investigador considerando a 80 usuarios.</p> <p>Técnica e instrumento: El cuestionario SERVQUAL modificado, que evalúa la calidad de servicio en salud, adaptada al servicio de Terapia física y Rehabilitación de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, Chancay.</p> <p>Procesamiento y análisis de la Información: Para el análisis estadístico se utilizó los programas SPSS versión 26 y Microsoft Excel 16, se utilizó estadísticas descriptivas e inferencial según la naturaleza de los datos.</p>

Anexo 3: Instrumento para la recolección de la información

EXPECTATIVAS							
Califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención fisioterapéutica que espera recibir en la Telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad. Utilice una escala numérica del 0 al 5. Considere, 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 neutro, 4 satisfecho, 5 muy satisfecho.							
			1	2	3	4	5
FIABILIDAD							
1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en la telerrehabilitación.					
2	E	Que la consulta con el fisioterapeuta se realice en el horario programado.					
3	E	Que la atención se realice respetando la programación.					
4	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
5	E	Que las citas para la telerrehabilitación se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	E	Que el tiempo para obtener una cita sea corto					
7	E	Que la evaluación fisioterapéutica se realice en un tiempo adecuado.					
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido por el fisioterapeuta sea corto.					
9	E	Que la comunicación entre el fisioterapeuta y paciente sea fluida y rápida.					
SEGURIDAD							
10	E	Que durante su atención con el fisioterapeuta se respete su privacidad.					
11	E	Que el fisioterapeuta realice una evaluación completa y minuciosa por el problema de salud que motiva su atención.					
12	E	Que el fisioterapeuta le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
13	E	Que el fisioterapeuta que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.					
EMPATIA							
14	E	Que el fisioterapeuta lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	E	Que el fisioterapeuta que lo atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.					
16	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre su problema de salud.					

17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el fisioterapeuta sobre el tratamiento que recibirá: tipo de tratamiento, indicaciones y contraindicaciones					
18	E	Que usted comprenda la explicación que el fisioterapeuta le brindará sobre cuidados que debe tener en el hogar.					
ASPECTOS TANGIBLES							
19	E	Que las publicaciones en redes sociales sean adecuadas para orientar a los pacientes.					
20	E	Que el ambiente donde se realice la telerrehabilitación sea el adecuado.					
21	E	Que el fisioterapeuta indique materiales u objetos de casa para la telerrehabilitación.					
22	E	Que el fisioterapeuta se encuentre correctamente uniformado.					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Mario Fabricio León Herrera, con documento de identidad N° 15978145, de profesión: Tecnólogo Médico en el área de Terapia Física y Rehabilitación, con Grado de Licenciado, ejerciendo actualmente como: Coordinador de la Estrategia de Prevención y Manejo de las Condiciones Secundarias de salud en las Personas con Discapacidad y encargado del Gabinete de Fisioterapia del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Huaral y SBS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento, a los efectos de su aplicación para la Investigación denominada: "Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de atención a personas con discapacidad-OMAPED, Chancay 2021"

CONTENIDO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Fecha: 10/06/2021


CTMP N° 1743

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
U.E. N° 407 HOSPITAL HUARAL Y SBS

Lic. TM. Mario E. León Herrera
CTMA-1743
COORD. DE LA ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN Y MANEJO
DE CONDICIONES SECUNDARIAS DE SALUD EN PCB

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Karen Giselle, Macedo Aranzana, con documento de identidad N° 41806009, de profesión: Tecnólogo Médico en el área de Terapia Física y Rehabilitación, con Grado de Licenciado, ejerciendo actualmente como: Tecnólogo Médico en el área de Terapia Física y Rehabilitación del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Huaral y SBS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento, a los efectos de su aplicación para la Investigación denominada: "Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de atención a personas con discapacidad-OMAPED, Chancay 2021"

CONTENIDO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Fecha: 10/06/2021



CTMP N° 11208



Lic. Macedo Aranzana, Karen Giselle
Tecnólogo Médico
C.T.M.P. 11208

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, Milagros Del Pilar Chacón Bulnes, con documento de identidad N° 44659019, de profesión tecnólogo médico, con Grado de magister, ejerciendo actualmente como docente universitario en la institución Universidad San Pedro.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento, a los efectos de su aplicación para la Investigación denominada: “Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de atención a personas con discapacidad-OMAPED, Chancay 2021”

CONTENIDO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha: 12/06/2021



CTMP N° 7676

Anexo 5: Informe de conformidad del asesor



INFORME DE ASESORÍA DE INFORME FINAL DE TESIS

A : **Dra. Jenny Cano Mejía**
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

De : **Mg. Milagros Chacón Bulnes**
Asesor de Tesis

Asunto : **Culminación de Informe de Tesis**

Fecha : **Chimbote, 10 diciembre del 2021**

Ref. RESOLUCIÓN DE DIRECCION DE ESCUELA N° 0260– 2021 – USP - EAPTM/D

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que el **INFORME DE TESIS** titulado: **“Satisfacción de la tele-rehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021”**, del egresado (a) **Herrera Maguiño Yordi Alfredo Luis**, del Programa de Estudios de Tecnología Médica con especialidad en **Terapia Física y Rehabilitación**, se encuentra en condición de ser evaluado (a) por los miembros del Jurado Dictaminador.

Contando con su amable atención al presente, es ocasión propicia para renovarle las muestras de mi especial deferencia personal. **HERRERA MAGUIÑO YORDI ALFREDO LUIS**

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Milagros Chacón Bulnes', is written over a horizontal line.

Mg. Milagros Chacón Bulnes
Asesor de Tesis

Anexo 6: Documentación de trámite administrativo



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO



**CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

Chancay, 05 de junio de 2021

Señor:

Dr.: AGAPITO ENRIQUEZ VALERA

Director de escuela de Tecnología Médica

Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted y a su vez comunicarle que se ha aceptado el proyecto de investigación titulado "**Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021**" dirigido por el Bachiller **YORDI ALFREDO LUIS HERRERA MAGUIÑO**.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY
FIRMA DEL DIRECTOR DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY
LIC. ERIKA MORALES FLORES
ENCARGADA OMAPED CHANCAY
C.I.P. N° 2012
FIRMA DE LA ENCARGADA DE LA OMAPED

Anexo 7: Constancia de similitud emitida por el Vicerrectorado de Investigación de la USP



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021”** del (a) estudiante: **Yordi Alfredo Luis Herrera Maguiño**, identificado(a) con **Código N° 1614100016**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **24%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de **grados y títulos académicos de pre y posgrado**, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 11 de Noviembre de 2021


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



Anexo 8: Formato de publicación en el repositorio institucional de la USP



USP

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1 Información del Autor			
HERRERA MAGUIÑO YORDI ALFREDO LUIS <small>Apellidos y Nombres</small>	73602331 <small>DNI</small>	PACHL_YHM_21@HOTMAIL.COM <small>Correo Electrónico</small>	
2 Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Teles	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3 Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segundo Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4 Título del Documento de Investigación			
Satisfacción de la tele-rehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad - O.M.A.P.E.D., Chancay 2021.			
5 Programa Académico			
TECNOLOGIA MEDICA - TERAPIA FISICA Y REHABILITACION			
6 Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ² (info@repositorio.usp.edu.pe/openAccess/)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (info@repositorio.usp.edu.pe/restrictedAccess/) ^(*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁴

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁵



Huella Digital



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	01	02	22

Importante

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2015-UNUSP-CO, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 4, Inciso 4.2
2. Ley N° 20535 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y, D.S. 005-2015-PEPI
3. Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva para que se pueda hacer en línea y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del Autor y resumen de la obra de acuerdo a la directiva N° 004-2018-CONYTEC-DESE (numerales 2.2 y 3.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
5. Una Oficina Creativa Comons (OCC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra
6. Según el inciso 4.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RENATI) las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los meta-análisis en sus repositorios institucionales prestando el servicio de acceso abierto o restringido los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio AUCAT.

Nota: En caso de fallecimiento en los datos, se procederá de acuerdo a ley 27944 art. 32 inciso 3.3.3

UNIVERSIDAD SAN PEDRO | Repositorio Institucional

Anexo 9: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... con DNI:,
por medio del presente documento acepto mi participación en el estudio denominado:
Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención
a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.

He sido informado (a) del objetivo del estudio, he conocido los riesgos, y sus
beneficios. Entiendo que la por participación en el estudio es gratuita. He sido
informado (a) de la forma de cómo se realizará el estudio y su modo de aplicación. Mi
participación será voluntaria.

Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que
esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las
preguntas, puedo ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y
abstenerse de responder.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a
continuación:

FIRMA DEL USUARIO

Anexo 10:

DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Herrera Maguiño Yordi Alfredo Luis, con Documento de Identidad N.º 73602331, autor de la tesis titulada “Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021.” y a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría. Por lo cual otorgo a la Universidad San Pedro la facultad de comunicar, divulgar, publicar y reproducir parcial o totalmente la tesis en soportes analógicos o digitales, debiendo indicar que la autoría o creación de la tesis corresponde a mi persona.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, establecidas por la Universidad San Pedro, respetando de esa manera el derecho de autor.
3. La presente tesis no ha sido presentada, sustentada ni publicada con anterioridad para obtener grado académico, título profesional o título de segunda especialidad profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no fueron falseados, duplicados ni copiados; por tanto, los resultados que se exponen en la presente tesis se constituirán en aportes teóricos y prácticos a la realidad investigada.
5. En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad San Pedro.


Firma

Chimbote, noviembre del 2021.



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

ACTA DE DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS N.º 101-2021

Siendo las 6:00pm horas, del 13 de diciembre de 2021, y estando dispuesto al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad San Pedro, aprobado con Resolución de Consejo Universitario 3539-2019-USP/CU, en su artículo 22º, se reúne mediante videoconferencia el Jurado Evaluador de Tesis designado mediante Resolución de Decanato N.º 663-2021-USP-FCS/D, de la Escuela Profesional de Tecnología Médica con Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación, integrado por:

Mg. Julio Pantoja Fernández	Presidente
Dr. Agapito Enriquez Valera	Secretario
Dr. Manuel Quispe Villanueva	Vocal
Mg. Iván Bazán Linares	Accesitario

Con el objetivo de evaluar la sustentación de la tesis titulada “**Satisfacción de la telerrehabilitación en usuarios de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad-OMAPED, Chancay 2021**”, presentado por la/el bachiller:

Herrera Maguño Yordi Alfredo Luis

Terminada la sustentación y defensa de la tesis, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda **APROBAR** por **UNANIMIDAD** la tesis, quedando expedita(o) la/el bachiller para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Tecnología Médica con Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación.

Siendo las 6:50 horas pm se dio por terminada la sustentación.

Los miembros del Jurado Evaluador de Informe de Tesis firman a continuación, dando fe de las conclusiones del acta:

Mg. Julio Pantoja Fernández
PRESIDENTA/E

Dr. Agapito Enriquez Valera
SECRETARIA/O

Dr. Manuel Quispe Villanueva
VOCAL

c.c.: Interesada
Expediente
Archivo.

Anexo 12: Base de datos

N°	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Expectativas																											
				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles										
				P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22						
1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4				
2	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4			
3	2	1	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4			
4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4			
5	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4			
6	2	1	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4			
7	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
8	2	1	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4			
9	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4			
10	2	1	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
11	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
12	3	1	2	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4			
13	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
14	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
15	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
16	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
17	2	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4			
18	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4			
19	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4			
20	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4			
22	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4			
23	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4			
24	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4			
25	2	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4			
26	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4			
27	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4			
29	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
30	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
31	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
32	3	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4			
33	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
34	2	1	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4			
35	3	1	2	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4		
36	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4		
37	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
39	3	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
40	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
41	3	1	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4		
42	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4		
43	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4		
44	2	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
45	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4		
46	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
47	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
48	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4		
49	3	2	5	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4		
50	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	
51	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
52	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
53	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
54	3	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
55	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	
56	2	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	
57	2	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
58	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
59	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
60	3	1	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	
61	3	1	2	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	
62	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
63	3	1	3	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
64	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
65	2	1	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Nº	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Percepciones																					
				Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles			
				P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4
2	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	3	4
3	2	1	2	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4
4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	2	4
5	3	2	2	4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	4	
6	2	1	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	4	
7	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
8	2	1	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	2	4	
9	2	1	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	
10	2	1	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
11	2	1	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	1	2	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	2	4	
13	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2	3	4	
14	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	2	1	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
16	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
17	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	2	4	
18	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
19	2	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
20	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	3	4	
22	2	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	4	
23	3	1	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	
24	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	
25	2	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	
26	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
27	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
29	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
30	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
32	3	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	2	2	4	
33	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	
34	3	1	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	
35	3	1	2	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	5	3	4	3	4	2	2	3	4	
36	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	
37	2	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	1	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	
39	2	1	2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
40	3	1	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	
41	3	1	4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	
42	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	
43	3	2	3	3	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	4	
44	2	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
45	3	2	3	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
46	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
48	3	2	3	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
49	3	2	5	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	4	4	
50	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	
51	2	1	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
52	3	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
53	3	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
54	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	
55	2	2	3	4	5	4	4	5	3	2	4	2	4	4	3	5	4	4	3	4	2	2	4	4	
56	2	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	4	4	
57	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
58	3	1	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
59	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
60	3	1	2	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	2	4	4	
61	3	1	2	4	4	3	5	3	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	
62	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
63	3	1	3	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2	3	4	
64	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	4	
65	2	1	4	3	4	4	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
66	2	2	4	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	
67	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	
68	3	1	3	3	4	3	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	
69	3	1	2	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
70	3	1	3	4	4	3	5	4	2	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	
71	3	1	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	
72	3	2	3	4	4	3	5	4	2	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	4	4	
73	3	1	2	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
74	3	1	5	4	3	3	5	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	
75	3	2	1	4	4	3	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
76	2	2	1	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	
77	2	2	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	
78																									