



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción  
del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Layza Salazar, Edgar Segundo ([orcid.org/0000-0003-2682-2400](https://orcid.org/0000-0003-2682-2400))

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry ([orcid.org/0000-0002-2982-3444](https://orcid.org/0000-0002-2982-3444))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

En primera instancia a Dios, por darme salud, y la sapiencia para continuar en el proceso de superación, así como a mi familia en trajinar de la vida y el soporte emocional, moral e incondicional para continuar en el desarrollo profesional.

A mi Madre y a mi hijo André que son las personas que motivan los días de mi vida, gracias a ellos por estar cerca de mi vida.

Edgar Segundo Layza Salazar

## **Agradecimiento**

### A mis Asesores

Mg. Henry Villacorta Valencia por su apoyo incondicional desde el inicio del proyecto hasta la realización del mismo, así como al Dr. Luis Mucha Hospinal en el asesoramiento estadístico; ambos por guiarnos durante el proceso y desarrollo del presente estudio, aportando sus conocimientos y experticia para la culminación del estudio de investigación. Así mismo agradezco a la Dra. Esther Elizabeth Reyna Méndez por su estrecha colaboración para la realización del trabajo.

Edgar Segundo Layza Salazar

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variable y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Métodos de análisis de datos .....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Calidad de atención del Programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022.....	20
Tabla 2: Calidad de atención del Programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión fiabilidad, en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022 .....	21
Tabla 3: Calidad de atención del Programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión capacidad de respuesta, en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022 .....	22
Tabla 4: Calidad de atención del Programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión seguridad, en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022 .....	23
Tabla 5: Calidad de atención del Programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión empatía, en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022 .....	24
Tabla 6: Calidad de atención del Programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión tangible, en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022 .....	25

## Resumen

El estudio de investigación titulado: Calidad de atención en el Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022; tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de atención del Programa de teleconsulta y el nivel de satisfacción del asegurado, Su enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño descriptivo correlacional, porque buscó resolver un planteamiento específico. La muestra fue 73 asegurados. La técnica fue a través de 2 instrumentos: cuestionario de la Calidad de atención del Programa de teleconsulta de 16 ítem y el cuestionario de satisfacción del asegurado de 22 ítem. La validación de los instrumentos estuvo a cargo de juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos del software SPSS 25 nos dio un valor de significancia de 0,818 y 0,967 mayor que 0.05. Se acepta la hipótesis general planteada, existiendo una correlación entre las variables con un Rho de Spearman de 0,361. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención del programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud durante el mes de mayo del 2022.

Palabra Clave: Calidad, Teleconsulta, satisfacción.

## Abstract

The research study entitled: Quality of care in the Teleconsultation Program and satisfaction of the insured in an EsSalud Hospital, Trujillo - 2022; Its general objective was to determine the relationship that exists between the quality of care of the Teleconsultation Program and the level of satisfaction of the insured. Its approach was quantitative, of an applied type, with a descriptive correlational design, because it sought to solve a specific approach. The sample was 73 insured. The technique was through 2 instruments: a 16-item teleconsultation Program Quality of Care questionnaire and a 22-item insured satisfaction questionnaire. The validation of the instruments was carried out by expert judgment and the reliability was calculated using the Cronbach's Alpha Coefficient. The results obtained from the SPSS 25 software gave us a significance value of 0.818 and 0.967 greater than 0.05. The general hypothesis proposed is accepted, with a correlation between the variables with a Spearman's Rho of 0.361. It is concluded that there is a significant relationship between the quality of care of the teleconsultation program and the satisfaction of the insured in an EsSalud Hospital during the month of May 2022.

Keywords: Quality, Teleconsultation, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Hace más de 2 años, el mundo ha vivido cambios predominantes generados por la pandemia Covid-19; originada inicialmente en Wuhan (China), a fines del mes de diciembre del año 2019; de manera vertiginosa logro expandirse por el resto de países en el mundo, no siendo la excepción nuestro país. Esto afecto la salud de toda población, asimismo se suspendió las labores en todos los estamentos del estado y de las instituciones privadas, generando desconcierto en la población a consecuencia de la pandemia activándose la emergencia sanitaria en todos los establecimientos de salud. Por disposiciones del gobierno de turno se decretó el confinamiento en todo el país; este acontecimiento género en la población un malestar general, al no poder asistir a un centro de salud para su atención en consulta externa, menos para tomarse exámenes auxiliares y el recojo de sus medicamentos, generando un malestar de los asegurados y derecho habientes.

Ante esta crisis, se ve la posibilidad de realizar cambios urgentes en las diferentes instituciones del país, Essalud no fue ajeno a ello; por lo que un Hospital de Trujillo - EsSalud, apertura el plan piloto a partir de mayo del 2020, para viabilizar las atenciones de los asegurados mediante el Programa de la Teleconsulta, ejecutándose un mes después; involucrándose el personal asistencial, así como administrativos y del personal que estaban encargados de las diferentes jefaturas de la institución. Actualmente se continúa trabajando mediante el sistema de Teleconsulta y también de manera presencial, cabe indicar que el 25% de personal de la salud continúa realizando trabajo remoto hasta diciembre del 2022, en espera de las nuevas medidas que tome el ejecutivo de acuerdo a la situación real de la pandemia y de los nuevos virus que amenazan al mundo.

Según el Ministerio de Salud (Minsa, 2016), la teleconsulta es un servicio que se da mediante la consulta haciendo uso de los medios tecnológicos en la información y comunicación (TIC) aplicada en el sistema nacional de salud, realizada por un teleconsultante hacia un teleconsultor.

Se debe establecer la satisfacción del asegurado en función a la calidad de las atenciones, esto coadyuvará a conocer las percepciones y expectativas de los asegurados al tener trato vía teleconsulta con los profesionales de la salud, así



mismo conocer la capacidad de respuesta y la fiabilidad del diagnóstico y el tratamiento que se le da al usuario, además de los recursos tangibles de la institución. (Minsa, 2020).

El sector afectado al 100% fue salud, debido a una pandemia desconocida no solo en el país, sino en el mundo. Una población desconcertada por una realidad nueva por la que se estaba pasando debido a la pandemia y un gobierno que utilizaba estrategias que no daban resultado, además de los cambios generados por una coyuntura política que afectaba el sector salud. Asimismo, un malestar y descontento de los asegurados al no poder atenderse en un centro asistencial debido a las disposiciones dadas por el estado en relación al confinamiento.

Las Instituciones de salud inicialmente solo cubrían emergencias por Covid-19, dejando de lado a otro tipo de atenciones, incluso el personal de salud con edad avanzada y con comorbilidad tuvieron que irse a su casa para evitar el contagio, contratándose a un nuevo personal, que en algunos casos tuvieron que ser asesorados por personal más antiguo sobre el funcionamiento y protocolo de atención a los usuarios asegurados. Parte de las áreas del hospital (Consulta Externa, Sala de procedimientos) fueron utilizados para la atención de usuarios con Covid-19.

Ante estos hechos la jefatura de los registros médicos, admisión – referencia y contra referencias forman un plan estratégico para las atenciones de los asegurados en el mes de mayo 2020, ejecutándose al mes siguiente. Este programa de teleconsulta empezó a funcionar con el soporte del personal asistencial y directivos de la institución, se realizaron capacitaciones permanentes por las dificultades que se iban generando mediante el proceso.

Este programa de la teleconsulta, por ser un plan piloto; nuevo para enfrentar la pandemia, así como, el confinamiento se fue modificando y corrigiendo algunos parámetros para una fluidez del proceso de citas y entrega de los medicamentos. Los asegurados realizaban reclamos de manera verbal y en otros casos mediante la documentación en referencia entregada a la oficina de atención al asegurado mostrando malestar y descontento hacia la atención del programa de teleconsulta en algunos casos por personal de la salud, como la falta de empatía, no permitiendo que el asegurado pueda realizar más preguntas de las

permitidas, tiempo limitado en la llamada, interferencia de la señal, en otros casos no reciben la llamada y no les dejan el medicamento en casa entre otros reclamos.

En consecuencia, el asegurado muestra una insatisfacción y molestia por el servicio recibido, la falta de equipos acordes a la modernidad tecnológica (celulares), no permiten una escucha clara y nítida con el asegurado, la falta de recursos humanos es otra limitante para generar mayor atención y así satisfacer las necesidades de los asegurados. (ESSALUD, 2020)

Se recomienda evaluar el programa de teleconsulta, para su viabilidad y mejora continua en los procesos que se ejecutan en el marco de su efectividad y un desempeño apropiado del personal de la salud atendiendo este programa, así mismo se muestre reflejado en la satisfacción del asegurado de la institución.

Ante la realidad formulamos el problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del programa de teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022?

Se desarrolla este trabajo de investigación, y se justifica por la coyuntura real que se estaba viviendo frente al Covid-19, que aún está vigente y que no sabemos hasta cuando permanecerá en nuestra vida cotidiana. Es importante saber cómo la Teleconsulta ha demostrado ser un programa útil y necesario que permite ayudar a garantizar a los centros asistenciales de la salud en la primera línea de la emergencia y así continuar brindando el servicio público a la comunidad en su conjunto frente a la pandemia.

En el proceso del desarrollo del trabajo de investigación, vamos a recopilar información basada en las variables de estudio, siendo importantes por la coyuntura actual, así como las dimensiones de la satisfacción del asegurado.

El trabajo de investigación en referencia a la calidad en la atención del Programa de teleconsulta, relacionado al otorgamiento de citas, la dimensión capacidad de respuesta se ha observado ciertos inconvenientes con los servicios de atención por lo que los asegurados se sienten insatisfechos por falta de citas de manera oportuna y carencia de algunos servicios que hay mucha demanda y poca oferta en los cupos programados de manera mensual.

Por intermedio de la investigación se buscará gestionar las soluciones acordes a la mejora continua del Programa de la teleconsulta en la Institución, así mismo

los resultados que se obtuvieron determinamos las conclusiones y recomendaciones.

Para finalizar, la justificación del presente trabajo de estudio está relacionada con la contribución teórica-práctica, debido a que es un contenido importante del contexto social en el sector salud; estos resultados nos ayudaran en próximas realidades que tengamos de pandemia poder diseñar nuevas estrategias en el desarrollo y ejecución en las atenciones futuras. Así como proponer el programa de teleconsulta como un programa de mejora continua frente a la pandemia debido al confinamiento y en algunos casos asegurados con comorbilidad.

De igual manera planteamos el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del Programa de teleconsulta y el nivel de satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo – 2022, constituyendo los objetivos específicos: Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de teleconsulta y la fiabilidad, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022; Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de teleconsulta y la capacidad de respuesta, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud,, Trujillo - 2022; Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de teleconsulta y la seguridad, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022; Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de teleconsulta y la empatía, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022; Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de teleconsulta y tangible, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La institución pública-privada denominada Seguro Social de Salud (Essalud), fue creada por Ley N° 027056; en su artículo 1° inciso 1.2 teniendo como propósito facilitar y garantizar las atenciones de los asegurados que aportan un seguro de salud, quienes tendrán derecho a una atención de salud y sus derechos habientes; Essalud determina dichas prestaciones de las atenciones a los asegurados en los diferentes centros asistenciales a nivel nacional, teniendo la finalidad de dar una atención eficaz, oportuna y eficiente en base a bienes estratégicos en referencia a la infraestructura, materiales y equipos médicos para optimizar la gestión del establecimiento de salud, el estudio de este trabajo tiene como finalidad comprobar el nivel de la satisfacción que percibe el asegurado en una atención de calidad mediante el Programa de Teleconsulta, durante la permanencia de la pandemia COVID-19 en un establecimiento de salud. Actualmente las instituciones públicas y del sector privado correspondientes al área de salud realizan esfuerzos continuos en diferentes países, nuestro país no es ajeno por lo que también está inmerso mejorar la satisfacción de los asegurados, así como mejorar su calidad de atención y a la vez ser medible por la población asegurada.

Flores (2021). En su trabajo de investigación muestra si existe diferencias significativas en la correlación a una calidad de atención médica de los usuarios atendidos por consultorios externos, hospitalización y los servicios de emergencia del hospital de Guayaquil. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, aplicada, diseño no experimental, transversal y comparativo. Teniendo a 80 usuarios externos como muestra del hospital de Guayaquil, aplicándose el instrumento Servperf para la obtención de datos validado por jueces expertos contando con la confiabilidad de ( $\alpha$ 911 a .989); En el análisis descriptivo se pudo identificar que predomina el nivel medio en calidad de atención, a excepto de la seguridad, manteniendo un nivel alto en esta dimensión.

Burnet (2020). En su trabajo de investigación, describe al personal de enfermería en base a su estructura y procesos, encontrándose de manera

general una satisfacción en correlación a la variable de calidad de atención, percibiendo tratos nocivos, es decir; que, a pesar de no haber aspectos negativos, debemos continuar trabajando en la mejora continua como reevaluar, planificar, y reorganizar todas las actividades en concordancia con el cuidado que ofrece el personal de enfermería.

Vázquez (2018). En su trabajo de investigación “La satisfacción del usuario ejecutado en el Hospital Público de México”, teniendo la finalidad de determinar la satisfacción que perciben las personas atendidas en función a las prestaciones de servicio de salud, teniendo el estudio descriptivo correlacional y transversal, en 395 usuarios como muestra, para lo cual se obtuvo que 65% de los pacientes declararon sentir una satisfacción positiva en la consulta, un 74% manifestaron sentirse satisfechos de la atención por parte de las Licenciadas en enfermería, un 59% una satisfacción con los trabajadores no asistenciales, mientras que solo el 49% tuvo inconvenientes por la espera en las atenciones de los laboratorios; gabinete, demora en las citas médicas y referencias un 17%; por lo que concluye que la satisfacción y atención dada en dicha unidad es mayor a 60% de satisfacción.

Carbajal (2021). En su trabajo de investigación demuestra la correlación que hay entre calidad de atención y la satisfacción que tienen los usuarios en el servicio de COVID del centro asistencial de Lima; la investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño correlacional simple, no experimental, para lo cual se obtuvo 84 usuarios como muestra, se aplicó la técnica del recojo de información haciendo uso de los instrumentos de cada variable: calidad de atención y satisfacción de los usuarios. Se aplicó el software SPSS 2.5 y el programa de Excel 2016 para el procesamiento de los resultados, asimismo se aplicó la prueba que mide la correlación de Spearman, obteniendo resultados permitiendo que exista una correspondencia significativa en ambas variables, concluyendo la existencia de una relación significativa de  $p = ,000$ .

Cabrera (2020). En su investigación tuvo que determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción que tiene el usuario en la atención por

consulta ambulatoria de un establecimiento de salud. Es una investigación de índole relacional, la investigación tuvo a 260 pacientes como muestra, con un 95% de alta confianza. Esto se refleja en la buena atención de calidad brindada por el personal asistencial hacia sus pacientes del consultorio ambulatorio del centro asistencial con amabilidad y un mejor trato. El resultado nos muestra que, si existe una correlación en ambas variables, afirmando que el nivel de calidad de atención es bueno en 82.3%, y que el 78.1% tuvo un nivel medio de satisfacción. En relación al nivel se mostró que tuvo un coeficiente Rho a la medida de Spearman de 0.388 y p - valor calculado es: < 0.05, teniendo como resultado relación significativa y débil.

Ríos (2020). En su trabajo de investigación demuestra la relación que existe en la variable servicio online y la variable de satisfacción del usuario del establecimiento de salud de Chimbote. Su enfoque es cuantitativo, aplicada, y con diseño correlacional, no experimental, transversal. Tiene 338 usuarios como muestra, para lo cual se empleó una encuesta para el recojo de información de: servicio online y satisfacción del usuario; para lo cual se utilizó los instrumentos de aplicación: cuestionarios para ambas variables de estudio. Se examina el resultado procesado por el software estadístico SPSS 2.5 y el programa de Excel, para instaurar la correlación del programa estadístico medible de Spearman obteniendo resultados que son mostrados en las tablas y las figuras estadísticas. Estos datos como productos de la investigación demuestran que existe una correspondencia continua y demostrativa en la variable servicio online y la variable de la satisfacción del usuario atendido en el Hospital III – Essalud. Chimbote - 2019, con una correlación moderada de ( $r=0,695$ ).

Mamani (2017). En su trabajo de investigación tuvo por finalidad establecer el nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención dada por consultorios externos, este estudio se dio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, para lo cual tuvo muestra de 317 pacientes, teniendo los resultados de: Aspectos tangibles 82.26%, insatisfecho; una capacidad de respuesta de 76.10%, insatisfecho; un 66.50% de empatía, insatisfecho; fiabilidad 66.37%,

insatisfecho; la seguridad 60.17%, insatisfecho, se concluye que los usuarios atendidos en consultorio externo han tenido un nivel de insatisfacción en las cinco dimensional de 63.93%, dando la recomendación de implementar un programa que permita la mejorara de la calidad en las atenciones en diferentes servicios de consulta externa.

Medina (2021). En su trabajo de investigación tuvo que determinar si hay una relación entre la percepción de la calidad de atención por teleorientación y la satisfacción percibida por el paciente en consultorios externos de nutrición, que son atendidos en el establecimiento de salud. La investigación es descriptiva correlacional, se empleó un cuestionario PECAUSS donde se evalúa la percepción de la calidad de atención, se aplica una adaptación del SERVQUAL a la variable de satisfacción del usuario, la muestra fue de 80 pacientes atendidos mediante la teleorientación. Concluye que hay una correlación significativa en la calidad de atención por teleorientación y la satisfacción que perciben los usuarios. Al mismo tiempo se halló una relación significativa en la variable calidad de atención y sus dimensiones, cuando la calidad de atención por teleconsulta tiene un nivel alto, la evaluación obtenida por los pacientes en la consulta externa de nutrición tienen una mayor percepción de satisfacción.

Vigo (2020). Tuvo que comprobar si existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en los servicios de medicina física y rehabilitación de salud primavera – Trujillo, con un estudio: descriptivo correlacional, una muestra de 45 usuarios, teniendo resultados del usuario externo hacia la satisfacción: 6.7% buena, 68.9% regular y 24.4% mala, en cambio en la calidad los usuarios indican que el 11.1% es buena, el 66.7 es regular y solo el 22.2% es mala, se identifica sus dimensiones de calidad de atención poseyendo un mayor porcentaje que las demás dimensiones, los elementos tangibles como regular un 82.2%, en la capacidad de respuesta un 77.8% como regular, en empatía un 73.3% como regular, en fiabilidad un 62.2% como regular, en seguridad un 55.6% regular. Por lo que se concluye en este trabajo de investigación que si existe una correlación directa en ambas

variables; calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por consulta externa.

Purizaca (2020). En su trabajo de investigación concluyó que si existe una correlación en la variable de calidad y la variable de satisfacción del paciente que son atendidos por el área de emergencia del establecimiento de salud. La investigación es básica, no experimental, correlacional. La muestra fue de 100 pacientes se atendieron por el servicio de emergencia. Se hizo uso del recojo de la información aplicando la técnica, y una encuesta con el instrumento validado para medir la calidad de atención. Se comprobó que la calidad de atención, así como la satisfacción de los pacientes atendidos por el área de emergencia en la correlación Rho medible de Spearman de 0.111, no se encuentra una relación significativa a nivel 0.01 (bilateral). Estando el valor de sigma bilateral: 0.273 ( $p > 0.05$ ), no admite la hipótesis de estudio. Por lo que se concluye que “No hay una correlación significativa en la calidad de atención y la variable de satisfacción del paciente atendido por el área de emergencia del centro de salud en Trujillo.

Mori (2020). Concluyó que, si hay una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente del centro de radioterapia, del establecimiento de salud. Se utilizó el diseño transaccional correlacional; el instrumento tuvo una confiabilidad de 0.780 de calidad y 0.892 para la variable de satisfacción haciendo uso de la prueba de Cronbach. El resultado muestra que, si hay una correlación verdadera entre la calidad de atención y las dimensiones, asimismo la variable satisfacción obtiene una correlación significativa ( $p < 0.05$ ). La percepción que tuvo los pacientes en la calidad de atención fue buena con un 92.31%, como regular 7.69% y como mala 0%. De igual forma la variable de satisfacción alcanzó como buena un 78.85%. como regular 21.15% y como mala 0%. Concluyendo que, si hay una correlación significativa en la variable de calidad y satisfacción, corroborando que al variar una de las variables tendrá repercusión frente a la otra variable.



La calidad en la atención sanitaria, está asociada a la calidad técnica en cumplimiento a las regulaciones y a las normas sanitarias. Así como la efectividad de los servicios de salud. Esto se da cuando la calidad es técnica, para lo cual implica que la prestación del servicio sea oportuno, eficiente y segura en la atención sanitaria; entendiendo por ello que las condiciones físicas y éticas sean las adecuadas incluyendo el talento humano, con el apoyo tecnológico y una gestión de desarrollo institucional en salud. La aplicación de dos instrumentos de suma importancia como son SERVQUAL y el SERVQHOS permite evaluar la calidad percibida por el usuario y las expectativas y percepciones a fin de obtener una valoración de la calidad y de la satisfacción de la atención recibida. Numpaque, A., & Rocha, A. (2016)

Calidad: Es la capacidad de convertir las carencias a futuro de los clientes en las particularidades que sean medibles, creando servicio o producto de satisfacción a un costo que el usuario pueda costear; la calidad lo define el agente que recibe el producto o servicio. (Deming, 1989)

Calidad de Atención: Es el beneficio de un servicio de la salud y lo define básicamente que la calidad de atención está orientada en las personas, familias y comunidades, con nivel alto en seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equilibrado como atributos. (OPS, 2021)

Estado psicológico concluyente como resultado de una sensación que encierra la diferencia de las posibilidades de adherirse con las emociones anteriores: aplica a la experiencia de consumo. También son las percepciones y expectativas que tiene cada usuario y/o asegurado de acuerdo a sus necesidades y experiencias cognitivas, materiales y emocionales que coadyuvan a tener una mejor performance en cuanto a discernir sobre las atenciones recibidas por el personal asistencial. (Oliver, 1993)

Satisfacción del usuario: Es el nivel de observancia que indica la organización de la salud, en relación a las apreciaciones y perspectivas de los usuarios en función a los servicios ofrecidas por esta. Minsa (2011)

La calidad de la atención: Center for Human Services, (2004). Es el estudio de la ciencia y tecnología médica maximizando su uso en bien de la salud sin correr riesgos. Así mismo, la perspectiva en la atención alcance el balance propicio entre el riesgo y beneficio que debe recibir el usuario.

Usuario: Persona que posee necesidad y preocupaciones, teniendo afectada la parte emocional u orgánica; que va a un centro de salud para su atención en los consultorios externos, ser evaluado un personal asistencial y a la vez recibir un diagnóstico y tratamiento de calidad.

Atención médica: Es la atención dada a un usuario por un personal asistencial teniendo como finalidad la auscultación y la evaluación de los signos y síntomas que permitan dar un diagnóstico en referencia a su salud, dándole el tratamiento correspondiente a su diagnóstico. Minsa (2016)

Otorgamiento de citas médicas: Se hace uso del sistema de gestión, que permite la generación de citas mediante un acto médico según el servicio a solicitar, está diseñado para las personas que tienen algún tipo de seguro, sea estatal o particular.

Recepción historial clínica: Viene hacer el legajo donde se adjunta todas las atenciones desde que apertura la historia clínica a un paciente y en cada consulta se va agregando nuevas atenciones (hojas), en la actualidad las historias físicas han sido reemplazadas por las historias digitales.

Ventanillas de atención: admite la recepción de lo solicitado por el usuario y/o asegurado para obtener información sobre el proceso de sus citas por consulta externa o citas a futuro en sus exámenes auxiliares.

Asíncrona: Es la teleconsulta en sí, no se da en tiempo real, sin embargo, la información es extraída del sistema de gestión hospitalaria de cada establecimiento y deriva al personal asistencial. Donde el teleconsultor especializado proporcionará la atención y facilitará las indicaciones y alcances haciendo uso de plan de manejo y la prescripción de recetas permitiendo que el

personal asistencial que atendió inicialmente, le brinde la información idónea al usuario y/o asegurado.

Síncrona: Se da en tiempo real la atención, para lo cual el paciente y/o asegurado debe contar con una tecnología de información y comunicación (TIC), donde el personal de la salud se comunicará previa cita otorgada por el establecimiento de la salud para la atención requerida.

Ishikawa (1986). Menciona que la calidad es dada en un momento determinado por un servicio o trabajo, calidad frente a la prestación de un servicio, a las personas e incluyendo a los trabajadores que laboran en otras áreas de la institución, proponiendo calidad a los objetivos planteados; enfocándose al control de la calidad en las distintas características y darle un valor calificado por el usuario en razón a las descripciones técnicas, costos y el servicio o producto dado en la institución. El control a la calidad se ve plasmado en una institución cuando se desarrolla y progresa, impulsando a la contribución mediante la capacitación por medio de talleres generando la satisfacción y el respeto por las relaciones interpersonales, al mismo tiempo descubrir las habilidades, actitudes y la capacidad de cada integrante de la institución perfeccionando su potencial que redundará en bien de la institución.

Deming (1989). Se le conoce como el “Padre de la calidad”; menciona que calidad es una sucesión de cuestionamientos en bien de la mejora continua. Este término de la calidad lo relaciona hacia la producción, así como a la competencia constituyéndose en un proceso en mejorar de manera continua al inicio de su estudio.

Crosby (2000). Menciona que la aprobación con los requerimientos, es realizar las cosas bien hechas desde su inicio, es decir que las personas que realizan un trabajo deben mostrar los acontecimientos más demostrativos originando continuamente realizar un buen trabajo desde cero, ello evitaría gastos innecesarios y la pérdida de tiempo en la institución. La filosofía de Crosby es defectos cero, si no hay defectos en el servicio, esté será más eficiente y por lo

tanto elevaría el nivel en la administración dando un servicio de calidad, los trabajadores se sentirían más motivados y trabajarían conscientemente en un mejoramiento de la calidad en los determinados servicios de la institución.

Juran (1990). Menciona que la calidad es un acomodamiento para su uso, utiliza el contexto para recibir las opiniones vertidas por los usuarios sobre la calidad que ha recibido del servicio en un entorno real, ello responde a las capacidades según las necesidades que se requieran en un servicio o producto. Aplica dos significados a la calidad: comportamiento del servicio o producto y la ausencia de defectos, así como hace uso de su trilogía de la calidad perteneciente a la planeación, al control y una mejoría en la calidad.

Guajardo (2008) menciona que, según Crosby, las organizaciones aplican la calidad en la administración en seis etapas denominándolas como las seis "C":

- Comprensión.
- Compromiso.
- Competencia.
- Comunicación.
- Corrección.
- Continuidad.

La psicología, es una ciencia que le ha dedicado mayor espacio al estudio de la satisfacción; la importancia de la dialéctica satisfacción – insatisfacción en la comprensión de las conductas de los individuos. Esta explicación se ha reformado y se basa fundamentalmente en todas las razones psicológicas en relación a las dinámicas del comportamiento. Autores como Sigmund Freud, Winsbagger y otros como Rogers y Maslow nos hablan de la teoría de las emociones intelectuales o de la programación neurolingüística quienes abordan el tema de estudio.

Según Zas (2002), indica que la satisfacción es el efecto dado en el transcurso desde que se inicia en la persona concreta y real, culminando en el mismo; motivo por el cual es un fenómeno básicamente subjetivo a partir de su entorno mismo hasta la medida de su representación o no. No obstante, para que se dé la

satisfacción o insatisfacción, debe considerarse por lo menos una de las intenciones frente a otro de realizarlas mediante una acción que permita un resultado valorativo, ya sea este positivo o negativo, como satisfecho o no. Zas agrega que en esencia la satisfacción es un fenómeno que demuestra tres factores esenciales, tales como: la satisfacción está referida con relación de algo; está relacionado con algo que se quiere o desea, y con lo que ingresa en la relación a la expectativa de un cierto resultado.

Morales y Hernández (2004). Indica que la satisfacción obedece a partir del punto de vista que se pueda analizar, por ejemplo; los economistas indican que la satisfacción viene hacer un efecto terminante de un servicio o producto, sin embargo, los psicólogos indican que la satisfacción es un procedimiento que se va dando mediante la evaluación.

Es decir que una de ellas está relacionado a la emoción de estar saciado, tener una sensación de agrado por el servicio o producto, en una interpretación actual tiene un nivel de respuestas de mayor cobertura frente a la sensación de estar contento, sino por el contrario, una satisfacción mostrada como sorpresa que puede derivarse en positiva o negativa. Finalmente, la satisfacción está considerada por un par de vertientes, estas a su vez son los constructos cognitivos y los afectivos que contribuyen a favor de su formación.

### III. METODOLOGÍA

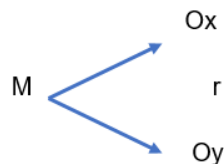
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación es de tipo aplicada, teniendo como finalidad primordial remediar la problemática suscitada en un corto tiempo. (Kothari, 2008). Este tipo de investigación aplica el recojo y análisis de la información para demostrar hipótesis, se realizará procesos estadísticos y numéricos permitiendo proporcionar respuestas al problema. (Hernández et al., 2014)

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

No experimental, debido a que no hubo maniobra en las variables, así mismo se ajusta al corte transversal a razón de que la compilación de la información se dio en el mes de mayo del 2022 (Montero y León, 2005), así como es descriptiva correlacional pues, tuvo la intención de medir el grado de relación que existe entre ambas variables de estudio. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



Dónde:

M = Población en estudio

Ox = Calidad de Atención del Programa de Teleconsulta.

Oy = Satisfacción del asegurado del Programa de Teleconsulta.

r = Relación entre las variables.

#### 3.2 Variable y operacionalización

Variable 1:

- Calidad de atención del Programa de teleconsulta.

Rodríguez y Sanjuán (2013). Refiere que el cuestionario de SERVQHOS es un instrumento con un diseño exclusivo permitiendo la evaluación a calidad de atención en diferentes áreas en la institución de

salud, teniendo como objetivo expresar las tres dimensiones tales como: calidad objetiva, subjetiva y global.

#### Variable 2

- Satisfacción del asegurado del programa de teleconsulta.

##### *Dimensiones:*

Fiabilidad, Capacidad de respuestas, Seguridad, Empatía. Tangibilidad. Numpaque y Rocha (2016). Refiere sobre la escala SERVQUAL, instrumento validado para uso exclusivo del personal asistencial y administrativos de los establecimientos de salud, este instrumento propone que las diferencias en la perspectiva general de los usuarios y la apreciación en relación a los servicios prestados, constituyen una medida de calidad en los servicios atendidos.

Refiere Morales, (2009). La teoría tiene como análisis los elementos que interceden en la satisfacción del consultante, su finalidad es establecer un nivel óptimo de satisfacción del consultante según las perspectivas y percepciones que tenga, para lo cual se debe profundizar en el origen de ellas con la intención de alcanzar un nivel recomendable de satisfacción, así como una óptima calidad en la atención. Poseyendo las dimensiones de: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Está formado por 90 personas que tienen seguro de salud (asegurados de EsSalud) de ambos sexos, que han sido atendidos durante el mes de mayo – 2022; por el Programa de teleconsultas en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022.

#### 3.3.2 Muestra

Está constituido por una muestra específica de 73 asegurados de 18 años hasta los 64 años de edad; referidos en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022.

#### 3.3.3 Criterios de inclusión

- Asegurados de 18 años hasta los 64 años.
- Ambos sexos.

### 3.3.4 Criterios de exclusión

- Asegurados menores de 18 años y mayores de 64 años.
- Asegurados con trastornos mentales.

### 3.3.5 Unidad de análisis

Asegurados que se atendieron en el mes de mayo del 2022, por el programa de Teleconsulta en un Hospital de EsSalud, en la ciudad de Trujillo.

## 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

### 3.4.1 Técnica

Son procedimientos para la obtención de datos en el trabajo de investigación, tales como observar, encuestar mediante la entrevista (Portuguez y Mormontoy, 2013).

Aplicación de dos (02) cuestionarios; uno de escala y otro de encuesta, para lo cual se realizará la entrevista mediante la llamada por teléfono.

### 3.4.2 Instrumentos

- El cuestionario que se aplicó es Escala de Calidad de Atención SERVQHOS (Minsa, 2011); adaptado para el trabajo de investigación mediante la llamada telefónica, consta de 16 reactivos diseñados para la aplicación de la escala de Likert de 5 puntos: nunca, 1; casi nunca, 2; a veces, 3; casi siempre, 4; siempre, 5. El puntaje está basado en los tres niveles de la calidad de atención:

Variable	Categorías		
	Buena	Regular	Mala
Calidad de Atención del Programa de Teleconsulta.	61-80	40-60	16-39

- El Cuestionario multidimensional que se aplicó es de satisfacción del usuario del Programa de teleconsulta. Se establece en la estructura y composición del Servqual (Minsa, 2011). Está



compuesto por 22 reactivos ordenados y distribuidos en cinco dimensiones: fiabilidad, 4 reactivos; responsabilidad o capacidad de respuesta, 4 reactivos; seguridad, 5 reactivos; empatía, 5 reactivos y tangibilidad, 4 reactivos.

Variable	Categorías		
	Satisfecho	Aceptable	Insatisfecho
Satisfacción de la atención por el Programa de teleconsulta.	81-110	52-80	22-51
Fiabilidad	15-20	10-14	4-9
Capacidad de respuesta	15-20	10-14	4-9
Seguridad	19-25	12-18	5-11
Empatía	19-25	12-18	5-11
Tangible	15-20	10-14	4-9

#### 3.4.3 Validación y Confiabilidad:

La confiabilidad es una medida confiable si obtenemos los resultados de la medición planteada estén sistemáticamente exactos; mediante prueba piloto se aplicó la prueba a 20 asegurados de otro establecimiento de salud con las mismas características. Para lo cual se utilizó el Alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0,875 en la variable de calidad de atención en el programa de teleconsulta de 16 ítem y 0,978 en la variable de satisfacción del asegurado con 22 ítem.

#### 3.5 Procedimientos:

Se solicitó la autorización para efectuar el trabajo de investigación a la Dirección de un Hospital de Essalud, Trujillo; para acceder a los registros telefónicos de los asegurados que fueron atendidos durante el mes de mayo del 2022.

Se realizó el abordaje de persona a persona mediante las llamadas telefónicas. Atendida la llamada y admitida la encuesta en forma voluntaria; procediendo a exponer los objetivos del trabajo de investigación.

Se tuvo la aceptación general, teniendo que firmar el asegurado un consentimiento informado con aceptación virtual, luego se siguió con la ejecución de los instrumentos de las encuestas.

Se agradece a los asegurados por la colaboración y su participación en el trabajo de investigación, en espera de tener los resultados finales del estudio, que permitirá hacer uso de la información para perfeccionar la mejora continua en la institución aplicada.

### 3.6 Métodos análisis de datos:

Es recomendable hacer uso de un software estadístico para los análisis de datos, obtención de tablas y gráficos para la preparación de la investigación. (Hernández, et al. 2010).

Los datos son calificados según los puntajes obtenidos y clasificados, para su ingreso al sistema en un ordenador, de acuerdo a los requerimientos de los objetivos del estudio. Se utilizó el software estadístico SPSS-V22.

### 3.7 Aspectos éticos

Los principios morales y éticos que se establecieron en la Declaración de Helsinki, el Informe de Belmont (1979) y el Acuerdo de CIOMS (2005). Estos principios son de la autonomía, la justicia, la caridad y la credibilidad. Se sigue las orientaciones de no plagio y la autenticidad que exige la universidad haciendo uso del Software TURNITIN, paquete informático que evalúa y verifica la autenticidad del trabajo de investigación. Asimismo, se asumió el principio de originalidad y no copia de la AMM, 2018 y la APA, 2020.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo - 2022

Satisfacción	Calidad de atención del Programa de Teleconsulta						Total	
	Bueno		Regular		Malo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	20	27.40	15	20.55	0	0.0	35	48.0
Regular	6	8.22	30	41.10	0	0.0	36	49.0
Mala	0	0.0	2	2.74	0	0.0	2	3.0
Total	26	35.62	47	64.38	0	0.0	73	100

*Fuente Elaboración propia*

Spearman R valor	Aprox. Sig.
,361	,002

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 1 se observa que la satisfacción del asegurado es frecuente en el nivel regular en un 49%, y esto se percibe que la calidad de atención en el programa de teleconsulta es regular en un 41.10%, buena en un 8.22% y mala 0.0%. Así mismo se percibe que la satisfacción en el nivel buena es de 48%, considerando que la calidad de atención en el programa de teleconsulta es buena en un 27.40%, regular 20.55%, mala en 0.0% y solo el 3% tuvo una mala satisfacción en base a su percepción. Cabe indicar que existe una correlación significativa (Sp R= ,361, Sig. ,002 =  $p < 0,05$ )

Tabla 2

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y dimensión fiabilidad de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo - 2022

Fiabilidad	Calidad de atención del Programa de Teleconsulta						Total	
	Bueno		Regular		Malo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	22	30.14	18	24.66	0	0.0	40	55.0
Regular	3	4.11	26	35.62	0	0.0	29	40.0
Mala	1	1.37	3	4.11	0	0.0	4	5.0
Total	26	35.62	47	64.38	0	0.0	73	100

*Fuente Elaboración propia*

Spearman R valor	Aprox. Sig.
,402	,000

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 2 se puede apreciar que la percepción de la calidad de atención del programa de teleconsulta es más frecuente en el nivel regular en un 64.38% y su satisfacción en la dimensión fiabilidad fue regular en un 35.62%, buena en un 24.66% y mala en un 4.11%, Además, el 35.62% percibe una calidad de atención del programa de teleconsulta es buena, tiene una satisfacción buena en la dimensión de fiabilidad en un 30.14%, regular en un 4.11% y mala en un 1.37% y solo el 5% tuvo una mala satisfacción en base a su percepción. Se puede apreciar que existe una correlación significativa (Sp R =,402 Sig. ,000 =  $p < 0,05$ )

Tabla 3

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022.

Capacidad de Respuesta	Calidad de atención del Programa de Teleconsulta						Total	
	Bueno		Regular		Malo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	14	19.18	11	15.07	0	0.0	25	34.0
Regular	10	13.70	30	41.10	0	0.0	40	55.0
Mala	2	2.74	6	8.22	0	0.0	8	11.0
Total	26	35.62	47	64.38	0	0.0	73	100

*Fuente Elaboración propia*

Spearman R valor	Aprox. Sig.
,248	,035

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 3 se puede apreciar que la percepción de la calidad de atención del programa de teleconsulta es más frecuente en el nivel regular en un 64.38% y su satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta fue regular en un 41.10%, buena en un 15.07% y mala en un 8.22%, Además, el 35.62% percibe una calidad de atención del programa de teleconsulta es buena, tiene una satisfacción buena en la dimensión de capacidad de respuesta en un 19.18%, regular en un 13.70, mala en un 2.74% y solo el 11% tuvo una mala satisfacción en base a su percepción. Se puede apreciar que existe una correlación significativa (Sp R =,248 Sig. ,035 =  $p < 0,05$ )

Tabla 4

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y dimensión seguridad de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo - 2022

Seguridad	Calidad de atención del Programa de Teleconsulta						Total	
	Bueno		Regular		Malo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	18	24.66	14	19.18	0	0.0	32	44.0
Regular	8	10.96	31	42.47	0	0.0	39	53.0
Mala	0	0.0	2	2.74	0	0.0	2	3.0
Total	26	35.62	47	64.38	0	0.0	73	100

*Fuente Elaboración propia*

Spearman R valor	Aprox. Sig.
,280	,017

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 4 se puede apreciar que la percepción de la calidad de atención del programa de teleconsulta es más frecuente en el nivel regular en un 64.38% y su satisfacción en la dimensión seguridad fue regular en un 42.47%, buena en un 19.18% y mala en un 2.74%, Además, el 35.62% percibe una calidad de atención del programa de teleconsulta es buena, tiene una satisfacción buena en la dimensión de seguridad en un 24.66%, regular de un 10.96%, mala en un 0.0% y solo el 3% tuvo una mala satisfacción en base a su percepción. Se puede apreciar que existe una correlación significativa (Sp R =,280 Sig. ,017 =  $p < 0,05$ )

Tabla 5

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y dimensión empatía de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo - 2022

Empatía	Calidad de atención del Programa de Teleconsulta						Total	
	Bueno		Regular		Malo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	19	26.03	12	16.44	0	0.0	31	42.47
Regular	7	9.59	31	42.47	0	0.0	38	52.05
Mala	0	0.0	4	5.48	0	0.0	4	5.48
Total	26	35.62	47	64.38	0	0.0	73	100.00

*Fuente Elaboración propia*

Spearman R valor	Aprox. Sig.
,454	,000

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 5 se puede apreciar que la percepción de la calidad de atención del programa de teleconsulta es más frecuente en el nivel regular en un 64.38% y su satisfacción en la dimensión empatía fue regular en un 42.47%, buena en un 16.44% y mala en un 5.48%, Además, el 35.62% percibe una calidad de atención del programa de teleconsulta es buena, tiene una satisfacción buena en la dimensión de empatía en un 26.03%, regular en un 9.59%, mala en un 0.0% y solo el 5.48% tuvo una mala satisfacción en base a su percepción. Se puede apreciar que existe una correlación significativa (Sp R =,454 Sig. ,000 = p<0,05)

Tabla 6

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y dimensión tangible de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo - 2022

Tangible	Calidad de atención del Programa de Teleconsulta						Total	
	Bueno		Regular		Malo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Buena	15	20.55	12	16.44	0	0.0	27	37.0
Regular	9	12.33	34	46.58	0	0.0	43	59.0
Mala	2	2.74	1	1.37	0	0.0	3	4.0
Total	26	35.62	47	64.38	0	0.0	73	100

*Fuente Elaboración propia*

Spearman R valor	Aprox. Sig.
,176	,136

En la tabla 6 se puede apreciar que la percepción de la calidad de atención del programa de teleconsulta es más frecuente en el nivel regular en un 64.38% y su satisfacción en la dimensión tangible fue regular en un 46.58%, buena en un 16.44% y mala en un 1.37%, Además, el 35.62% percibe una calidad de atención del programa de teleconsulta es buena, tiene una satisfacción buena en la dimensión tangible en un 20.55%, regular en un 12.33%, mala en un 2.74% y solo el 4% tuvo una mala satisfacción en base a su percepción. Se puede apreciar que existe una correlación significativa (Sp R =,176; Sig. ,136 = p<0,05)



## V. DISCUSIÓN

La calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, frente a la crisis generada por la pandemia Covid-19 se convirtió en un programa indispensable en base a las atenciones dadas a los asegurados por encontrarse en confinamiento y muchos de ellos tener enfermedades de comorbilidad no pudiéndose atenderse en forma presencial en los centros asistenciales de su jurisdicción. Sin embargo, debemos entender que los establecimientos de salud no estuvieron preparados para un tipo de pandemia de gran envergadura, y nos permitió ver la realidad in situ de la falta de equipo de tecnología, deficiencia de los servicios de prestaciones de salud, así como la falta de recursos humanos, en donde la mayor parte de atenciones inicialmente se improvisaba. Por lo que también hubo un equipo de profesionales de la salud que estuvieron a la altura de las circunstancias batallando por una mejor atención al asegurado a pesar de los bajos recursos logísticos que en ese instante contaban. Ello propicio un plan piloto de la atención del personal de salud mediante el programa de teleconsulta al asegurado siendo el inicio para que los demás centros de salud atiendan mediante este programa.

Los resultados de la Tabla 1 demuestran que, la mayor cantidad de asegurados manifiestan que la calidad de atención mediante el programa de teleconsulta tienen un nivel regular de 64.38% y el nivel de satisfacción del asegurado es regular en 49%; en relación a las Tablas del 2 al 6 los asegurados indican que su nivel de satisfacción es bueno en fiabilidad en un 55%, sin embargo en las demás dimensiones es un nivel regular; en capacidad de respuesta en un 55%, seguridad en un 53%, empatía en un 52.05%, y tangible en un 59%. Los resultados tienen una correlación positiva y un nivel aceptable ( $S_p R = <,170$  y  $>,500$ ; con una significancia alta en estadística ( $p < 0,05$ ) en todas las dimensiones.

Estos resultados tienen similitud con los obtenidos por Vigo (2020); que en su análisis descriptivo correlacional se identifica que tanto en la calidad de atención y la satisfacción del paciente en sus diferentes dimensiones tienen la constante

de regular, en ambas investigaciones se concluye que si existe una correlación directa entre ambas variables.

Los resultados obtenidos y reportados por Mamani (2017), se evidencia que el nivel de satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en relación a la atención del usuario es un nivel medio, permitiendo dar recomendaciones para la implementación de un programa que conlleve a la mejora continua de la calidad de atención.

La calidad de atención en el programa de teleconsulta está basado en función brindada por el personal de salud, otorgándole atención médica al asegurado de manera oportuna con las competencias profesional y de seguridad, así como el respeto ético en la praxis, interesado en satisfacer las necesidades de salud y sus expectativas. (Aguirre-Gas, 2008)

La satisfacción del asegurado esta relaciona a la expectativa que tiene sobre las prestaciones que da el personal de salud, y por ende con la calidad de atención recibida tanto en el aspecto profesional como en los interpersonales, de acuerdo a ello los asegurados pueden manifestar su satisfacción ante el servicio de salud recibido. (Pérez de Alejo B., 2005)

En el primer objetivo específico se evidencia mediante los resultados obtenidos que si hay una relación entre la calidad de atención del programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión de fiabilidad con un valor de Rho Spearman de ,402 y una significancia de ,000 lo que significa que a mayor calidad de atención aumenta la satisfacción en su dimensión de fiabilidad.

Los resultados obtenidos por Flores (2021), en su trabajo de investigación tiene una similitud con los datos obtenidos en su investigación, en ambos trabajos predomina el nivel medio o regular con la excepción de seguridad, así mismo en el caso de este trabajo de investigación la excepción de la fiabilidad, manteniendo un alto nivel en esta dimensión.

Este resultado está en concordancia con Marcelo (2000); quien define como cumplir el servicio pactado, sin errores y mostrando que el personal de salud este comprometido en resolver su problema de salud.

En el segundo objetivo específico se evidencia mediante los resultados obtenidos que si hay una relación entre la calidad de atención del programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión de capacidad de respuesta con un valor de Rho Spearman de ,248 y una significancia de ,035 lo que significa que a mayor calidad de atención aumenta la satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta.

Los resultados obtenidos por Medina (2021), en su trabajo de investigación se concluye que hay una correlación significativa en la calidad de atención por teleorientación y la satisfacción que perciben los usuarios. Así mismo se halló una relación significativa en la variable calidad de atención y sus dimensiones, cuando la calidad de atención por teleconsulta tiene un nivel alto, la evaluación obtenida por los pacientes tienen una mayor percepción de satisfacción, coincidiendo con el resultado del trabajo de investigación sobre la calidad de atención por el programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado, concluyendo a mayor nivel de calidad de atención es mayor el nivel de satisfacción del asegurado.

Este resultado está en función al grado de preparación, a la disposición y la voluntad de apoyar a los usuarios, así como proporcionarles un servicio rápido y eficaz. Tigani (2006)

En el tercer objetivo específico se evidencia mediante los resultados obtenidos que si hay una relación entre la calidad de atención del programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión de seguridad con un valor de Rho Spearman de ,280 y una significancia de ,017 lo que significa que a mayor calidad de atención aumenta la satisfacción en su dimensión de seguridad.

Los datos obtenidos por Vigo (2020), demuestran que si existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en los servicios de medicina física y rehabilitación de salud primavera – Trujillo, teniendo como resultado un nivel regular en todas sus dimensiones; Por lo que concluye este trabajo de investigación que si existe una correlación directa entre las dos variables de estudio; calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por consulta externa.

Este resultado está relacionado a la credibilidad y confianza que proporcionan los asegurados, si el personal de salud muestra conocimiento, brindan una atención adecuada y manejan habilidades necesarias para la atención. Así como el respeto mutuo que se da mediante el proceso de la seguridad en mejora del estado de salud del asegurado. (Ellis, 2020)

En el cuarto objetivo específico se evidencia mediante los resultados obtenidos que si hay una relación entre la calidad de atención del programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión de empatía con un valor de Rho Spearman de ,454 y una significancia de ,000 lo que significa que a mayor calidad de atención aumenta la satisfacción en su dimensión de empatía.

Los datos obtenidos por Ríos (2020), en su trabajo de investigación teniendo las variables de servicio online y la variable de satisfacción del usuario instauro la correlación del programa estadístico medible de Spearman, como producto de la investigación demuestran que existe una correspondencia continua y demostrativa en ambas variables con una correlación moderada de ( $r=0,695$ )

Este resultado tiene relación a una atención personalizada y de las necesidades específicas del asegurado, también se asocia a las costumbres morales, estado de ánimo permisible y cooperativo que se identifica con las atenciones que tiene el asegurado durante su atención por el programa de teleconsulta. Waytz y Gray (2018).

En el quinto objetivo específico se evidencia mediante los resultados obtenidos que si hay una relación entre la calidad de atención del programa de teleconsulta y la satisfacción del asegurado en su dimensión de tangible con un valor de Rho Spearman de ,176 y una significancia de ,136 lo que significa que a mayor calidad de atención aumenta la satisfacción en su dimensión de tangible.

Los datos obtenidos por Cabrera (2020), en su investigación de índole relacional tuvo como resultado que, si existe una correlación en la calidad de atención y de satisfacción del usuario, sin embargo, es este estudio se puede afirmar que el nivel de calidad de la atención en bueno en un 82.3% y que el 78.1% tuvo un nivel de satisfacción medio. Su coeficiente Rho de Spearman es de 0.388 y p – valor calculado es: <0.05, obteniendo como resultado una relación significativa y débil.

Este resultado está relacionado a las condiciones materiales y físicas permitiendo un mejor confort y un adecuado ambiente en la atención al usuario, así como el estado o condición que tiene el establecimiento de salud. (Amblás y Gómez, (2020)

Los trabajos de investigación tienen estrecha relación con el desempeño del sistema de salud, este desempeño debe evaluarse en función a objetivos y así poder tomar como eficiente el grado o nivel en donde un sistema alcanza objetivos propuestos con los recursos disponibles teniendo los mejores resultados logrando la eficiencia en salud. (Gálvez, 2004)

Este programa de teleconsulta, en nuevo e innovador para muchos establecimientos de salud, la globalización, el uso de las TIC, ha permitido que de manera paulatina todas las instituciones se vayan adaptando a nuevos cambios vertiginosos y que ayudaran a una mejora en la atención de este servicio, ya que muchos asegurados lo necesitan, debido a la distancia y al acceso por las limitaciones frente a la pandemia, que aún permanece en nuestra vida cotidiana.

## VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención del programa de teleconsulta es frecuentemente Regular en un 64.38% con la satisfacción del asegurado en un nivel Regular de 49%, existiendo una relación significativa entre las variables.
2. La calidad de atención del programa de teleconsulta es frecuentemente regular en un 64.38% y su satisfacción del asegurado en la dimensión fiabilidad es Buena en un 55%, existiendo la relación significativa entre las variables.
3. La calidad de atención del programa de teleconsulta es frecuentemente regular en un 64.38% y la satisfacción del asegurado en la dimensión capacidad de respuesta es regular en un 55%, existiendo la relación significativa entre las variables.
4. La calidad de atención del programa de teleconsulta es frecuentemente regular en un 64.38% y la satisfacción del asegurado en la dimensión seguridad es regular en un 53%, existiendo la relación significativa entre las variables.
5. La calidad de atención del programa de teleconsulta es frecuentemente regular en un 64.38% y la satisfacción del asegurado en la dimensión empatía es regular en un 52.05%, existiendo la relación significativa entre las variables.
6. La calidad de atención del programa de teleconsulta es frecuentemente regular en un 64.38% y la satisfacción del asegurado en la dimensión tangible es regular en un 59%, existiendo la relación significativa entre las variables.

## VII. RECOMENDACIONES

1. La institución debe considerar los resultados obtenidos en la presente investigación para realizar una mejora continua en beneficio de los asegurados y por ende de la comunidad en su conjunto.
2. Aplicación de un programa de teleconsulta de mejora con profesionales de la salud, acorde a las necesidades y requerimientos de los asegurados en las teleconsultas.
3. El trabajo de investigación sirve como inicio para que nuevas investigaciones ahonden en otras dimensiones y con mayor población.
4. Es importante la capacitación y la mejora del programa de teleconsulta, esto nos permitirá estar cerca del asegurado dando una atención de calidad y de satisfacción que redundará en la mejora de su salud y por ende de la comunidad en su conjunto.
5. Proponer un curso de capacitación en función a las dimensiones tratadas en el presente estudio.
6. En función a los resultados conseguidos en el trabajo de investigación, se propone crear un plan preventivo con capacidad resolutive en mejora del programa de teleconsulta para futuras epidemias que se presenten en el tiempo.

## REFERENCIAS:

1. Aguirre – Gas, H. (2004). Principios éticos de la práctica médica, Medhigraphic.
2. Amblás J. y Gómez X. (2020) Recomendaciones éticas y clínicas para la toma de decisiones en el entorno residencial en contexto de la crisis de COVID-19. Medicina Clínica 155: 8,356-359.
3. Burnet, J. F. (2020). Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario.
4. Cabrera, E. R. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta ambulatoria de un hospital Nivel III-1. Lima, 2020.
5. Carbajal Diestra, D. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020.
6. Center for Human Servis, Monografía de la garantía en calidad, 2004.
7. Crosby, P. (2000). La Calidad y Yo: una experiencia de vida. México, D.F., México: Pearson Educación.
8. Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 378-380).
9. Ellis (2020) El brote de coronavirus es una placa de Petri para las teorías de la conspiración. <http://wired.com/story/coronavirus-conspiracy-theories> (2020)
10. EsSalud (2020). Resolución de Gerencia General N° 632-GG-ESSALUD-2020. [http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RGG\\_632\\_GG\\_ESSALUD\\_2020.pdf](http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads/RGG_632_GG_ESSALUD_2020.pdf)
11. Flores, L. M. (2021). Calidad de atención médica percibida en usuarios de consulta externa, hospitalización y emergencia de un hospital de Guayaquil, 2020.
12. Galvez González AM, Álvarez Muñiz M, Sarduy Domínguez Y, Morales Laberón M. Diagnóstico de la evaluación económica en salud en Cuba. Rev Cubana Salud Púb 2004 [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100003&lng=es)
13. Gerencia Central de Prestaciones de Salud. Informe de satisfacción del usuario del servicio de Medicina Complementaria. 2015. EsSalud; 2016.
14. Godinez, F. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios en consulta externa en un hospital público. Psicología y Salud, Vol. 24, Núm. 1: 97-107.



15. Guajardo Garza, Edmundo. Administración de la calidad total. Editorial Pax México, 2008.
16. Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México, México: Interamericana.
17. Hernández, et al. (2014). Metodología de la investigación. 6. a ed. México: Mc Graw Hill.
18. Hernández, R. Sampieri y Mendoza C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill. México.
19. Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control total de calidad What is Total Quality Control? The Japanese Way, D. J. Lu. Trad.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
20. Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
21. Kothari, C. (2008). Investigación aplicada. Business Research Methodology. Estados Unidos. <https://research-methodology.net/research-methodology/research-types/applied-research/>
22. Llorens, FJ: Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente, ESIC Market, N° 93, julio - setiembre de 1996, pp.121-132.
23. Mamani, L. (2007). Nivel de satisfacción en la atención de consulta externa, en pacientes del Hospital II – 1 – MINSA – Ilo, 2017. Moquegua, Perú:2017.
24. Marcello (2000) Principles of Biostatics. Second Edition.
25. McMahon, R., Barton, E., & Piot, M. (1997). Guía para la gestión de la atención primaria en salud. Washington, EEUU: OPS/OMS.
26. Medina, L. J. (2021). Calidad de atención por teleorientación y satisfacción percibida por el usuario de consulta externa de nutrición en tiempos COVID-19. 2020.
27. MINSA (2006). SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD; Resolución N° 632-GG-ESSALUD-2020 <http://www.essalud.gob.pe/wp-content/uploads>
28. Ministerio de Salud. Gobierno del Perú. RM 519-2006/MINSA. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud

- (Perú);2007[http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links\\_sgc/5\\_%20SGC%20Minsa%20RM%20519-2006.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20Minsa%20RM%20519-2006.pdf)
29. MINSA (2020). Ministerio de Salud; Resolución ministerial: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/572011/Resolucio%CC%81n\\_Ministerial\\_N\\_\\_117-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/572011/Resolucio%CC%81n_Ministerial_N__117-2020-MINSA.PDF)
  30. Morales, C. (2009). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009. Santafé de Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Enfermería.
  31. Montero, I. y León, O. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5(1), 115-127. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33701007.pdf>
  32. Morales V, Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires: Revista Digital 2004; 10 (73). en <http://www.efdeportes.com/>
  33. Morí, J. J. (2020). Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020.
  34. Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Facultad Medicina*, Vol. 64 N° 4:715-720.
  35. Oliver R. Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research* 1993; 20 (3)
  36. Pan American Health Organization. TIC oportunidades para el desarrollo en América Latina. <Pagina web: <http://www.paho.org>>
  37. Paz, M. (2016). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinaria de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo-agosto de 2016. *Odontología Vital*, 28: 29-32.
  38. Perez de Alejo, B., & García Diez, P. (2005). Grado de satisfacción de la población de los servicios de enfermería en una área de salud.

39. Portuguez Yactallo, D., & Mormontoy, W. (2013). El por qué y para qué investigar (Vol. I). Lima, Perú: Marina.
40. Purizaca, P. L. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020.
41. Ramírez Sánchez T, Nájera Aguilar P, y Nigenda López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México Perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*, 1998; 40 3-12
42. Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo Valenzuela AL, Vértiz-Ramírez J de J, Juárez-Ramírez C, Wirtz VJ, et al. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública México*. 2013;55: S100–5.
43. Ríos, J. M. (2020). Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III EsSalud – Chimbote 2019.
44. Rodríguez, D., & Sanjuán, D. (2013). Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de la Palma. *Rev. España, Enfermería Nefrología*, 16(2): 75/82.
45. Shabrawy Ali M. A study of patient's satisfaction as an evaluation parameter for utilization of primary health care services. *J R. Soc Health* 1992. Abril 112 (2): 64- 7.
46. Tigani (2006) Excelencia en servicio. 1º Edición.
47. Vázquez, E., et al. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257.
48. Vigo W. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario de medicina física y rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, junio 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47281>.
49. Waytz, A. y Gray, K. (2018) ¿La tecnología en línea nos hace más o menos sociables? Una revisión preliminar y convocatoria de investigación. *Perspect. Psychol. Sci.*13.
50. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología- Científica.com*. Agosto 26 de 2002. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html> 2002.

# ANEXOS

## ANEXO 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022

Cuestionario Evaluativo de la Calidad de atención del Programa de Teleconsulta del Asegurado  
(Adaptado del Cuestionario SERVQHOS, 2016)

Señor (a) asegurado; a continuación, se le muestra un conjunto de preguntas las cuales usted puede responder según su criterio personal, sus opiniones son válidas para el presente estudio, motivo por el cual se le pide que responda marcando en el casillero respectivo a su respuesta que más se siente identificado, el cuestionario en mención es anónimo.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

	<b>EFFECTIVIDAD</b>	1	2	3	4	5
1	¿El personal de salud expresa buena comunicación al atender al asegurado por medio de la teleconsulta?					
2	¿El personal de salud atiende al asegurado sin interrupciones durante la teleconsulta?					
3	¿El personal de salud explica el proceso de la atención por teleconsulta al asegurado?					
4	¿El personal de salud realiza las teleconsultas al asegurado de manera oportuna?					
5	¿La atención por teleconsulta del personal de salud es segura para el paciente?					
	<b>EFICIENCIA</b>					
6	¿El personal de salud coordina las próximas teleconsultas con el asegurado?					
7	¿El personal de salud en la teleconsulta resuelve las dudas al asegurado?					
8	¿El personal de salud durante la teleconsulta, utilizan los recursos apropiados?					
9	¿La calidad de atención del personal de salud fue óptima para el asegurado?					
10	¿El personal de salud facilita al asegurado para tener acceso a otros servicios de salud por medio de las teleconsultas?					
	<b>EQUITATIVO</b>					
11	¿El personal de salud muestra preferencia al atender a los asegurados en las teleconsultas?					
12	¿Percibe diferencias entre las atenciones presenciales y las teleconsultas?					
13	¿El personal de salud utiliza tiempos similares en las atenciones por teleconsulta y presencial al asegurado?					
14	¿El personal de salud muestra diferencias de trato en la atención por teleconsulta al asegurado?					
15	¿El personal de salud durante la atención por teleconsulta es imparcial con el asegurado?					
16	¿El personal maneja el tiempo justo en la atención de la teleconsulta al asegurado?					

### DISTRIBUCIÓN DE PUNTAJES SEGÚN CATEGORÍA DE MEDICIÓN

Variable	Bueno	Regular	Malo
Calidad de Atención del Programa de Teleconsulta.	61-80	40-60	16-39

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022

Cuestionario Evaluativo de la Satisfacción del asegurado en el Programa de Teleconsulta  
(Adaptado del Cuestionario SERVQUAL, 2016)

Señor (a) asegurado; a continuación, se le muestra un conjunto de preguntas las cuales usted puede responder según su criterio personal, sus opiniones son válidas para el presente estudio, motivo por el cual se le pide que responda marcando en el casillero respectivo a su respuesta que más se siente identificado, el cuestionario en mención es anónimo.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

	<b>FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
1	¿El personal de salud, realiza la teleconsulta al asegurado según cita otorgada?					
2	¿El personal de salud, que realiza la teleconsulta inspira confianza al asegurado?					
3	¿El personal de salud, respeta el orden de la cita pactada del asegurado?					
4	¿El personal de salud, registra la atención de la teleconsulta en una Historia Clínica digital?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5	¿El personal de salud programa las citas para teleconsulta conforme a las necesidades del asegurado?					
6	¿Las citas programadas para análisis en laboratorio son oportunas para los asegurados?					
7	¿Las citas programadas para exámenes de rayos en imagenología son convenientes para los asegurados?					
8	¿El tiempo de espera de la emisión de la receta hasta la entrega del medicamento es el esperado?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
9	¿El personal de salud genera confianza y respeto, al asegurado mediante la atención por teleconsulta?					
10	¿Considera que se realiza una evaluación integral del asegurado mediante la teleconsulta?					
11	¿El personal de salud resuelve las dudas del asegurado en la teleconsulta?					
12	¿El personal de salud cuida la confidencialidad de la Historia Clínica realizada mediante la teleconsulta?					
13	¿El personal de salud inspira confianza al asegurado en la teleconsulta?					
	<b>EMPATÍA</b>					
14	¿El personal de salud brinda un trato cordial durante la teleconsulta al asegurado?					
15	¿El personal de salud se muestra comprometido por su problema de salud durante la teleconsulta?					
16	¿El personal de salud comprueba si el asegurado entendió lo explicado mediante la teleconsulta?					
17	¿El personal de salud establece una buena comunicación con el asegurado a través de la teleconsulta?					
18	¿El personal de salud entiende las necesidades específicas del asegurado durante la teleconsulta?					
	<b>TANGIBLE</b>					
19	¿El asegurado recibe información clara y precisa por el personal de salud para realizar la teleconsulta?					
20	¿El personal de salud en la teleconsulta se cerciora que el asegurado cuente con un medio de comunicación óptimo?					
21	¿Los equipos y materiales que usa el personal para las atenciones por teleconsultas son las adecuadas?					
22	¿Conoce si el personal de la salud hace uso del Sistema de Gestión Hospitalaria en la teleconsulta del asegurado?					

DISTRIBUCIÓN DE PUNTAJES SEGÚN CATEGORÍA DE MEDICIÓN

<b>Variable</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Satisfacción de la atención por el Programa de teleconsulta.	81-110	52-80	22-51
Fiabilidad	15-20	10-14	4-9
Responsabilidad	15-20	10-14	4-9
Seguridad	19-25	12-18	5-11
Empatía	19-25	12-18	5-11
Tangibilidad	15-20	10-14	4-9

**ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo - 2022**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y el nivel de satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>La calidad en la atención sanitaria, está asociada a la calidad técnica en cumplimiento a las regulaciones y a las normas sanitarias. Así como la efectividad de los servicios de salud. Esto se da cuando la calidad es técnica, para lo cual implica que la prestación del servicio sea oportuno, eficiente y segura en la atención sanitaria; entendiéndose por ello que las condiciones físicas y éticas sean las adecuadas incluyendo el talento humano, con el apoyo tecnológico y una gestión de desarrollo institucional en salud. La aplicación de dos instrumentos de suma importancia como son SERVQUAL y el SERVQHOS permite evaluar la calidad percibida por el usuario y las</p>	<p><b>V1:</b> Calidad de Atención. <b>D1:</b> Efectividad I1,1: Expresa buena empatía en la atención por teleconsulta. I1,2: Atiende la teleconsulta sin interrupciones. I1,3: Da a conocer el proceso de la atención en la teleconsulta. I1,4: Realiza la atención de manera oportuna en la teleconsulta. I1,5: Durante la teleconsulta la atención es segura.  <b>D2:</b> Eficiencia I 2,1: Eficiente en la atención por teleconsulta. I2,2: Capaz de resolver dudas en la atención por teleconsulta. I2,3: Utilizan recursos adecuados para la teleconsulta. I2,4: Atención óptima en la teleconsulta. I2,5: La teleconsulta permite el acceso a otros servicios de salud.  <b>D3:</b> Equitativo I3,1: Preferencia en la atención por teleconsulta. I3,2: Diferencias entre las atenciones presenciales y teleconsultas. I3,3: Igualdad de tiempo en las consultas presenciales y teleconsulta. I3,4: Desigualdad por estrato social durante la teleconsulta. I3,5: Atención por teleconsulta equitativa.  <b>V2:</b> Satisfacción del Asegurado <b>D4:</b> Fiabilidad. I4,1: Cita según lo programado en la teleconsulta. I4,2: Atención fiable en la teleconsulta. I4,3: Respeto el orden de la atención. I4,4: Historia Clínica digital.</p>	<p><b>Método de general:</b> - Recolección, medición y análisis de datos.  <b>Método de específico:</b> - Descriptivo.  <b>Tipo de investigación:</b> - Aplicada.  <b>Nivel de investigación:</b> - Descriptivo Correlacional  <b>Diseño de investigación:</b> - No experimental. - Transversal correlacional.  <b>Esquema:</b>   Dónde: M = Población de estudio. O1 = Calidad de Atención O2 = Satisfacción del Asegurado  <b>Población y muestra (cuantificada):</b> - 90 asegurados atendidos por teleconsulta.  <b>Muestra:</b> - 73 asegurados mayores de 18 años hasta los 64</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la fiabilidad como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la fiabilidad, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la fiabilidad como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la capacidad de respuesta como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la capacidad de respuesta, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la capacidad de respuesta como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la seguridad como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la seguridad, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la seguridad como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la empatía como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la empatía, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la empatía como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>			



<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la tangibilidad como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la tangibilidad, como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad de atención del Programa de Teleconsulta y la tangibilidad como dimensión de la satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022?</p>	<p>expectativas y percepciones a fin de obtener una valorización de la calidad y de la satisfacción de la atención recibida. Numpaque, A., &amp; Rocha, A. (2016)</p>	<p>D5: Capacidad de respuesta  I5,1: Programación de las citas para teleconsulta.  I5,2: Programación de citas para Laboratorio  I5,3: Programación de citas para imágenes.  I5,4: Tiempo de espera entre la emisión de la receta y la entrega del medicamento.</p> <p>D6: Seguridad  I6,1: Respeta la privacidad en la teleconsulta.  I6,2: Evaluación idónea en la teleconsulta.  I6,3: Responde a preguntas o dudas en la teleconsulta.  I6,4: El personal de salud le transmite confianza en la teleconsulta.</p> <p>D7: Empatía  I7,1: Trato agradable en la teleconsulta.  I7,2: Muestra interés por el problema de salud.  I7,3: Comprueba lo explicado en la teleconsulta.  I7,4: Evidencia si entendió el manejo del problema de salud mediante la teleconsulta.</p> <p>D8: Tangible  I8,1: Información idónea para iniciar la teleconsulta.  I8,2: Viabilidad de medio de comunicación.  I8,3: Equipos y materiales de las comunicaciones requeridas para las teleconsultas.  I8,4: Sistema de Gestión Hospitalaria.</p>	<p>años atendidos por teleconsulta.</p> <p><b>Muestreo:</b>  Muestreo probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p><b>Técnicas:</b>  - <b>Percepción:</b>  Encuesta Calidad de Atención</p> <p><b>Instrumento:</b>  - <b>Percepción:</b>  Cuestionario de Satisfacción del Asegurado</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b>  <b>Procesamiento:</b>  M. Excel, SPSS V.23</p> <p><b>Pruebas paramétricas:</b>  "R" Pearson</p> <p><b>Pruebas no paramétricas:</b>  "R" de Rho Spearman</p>
---	--	--	---	--	--

**ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Calidad de Atención	Calidad de Atención Es la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. (OPS, 2021)	La calidad de atención está centrada en el óptimo nivel de efectividad, así como una oportuna atención logrando una eficiente labor y por ende en una equitativa atención de calidad.	D1 Efectividad	I1,1: Expresa buena empatía en la atención por teleconsulta. I1,2: Atiende la teleconsulta sin interrupciones. I1,3: Da a conocer el proceso de la atención en la teleconsulta. I1,4: Realiza la atención de manera oportuna en la teleconsulta. I1,5: Durante la teleconsulta la atención es segura.	Ordinal
			D2 Eficiencia	I2,1: Eficiente en la atención por teleconsulta. I2,2: Capaz de resolver dudas en la atención por teleconsulta. I2,3: Utilizan recursos adecuados para la teleconsulta. I2,4: Atención óptima en la teleconsulta. I2,5: La teleconsulta permite el acceso a otros servicios de salud.	
			D3 Equitativo	I3,1: Preferencia en la atención por teleconsulta. I3,2: Diferencias entre las atenciones presenciales y teleconsultas. I3,3: Igualdad de tiempo en las consultas presenciales y teleconsulta. I3,4: Desigualdad por estrato social durante la teleconsulta. I3,5: Atención por teleconsulta equitativa.	
V2 Satisfacción del asegurado	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Minsa (2011)	Es el valor de desempeño en función a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y recursos tangibles en un servicio de salud.	D4 Fiabilidad	I4,1: Cita según lo programado en la teleconsulta. I4,2: Atención fiable en la teleconsulta. I4,3: Respeto el orden de la atención. I4,4: Historia Clínica digital.	Ordinal
			D5 Capacidad de respuesta	I5,1: Programación de las citas para teleconsulta. I5,2: Programación de citas para Laboratorio I5,3: Programación de citas para imágenes. I5,4: Tiempo de espera entre la emisión de la receta y la entrega del medicamento.	
			D6 Seguridad	I6,1: Respeto la privacidad en la teleconsulta. I6,2: Evaluación idónea en la teleconsulta. I6,3: Responde a preguntas o dudas en la teleconsulta. I6,4: El personal de salud le trasmite confianza en la teleconsulta.	
			D7 Empatía	I7,1: Trato agradable en la teleconsulta. I7,2: Muestra interés por el problema de salud. I7,3: Comprueba lo explicado en la teleconsulta. I7,4: Evidencia si entendió el manejo del problema de salud mediante la teleconsulta.	
			D8 Tangible	I8,1: Información idónea para iniciar la teleconsulta. I8,2: Viabilidad de medio de comunicación. I8,3: Equipos y materiales de las comunicaciones requeridas para las teleconsultas. I8,4: Sistema de Gestión Hospitalaria.	

**ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO**

**Título del instrumento: Cuestionario para evaluar la calidad de atención**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
<b>V1:</b> Calidad de atención	D1 Efectividad	I1,1: Expresa buena empatía en la atención por teleconsulta. I1,2: Atiende la teleconsulta sin interrupciones. I1,3: Da a conocer el proceso de la atención en la teleconsulta. I1,4: Realiza la atención de manera oportuna en la teleconsulta. I1,5: Durante la teleconsulta la atención es segura.	1. ¿El personal de salud expresa buena comunicación al atender al asegurado por medio de la teleconsulta? 2. ¿El personal de salud atiende al asegurado sin interrupciones durante la teleconsulta? 3. ¿El personal de salud explica el proceso de la atención por teleconsulta al asegurado? 4. ¿El personal de salud realiza las teleconsultas al asegurado de manera oportuna? 5. ¿La atención por teleconsulta del personal de salud es segura para el paciente?	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces 4. Casi siempre. 5. Siempre.
	D2 Eficiencia	I2,1: Eficiente en la atención por teleconsulta. I2,2: Capaz de resolver dudas en la atención por teleconsulta. I2,3: Utilizan recursos adecuados para la teleconsulta. I2,4: Atención óptima en la teleconsulta. I2,5: La teleconsulta permite el acceso a otros servicios de salud.	6. ¿El personal de salud coordina las próximas teleconsultas con el asegurado? 7. ¿El personal de salud en la teleconsulta resuelve las dudas al asegurado? 8. ¿El personal de salud durante la teleconsulta, utilizan los recursos apropiados? 9. ¿La calidad de atención del personal de salud fue óptima para el asegurado? 10. ¿El personal de salud facilita al asegurado para tener acceso a otros servicios de salud por medio de las teleconsultas?	
	D3 Equitativo	I3,1: Preferencia en la atención por teleconsulta. I3,2: Diferencias entre las atenciones presenciales y teleconsultas. I3,3: Igualdad de tiempo en las consultas presenciales y teleconsulta. I3,4: Desigualdad por estrato social durante la teleconsulta. I3,5: Atención por teleconsulta equitativa.	11. ¿El personal de salud muestra preferencia al atender a los asegurados en las teleconsultas? 12. ¿Percibe diferencias entre las atenciones presenciales y las teleconsultas? 13. ¿El personal de salud utiliza tiempos similares en las atenciones por teleconsulta y presencial al asegurado? 14. ¿El personal de salud muestra diferencias de trato en la atención por teleconsulta al asegurado? 15. ¿El personal de salud durante la atención por teleconsulta es imparcial con el asegurado? 16. ¿El personal maneja el tiempo justo en la atención de la teleconsulta al asegurado?	

**ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO**

**Título del instrumento: Cuestionario para evaluar la satisfacción del asegurado**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
<b>V2:</b> Satisfacción del asegurado	D4 Fiabilidad	I4,1: Cita según lo programado en la teleconsulta. I4,2: Atención fiable en la teleconsulta. I4,3: Respeta el orden de la atención. I4,4: Historia Clínica digital.	1. ¿El personal de salud, realiza la teleconsulta al asegurado según cita otorgada? 2. ¿El personal de salud, que realiza la teleconsulta inspira confianza al asegurado? 3. ¿El personal de salud, respeta el orden de la cita pactada del asegurado? 4. ¿El personal de salud, registra la atención de la teleconsulta en una Historia Clínica digital?	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.
	D5 Capacidad de respuesta	I5,1: Programación de las citas para teleconsulta. I5,2: Programación de citas para Laboratorio I5,3: Programación de citas para imágenes. I5,4: Tiempo de espera entre la emisión de la receta y la entrega del medicamento.	5. ¿El personal de salud programa las citas para teleconsulta conforme a las necesidades del asegurado? 6. ¿Las citas programadas para análisis en laboratorio son oportunas para los asegurados? 7. ¿Las citas programadas para exámenes de rayos en imagenología son convenientes para los asegurados? 8. ¿El tiempo de espera de la emisión de la receta hasta la entrega del medicamento es el esperado?	
	D6 Seguridad	I6,1: Respeta la privacidad en la teleconsulta. I6,2: Evaluación idónea en la teleconsulta. I6,3: Responde a preguntas o dudas en la teleconsulta. I6,4: El personal de salud le transmite confianza en la teleconsulta.	9. ¿El personal de salud genera confianza y respeto, al asegurado mediante la atención por teleconsulta? 10. ¿Considera que se realiza una evaluación integral del asegurado mediante la teleconsulta? 11. ¿El personal de salud resuelve las dudas del asegurado en la teleconsulta? 12. ¿El personal de salud cuida la confidencialidad de la Historia Clínica realizada mediante la teleconsulta? 13. ¿El personal de salud inspira confianza al asegurado en la teleconsulta?	
	D7 Empatía	I7,1: Trato agradable en la teleconsulta. I7,2: Muestra interés por el problema de salud. I7,3: Comprueba lo explicado en la teleconsulta. I7,4: Evidencia si entendió el manejo del problema de salud mediante la teleconsulta.	14. ¿El personal de salud brinda un trato cordial durante la teleconsulta al asegurado? 15. ¿El personal de salud se muestra comprometido por su problema de salud durante la teleconsulta? 16. ¿El personal de salud comprueba si el asegurado entendió lo explicado mediante la teleconsulta? 17. ¿El personal de salud establece una buena comunicación con el asegurado a través de la teleconsulta? 18. ¿El personal de salud entiende las necesidades específicas del asegurado durante la teleconsulta?	
	D8 Tangible	I8,1: Información idónea para iniciar la teleconsulta. I8,2: Viabilidad de medio de comunicación. I8,3: Equipos y materiales de las comunicaciones requeridas para las teleconsultas. I8,4: Sistema de Gestión Hospitalaria.	19. ¿El asegurado recibe información clara y precisa por el personal de salud para realizar la teleconsulta? 20. ¿El personal de salud en la teleconsulta se cerciora que el asegurado cuente con un medio de comunicación óptimo? 21. ¿Los equipos y materiales que usa el personal para las atenciones por teleconsultas son las adecuadas? 22. ¿Conoce si el personal de la salud hace uso del Sistema de Gestión Hospitalaria en la teleconsulta del asegurado?	



		La teleconsulta permite el acceso a otros servicios de salud.	¿El personal de salud facilita al asegurado para tener acceso a otros servicios de salud por medio de las teleconsultas?	1	2	3	4	5													
Equitativo		Preferencia en la atención por teleconsulta.	¿El personal de salud muestra preferencia al atender a los asegurados en las teleconsultas?	1	2	3	4	5													
		Diferencias entre las atenciones presenciales y teleconsultas.	¿Percibe diferencias entre las atenciones presenciales y las teleconsultas?	1	2	3	4	5													
		Igualdad de tiempo en las consultas presenciales y teleconsulta.	¿El personal de salud utiliza tiempos similares en las atenciones por teleconsulta y presencial al asegurado?	1	2	3	4	5													
		Desigualdad por estrato social durante la teleconsulta.	¿El personal de salud muestra diferencias de trato en la atención por teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5													
		Atención por teleconsulta equitativa.	¿El personal de salud durante la atención por teleconsulta es imparcial con el asegurado?	1	2	3	4	5													
				¿El personal de salud maneja el tiempo justo en la atención de la teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5												

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

  
**Mg. Carlos E. Guerra Llanos**  
 GESTIÓN PÚBLICA



Seguridad	Respeto la privacidad en la teleconsulta.	¿El personal de salud genera confianza y respeto, al asegurado mediante la atención por teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Evaluación idónea en la teleconsulta.	¿Considera que se realiza una evaluación integral del asegurado mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Responde a preguntas o dudas en la teleconsulta.	¿El personal de salud resuelve las dudas del asegurado en la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	El personal de salud le transmite confianza en la teleconsulta.	¿El personal de salud cuida la confidencialidad de la Historia Clínica realizada mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
		¿El personal de salud inspira confianza al asegurado en la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
Empatía	Trato agradable en la teleconsulta.	¿El personal de salud brinda un trato cordial durante la teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5													
	Muestra interés por el problema de salud.	¿El personal de salud se muestra comprometido por su problema de salud durante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Comprueba lo explicado en la teleconsulta.	¿El personal de salud comprueba si el asegurado entendió lo explicado mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Evidencia si entendió el manejo del problema de salud mediante la teleconsulta.	¿El personal de salud establece una buena comunicación con el asegurado a través de la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
		¿El personal de salud entiende las necesidades específicas del asegurado durante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
Tangible	Información idónea para iniciar la teleconsulta.	El asegurado recibe información clara y precisa por el personal de salud para realizar la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Viabilidad de medio de comunicación.	¿El personal de salud en la teleconsulta se cerciora que el asegurado cuente con un medio de comunicación óptimo?	1	2	3	4	5													
	Equipos y materiales de las comunicación requeridas para las teleconsultas.	¿Los equipos y materiales que usa el personal de salud para las atenciones por teleconsultas son las adecuadas?	1	2	3	4	5													
	Sistema de Gestión Hospitalaria.	¿Conoce si el personal de la salud hace uso del Sistema de Gestión Hospitalaria en la teleconsulta del asegurado?	1	2	3	4	5													

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

  
**Mg. Carlos E. Guerra Llanos**  
 GESTIÓN PÚBLICA





		La teleconsulta permite el acceso a otros servicios de salud.	¿El personal de salud facilita al asegurado para tener acceso a otros servicios de salud por medio de las teleconsultas?	1	2	3	4	5												
Equitativo		Preferencia en la atención por teleconsulta.	¿El personal de salud muestra preferencia al atender a los asegurados en las teleconsultas?	1	2	3	4	5												
		Diferencias entre las atenciones presenciales y teleconsultas.	¿Percebe diferencias entre las atenciones presenciales y las teleconsultas?	1	2	3	4	5												
		Igualdad de tiempo en las consultas presenciales y teleconsulta.	¿El personal de salud utiliza tiempos similares en las atenciones por teleconsulta y presencial al asegurado?	1	2	3	4	5												
		Desigualdad por estrato social durante la teleconsulta.	¿El personal de salud muestra diferencias de trato en la atención por teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5												
		Atención por teleconsulta equitativa.	¿El personal de salud durante la atención por teleconsulta es imparcial con el asegurado?	1	2	3	4	5												
			¿El personal de salud maneja el tiempo justo en la atención de la teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5												

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

  
 Dra. Esther Elizabeth Reyna Méndez  
 C.M.P. 50771



Seguridad	Respeto la privacidad en la teleconsulta.	¿El personal de salud genera confianza y respeto, al asegurado mediante la atención por teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Evaluación idónea en la teleconsulta.	¿Considera que se realiza una evaluación integral del asegurado mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Responde a preguntas o dudas en la teleconsulta.	¿El personal de salud resuelve las dudas del asegurado en la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	El personal de salud le transmite confianza en la teleconsulta.	¿El personal de salud cuida la confidencialidad de la Historia Clínica realizada mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
		¿El personal de salud inspira confianza al asegurado en la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
Empatía	Trato agradable en la teleconsulta.	¿El personal de salud brinda un trato cordial durante la teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5													
	Muestra interés por el problema de salud.	¿El personal de salud se muestra comprometido por su problema de salud durante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Comprueba lo explicado en la teleconsulta.	¿El personal de salud comprueba si el asegurado entendió lo explicado mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Evidencia si entendió el manejo del problema de salud mediante la teleconsulta.	¿El personal de salud establece una buena comunicación con el asegurado a través de la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
		¿El personal de salud entiende las necesidades específicas del asegurado durante la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
Tangible	Información idónea para iniciar la teleconsulta.	El asegurado recibe información clara y precisa por el personal de salud para realizar la teleconsulta?	1	2	3	4	5													
	Viabilidad de medio de comunicación.	¿El personal de salud en la teleconsulta se cerciora que el asegurado cuente con un medio de comunicación óptimo?	1	2	3	4	5													
	Equipos y materiales de las comunicación requeridas para las teleconsultas.	¿Los equipos y materiales que usa el personal de salud para las atenciones por teleconsultas son las adecuadas?	1	2	3	4	5													
	Sistema de Gestión Hospitalaria.	¿Conoce si el personal de la salud hace uso del Sistema de Gestión Hospitalaria en la teleconsulta del asegurado?	1	2	3	4	5													

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

  
 Dra. Estelita Keyna Méndez

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022**

Instrumento de medición de la variable:

Cuestionario Evaluativo de la Calidad de atención del Programa de Teleconsulta del Asegurado

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								Observaciones y recomendaciones.		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta				
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Calidad de atención	Efectividad	Expresa buena empatía en la atención por teleconsulta.	¿El personal de salud expresa buena comunicación al atender al asegurado por medio de la teleconsulta?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Atiende la teleconsulta sin interrupciones.	¿El personal de salud atiende al asegurado sin interrupciones durante la teleconsulta?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Da a conocer el proceso de la atención en la teleconsulta.	¿El personal de salud explica el proceso de la atención por teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Realiza la atención de manera oportuna en la teleconsulta.	¿El personal de salud realiza las teleconsultas al asegurado de manera oportuna?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Durante la teleconsulta la atención es segura.	¿La atención por teleconsulta del personal de salud es segura para el paciente?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	Eficiencia	Eficiente en la atención por teleconsulta.	¿El personal de salud coordina las próximas teleconsultas con el asegurado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Capaz de resolver dudas en la atención por teleconsulta.	¿El personal de salud en la teleconsulta resuelve las dudas al asegurado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Utilizan recursos adecuados para la teleconsulta.	¿El personal de salud durante la teleconsulta, utilizan los recursos apropiados?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		Atención óptima en la teleconsulta.	¿La calidad de atención del personal de salud fue óptima para el asegurado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

*elcb*

		La teleconsulta permite el acceso a otros servicios de salud.	¿El personal de salud facilita al asegurado para tener acceso a otros servicios de salud por medio de las teleconsultas?	1	2	3	4	5													
Equitativo		Preferencia en la atención por teleconsulta.	¿El personal de salud muestra preferencia al atender a los asegurados en las teleconsultas?	1	2	3	4	5													
		Diferencias entre las atenciones presenciales y teleconsultas.	¿Percebe diferencias entre las atenciones presenciales y las teleconsultas?	1	2	3	4	5													
		Igualdad de tiempo en las consultas presenciales y teleconsulta.	¿El personal de salud utiliza tiempos similares en las atenciones por teleconsulta y presencial al asegurado?	1	2	3	4	5													
		Desigualdad por estrato social durante la teleconsulta.	¿El personal de salud muestra diferencias de trato en la atención por teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5													
		Atención por teleconsulta equitativa.	¿El personal de salud durante la atención por teleconsulta es imparcial con el asegurado?	1	2	3	4	5													
			¿El personal de salud maneja el tiempo justo en la atención de la teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5													
					1	2	3	4	5												

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

  
 Dra. Mariana Castro Uceda  
 C.M.P. 71001 RNA, A00637

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: **Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022**

Instrumento de medición de la variable:

Cuestionario Evaluativo de la Satisfacción del asegurado en el Programa de Teleconsulta


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN				Observaciones y recomendaciones.		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem	
									Si	No	Si	No		Si	No
Satisfacción del asegurado	Fiabilidad	Cita según lo programado en la teleconsulta.	¿El personal de salud, realiza la teleconsulta al asegurado según cita otorgada?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	
		Atención fiable en la teleconsulta.	¿El personal de salud, que realiza la teleconsulta inspira confianza al asegurado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	
		Respeto el orden de la atención	¿El personal de salud, respeta el orden de la cita pactada del asegurado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	
		Historia Clínica digital.	¿El personal de salud, registra la atención de la teleconsulta en una Historia Clínica digital?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	
	Capacidad de respuesta	Programación de las citas para teleconsulta.	¿El personal de salud programa las citas para teleconsulta conforme a las necesidades del asegurado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	
		Programación de citas para Laboratorio	¿Las citas programadas para análisis en laboratorio son oportunas para los asegurados?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	
		Programación de citas para imágenes.	¿Las citas programadas para exámenes de rayos en imagenología son convenientes para los asegurados?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	
		Tiempo de espera entre la emisión de la receta y la entrega del medicamento.	¿El tiempo de espera de la emisión de la receta hasta entrega del medicamento es el esperado?	1	2	3	4	5	/	/	/	/	/	/	

Seguridad	Respeto la privacidad en la teleconsulta.	¿El personal de salud genera confianza y respeto, al asegurado mediante la atención por teleconsulta?	1	2	3	4	5															
	Evaluación idónea en la teleconsulta.	¿Considera que se realiza una evaluación integral del asegurado mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
	Responde a preguntas o dudas en la teleconsulta.	¿El personal de salud resuelve las dudas del asegurado en la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
	El personal de salud le transmite confianza en la teleconsulta.	¿El personal de salud cuida la confidencialidad de la Historia Clínica realizada mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
		¿El personal de salud inspira confianza al asegurado en la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
Empatía	Trato agradable en la teleconsulta.	¿El personal de salud brinda un trato cordial durante la teleconsulta al asegurado?	1	2	3	4	5															
	Muestra interés por el problema de salud.	¿El personal de salud se muestra comprometido por su problema de salud durante la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
	Comprueba lo explicado en la teleconsulta.	¿El personal de salud comprueba si el asegurado entendió lo explicado mediante la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
	Evidencia si entendió el manejo del problema de salud mediante la teleconsulta.	¿El personal de salud establece una buena comunicación con el asegurado a través de la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
		¿El personal de salud entiende las necesidades específicas del asegurado durante la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
Tangible	Información idónea para iniciar la teleconsulta.	El asegurado recibe información clara y precisa por el personal de salud para realizar la teleconsulta?	1	2	3	4	5															
	Viabilidad de medio de comunicación.	¿El personal de salud en la teleconsulta se cerciora que el asegurado cuente con un medio de comunicación óptimo?	1	2	3	4	5															
	Equipos y materiales de las comunicación requeridas para las teleconsultas.	¿Los equipos y materiales que usa el personal de salud para las atenciones por teleconsultas son las adecuadas?	1	2	3	4	5															
	Sistema de Gestión Hospitalaria.	¿Conoce si el personal de la salud hace uso del Sistema de Gestión Hospitalaria en la teleconsulta del asegurado?	1	2	3	4	5															

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre




## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario Evaluativo de la Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
Objetivo del Instrumento	Determinar Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
Aplicada a la muestra de los participantes	Asegurados atendidos durante el mes de mayo 2022, mediante el programa de teleconsulta.		
Nombre y Apellido del Experto	CARLOS EUSEBIO GUERRA LLANOS	DNI N°	17829850
Título Profesional	CONTADOR	Celular	945228585
Dirección Domiciliaria	PROL. JOSÉ INCIAN M2 C LOTE 1-2 URB. LOS JAZMINES NOCHE		
Grado Académico	MAGISTER GESTIÓN PÚBLICA		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo 04/07/22


-----  
**Mg. Carlos E. Guerra Llanos**  
 GESTIÓN PÚBLICA

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario para medir la satisfacción del asegurado en la atención por teleconsulta en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Determinar la satisfacción del asegurado en la atención por teleconsulta en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Aplicada a la muestra de los participantes</b>	Asegurados atendidos durante el mes de mayo 2022, mediante el programa de teleconsulta.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	CARLOS EUSEBIO GUERRA LLANOS	DNI N°	17829850
<b>Título Profesional</b>	CONTADOR	Celular	945228585
<b>Dirección Domiciliaria</b>	PROL. JOSE INCLAN M2 C LOTE 1-2 URB. LOS JAZMINES MOCHE		
<b>Grado Académico</b>	MAGISTER GESTIÓN PÚBLICA		
<b>Firma</b>		Lugar y Fecha	TRUJILLO 04/07/22


.....  
**Mg. Carlos E. Guerra Llanos**  
 GESTIÓN PÚBLICA

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario Evaluativo de la Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Determinar Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Aplicada a la muestra de los participantes</b>	Asegurados atendidos durante el mes de mayo 2022, mediante el programa de teleconsulta.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	Esther Elizabeth Reyna Méndez	DNI N°	42556738
<b>Título Profesional</b>	Médico Cirujano	Celular	987552196
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz W Lote 15-A Urb. Palmas del Golf		
<b>Grado Académico</b>	Maestro		
<b>Firma</b>		Lugar y Fecha	Trujillo 4/07/22

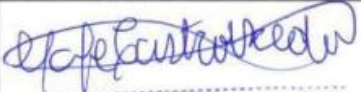
Dra. Esther Elizabeth Reyna Méndez  
CMP 50771

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario para medir la satisfacción del asegurado en la atención por teleconsulta en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Determinar la satisfacción del asegurado en la atención por teleconsulta en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Aplicada a la muestra de los participantes</b>	Asegurados atendidos durante el mes de mayo 2022, mediante el programa de teleconsulta.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	Esther Elizabeth Reyna Méndez	DNI N°	42556738
<b>Título Profesional</b>	Médico Cirujano	Celular	987552196
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz W Lote 15-A Urb. Palmas del Golf.		
<b>Grado Académico</b>	Maestro		
<b>Firma</b>		Lugar y Fecha	Trujillo 4/09/22

Dra. Esther Elizabeth Reyna Méndez  
C.M.P. 50771

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario Evaluativo de la Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Determinar Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
<b>Aplicada a la muestra de los participantes</b>	Asegurados atendidos durante el mes de mayo 2022, mediante el programa de teleconsulta.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	María Fernanda Castro Uceda	DNI N°	46592530
<b>Título Profesional</b>	Médico Cirujano	Celular	941141113
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Ituánuco 106 - Las Delicias Moche		
<b>Grado Académico</b>	Maestro		
<b>Firma</b>	 Dra. María Fernanda Castro Uceda <small>CAAP 71007 RINA 406637</small>	<b>Lugar y Fecha</b>	Trujillo 04/07/22

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción del asegurado en la atención por teleconsulta en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
Objetivo del Instrumento	Determinar la satisfacción del asegurado en la atención por teleconsulta en un Hospital de EsSalud. Trujillo – 2022		
Aplicada a la muestra de los participantes	Asegurados atendidos durante el mes de mayo 2022, mediante el programa de teleconsulta.		
Nombre y Apellido del Experto	MARIA FERNANDA CASTRO UCEDA	DNI N°	46592530
Título Profesional	Médico Cirujano	Celular	941141113
Dirección Domiciliaria	Huánuco 106 - Las Delicias Moche		
Grado Académico	Maestra		
Firma	 Dra. Maria Fernanda Castro Uceda R.N. 408632	Lugar y Fecha	Trujillo 04/07/22



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HENRY VILLACORTA VALENCIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención del Programa de Teleconsulta y satisfacción del asegurado en un Hospital de EsSalud, Trujillo - 2022", cuyo autor es LAYZA SALAZAR EDGAR SEGUNDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HENRY VILLACORTA VALENCIA <b>DNI:</b> 17860116 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2982-3444	Firmado electrónicamente por: HVILLACORTAV16 el 13-08-2022 13:10:17

Código documento Trilce: TRI - 0368012