



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad del servicio de telemedicina y satisfacción del paciente
atendido en un hospital público en Huaraz, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Mori Sanchez, Elga Mariela (orcid.org/0000-0002-6829-9876)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por la bendición y sabiduría recibida para poder realizar uno más de mis objetivos.

A mis padres por el apoyo incondicional en el logro de mis metas.

Elga Mariela

Agradecimiento

A Dios por darme la fortaleza y salud y ser mi guía en este nuevo logro en mi carrera profesional.

A todos los docentes de la Universidad César Vallejo, que me brindaron la oportunidad de integrar conocimientos y motivación para el desarrollo del trabajo de investigación

A mi asesor Dr. Castillo Saavedra Ericsson Félix, por sus sugerencias y aportes durante el desarrollo y culminación de mi tesis.

La Autora

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	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Pruebas de hipótesis de la relación entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	20
Tabla 2. <i>Nivel de calidad del servicio de telemedicina del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	21
Tabla 3. <i>Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de telemedicina del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	22
Tabla 4. <i>Nivel de satisfacción del paciente atendido mediante el servicio de telemedicina en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	23
Tabla 5. <i>Niveles de las dimensiones de satisfacción del paciente atendido mediante el servicio de telemedicina en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	24
Tabla 6. <i>Pruebas de hipótesis de la relación entre los elementos tangibles del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	25
Tabla 7. <i>Pruebas de hipótesis de la relación entre la seguridad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	26
Tabla 8. <i>Pruebas de hipótesis de la relación entre la confiabilidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	27
Tabla 9. <i>Pruebas de hipótesis de la relación entre la empatía del personal del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	28
Tabla 10. <i>Pruebas de hipótesis de la relación entre la capacidad de respuesta del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022</i>	29

Resumen

Este estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022, para ello, se llevó a cabo una investigación de tipo básica, relacional, cuantitativa, con diseño no experimental transeccional. Se trabajó con una muestra de 114 pacientes que se atendieron en el servicio de telemedicina del hospital, quienes respondieron a cuestionarios. Los resultados permitieron concluir que existe una relación positiva fuerte ($Rho=0,767$) y significativa (Sig. menor a 0,05) entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente, lo que significa que, a mayor calidad percibida del servicio, mayor satisfacción del paciente, aceptándose la hipótesis de investigación. Este resultado se debió a que el 100% de los pacientes calificó el nivel de calidad del servicio de telemedicina como alto, mientras que el 99,1% de mostró un alto nivel de satisfacción con el servicio. Asimismo, la dimensión elementos tangibles del servicio de telemedicina se relacionó con la satisfacción del paciente ($Rho=0,340$), mientras que las dimensiones seguridad ($Rho=0,648$), confiabilidad ($Rho=0,621$), empatía, ($Rho=0,687$) y capacidad de respuesta ($Rho=0,609$) se relacionaron de manera positiva moderada significativa, con un sig. menor a 0,05.

Palabras clave: calidad, servicio, telemedicina, satisfacción, paciente.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of the telemedicine service and the satisfaction of the patient treated in a public hospital in Huaraz, 2022, for this, a basic, relational, quantitative investigation was carried out, with a non-specific design. transectional experimental. We worked with a sample of 114 patients who were treated in the hospital's telemedicine service, who answered questionnaires. The results allowed us to conclude that there is a strong ($Rho=0.767$) and significant (Sig. less than 0.05) positive relationship between the quality of the telemedicine service and patient satisfaction, which means that the higher the perceived quality of the service, greater patient satisfaction, accepting the research hypothesis. This result was due to the fact that 100% of the patients rated the quality level of the telemedicine service as high, while 99.1% showed a high level of satisfaction with the service. Likewise, the dimension tangible elements of the telemedicine service was related to patient satisfaction ($Rho=0.340$), while the dimensions safety ($Rho=0.648$), reliability ($Rho=0.621$), empathy ($Rho=0.687$) and capacity of response ($Rho=0.609$) were related in a positive moderate significant way, with a sig. less than 0.05.

Keywords: quality, service, telemedicine, patient, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La telemedicina, hoy en día, se ha transformado en uno de los mecanismos más importantes que los establecimientos y hospitales emplean para poder atender a sus pacientes con padecimientos comunes y crónicos, en reemplazo o para complementar la atención presencial, popularizándose este sistema debido a los efectos de la pandemia por el COVID-19. En ese sentido, cada sistema de salud a nivel mundial ha tenido que adecuar sus procesos, su personal médico y su tecnología para lograr la atención vía remota a los pacientes, procurando que la calidad de los servicios médicos sea conforme a la presencial, en donde los pacientes constituyen el pilar de los sistemas de salud (Van et al., 2022, p. 2).

En ese sentido, se prevé que en los próximos años la telemedicina seguirá utilizándose con frecuencia (Humphreys et al., 2020), sin embargo, dentro de los factores que limitan la implementación del sistema de telemedicina se encuentra la deficiente infraestructura asistencial (Keesara et al., 2020, p. 2). En Colombia, por ejemplo, se generó un cambio apresurado en los mecanismos de servicios de salud en todo el sistema sanitario durante el 2020, incluido consulta externa, teniendo que reemplazar momentáneamente los servicios médicos presenciales por los servicios de telemedicina, como una estrategia del gobierno nacional frente al COVID-19 (Pava et al., 2020). Lo mismo ocurrió en países latinoamericanos y en muchos países del mundo que no contaban con un sistema de salud eficiente, en donde fue necesario una revolución total. En el caso de Ecuador, el funcionamiento de la telemedicina aún no se ha consolidado (LeRouge, 2019)

En el Perú se está construyendo un modelo híbrido en donde la atención es virtual y presencial, a pesar de que ya no existen casi restricciones por COVID-19 para las atenciones presenciales en salud. El Reglamento de la ley N° 30421, Ley marco de telesalud y del decreto legislativo N° 1490, establece lineamientos en la implementación de la telesalud que garanticen la calidad en salud conforme a la Política Nacional de Calidad de Salud (Diario Oficial del Bicentenario el Peruano, 2021, p. 23), para un mejor desempeño de los establecimientos de salud y cumplimiento de metas en beneficios del país (Ministerio de Salud, 2021, p. 23). No obstante, existen diversos retos y deficiencias que debe afrontar el gobierno para

fortalecer la telemedicina (Graf, 2020, p. 1), tales como la mala conectividad del internet, la carencia de buenas instalaciones, la cultura digital pobre, personal no capacitado, la limitada inversión en salud, entre otros factores (Curioso, 2019, p. 3).

Ahora bien, el hospital bajo estudio, la cual se ubica en la provincia de Huaraz, en Ancash, no se encuentra fuera de la coyuntura nacional. En ella se atienden pacientes de toda la zona sierra de Ancash, comprendida por el Callejón de Huaylas, Conchucos y un segmento pequeño de Huánuco. Actualmente el hospital brinda atenciones de telemedicina en cuatro servicios médicos: Medicina especializada, Pediatría, Ginecología y Obstetricia y Cirugía, no obstante, posee algunas deficiencias en sus condiciones físicas que hace que el servicio no sea el óptimo.

Dentro de las principales deficiencias se pueden mencionar: la poca disponibilidad de tecnología, la falta de ambientes exclusivos para entregar adecuadamente el servicio, insuficiente recurso humano para efectuar las actividades en dichos servicios, o los pobres conocimientos del personal para el uso adecuado del sistema que pueden estar afectando la calidad del servicio que el paciente percibe, y por ende, podría estar generando insatisfacción en ellos, por lo que se busca estudiar el vínculo existente entre la calidad percibida del servicio de telemedicina y la satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital. Frente a lo expuesto, se planteó la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022?

Esta investigación es justificada desde el aspecto teórico puesto que permitió profundizar en la comprensión de las teorías que se encuentran detrás de la calidad de los servicios de telemedicina y satisfacción de los pacientes, que son variables muy importantes en la gestión del sistema de salud; asimismo, permitió contrastar las teorías existentes con la realidad de la institución bajo estudio. Por otro lado, los resultados que se encontraron en esta investigación reflejaron el problema real para que se puedan formular las estrategias y planes de mejoras pertinentes para aumentar la calidad del servicio de telemedicina que genere satisfacción en los pacientes atendidos. Asimismo, estos resultados beneficiarán a la gestión del hospital, al personal asistencial y a los usuarios de los servicios que se atiendan si

es que el estudio contribuye con la solución del problema, puesto que será el primer paso para brindar soluciones. Finalmente, el método científico empleado en esta investigación, puede ser replicado por otros investigadores que realicen estudios con las mismas variables, contribuyendo también al estado del arte respecto a esta línea investigativa.

Como objetivo central se planteó determinar la relación entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022. Como objetivos específicos se plantearon: (1) identificar el nivel de calidad del servicio de telemedicina del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022, (2) identificar el nivel de satisfacción del paciente atendido mediante el servicio de telemedicina en un hospital público en Huaraz, 2022, (3) establecer la relación entre los elementos tangibles del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022, (4) establecer la relación entre la seguridad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022, (5) establecer la relación entre la confiabilidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022, (6) establecer la relación entre la empatía del personal del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022, (7) establecer la relación entre la capacidad de respuesta del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

Como hipótesis central de investigación se planteó: Existe relación directa significativa entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022; mientras que la hipótesis nula planteada fue que: No existe relación directa significativa entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como primera parte del marco teórico, se presentan los antecedentes de estudios que reflejaron el avance del conocimiento sobre la calidad de los servicios de telemedicina y satisfacción del usuario externo:

A nivel internacional, se realizaron estudios tales como el de Jaramillo, et al. (2021), quienes realizaron una investigación sobre la manera como los usuarios de dos instituciones de salud de Medellín perciben los servicios de telemedicina en los primeros meses de pandemia. Este estudio fue de enfoque cualitativo en donde se realizaron entrevistas a los usuarios. Las autoras concluyeron que, en general, los entrevistados lograron percibir la calidad del servicio de telemedicina como buena (50%), muy buena (33,3%) y regular (16%); asimismo, el 33,3% consideró recomendar las prestaciones de los servicios telemedicina siempre, mientras que el 41,7% solo lo haría para ciertas ocasiones y el 25%, no lo haría.

Cevallos (2021) realizó una investigación sobre el grado de satisfacción que poseen los pacientes atendidos respecto a la calidad de los servicios de telemedicina en un centro de salud de Quito. Este estudio fue cuantitativo, con alcance descriptivo, observacional transeccional, en donde participaron de una encuesta 81 usuarios atendidos en la institución. La autora concluyó que los encuestados poseen una satisfacción baja en relación a la atención recibida (34.6%), asimismo, el 61.7% considera que el servicio es de confianza y el 60.5% menciona que se maneja con responsabilidad. Por otro lado, la atención ofrecida fue calificada como de regular calidad (37%). En ese sentido, existe una alta correlación entre ambas variables, es decir, una mejor calidad de los servicios de telemedicina genera mayor satisfacción en los pacientes.

Bermúdez (2020) evaluó el nivel de la satisfacción de pacientes en relación al servicio de telemedicina en Cartagena, en la coyuntura del COVID-19, realizando para ello un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, en donde se aplicaron cuestionarios a 334 pacientes atendidos. La autora concluyó que la percepción de los pacientes respecto al servicio de telemedicina se asocia a la seguridad de la atención recibida (correlación de 0.568) y los medios tecnológicos empleados (correlación de 0.298), asimismo, las dos variables influyen en un 51.6% en el grado

de satisfacción de los encuestados, quienes se atendieron en los servicios de telemedicina como consecuencia de la pandemia. Finalmente, la calidad de la atención médica en telemedicina se asoció significativamente con el nivel de la satisfacción de los usuarios, puesto que la atención recibida explica el 77.2% de la satisfacción, con una correlación de 0,879.

Pava et al. (2020) realizaron un estudio sobre el nivel de la satisfacción de pacientes atendidos mediante el servicio de telemedicina en cardiología en periodo de pandemia en Ibagué. El estudio fue no experimental, con un alcance relacional, en donde se trabajó con 338 usuarios a quienes se les aplicaron cuestionarios basados en la escala SERVQUAL. Las autoras concluyeron que existen diferencias entre las expectativas del usuario y lo que experimentan del servicio recibido, asimismo, el conocimiento del nivel de la satisfacción de los usuarios facilita la tarea de plantear estrategias para optimizar la calidad del servicio de telemedicina.

A nivel nacional, se encontraron los estudios de Rupay (2022) que se efectuó para conocer el nivel de satisfacción que poseen los usuarios atendidos respecto a las consultas que recibieron en la plataforma Teleatiendo. La investigación fue cuantitativa, observacional transversal y descriptivo, en donde se trabajó con 124 pacientes que accedieron a servicios médicos a través de la plataforma, quienes se participaron de encuestas. La autora concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos respecto a las consultas fue regular en un 46.8%. Los componentes confiabilidad, respuesta rápida y amabilidad se encontraron también en un grado medio, mientras que el componente seguridad fue insatisfactorio para el 50%.

Llenque (2022) realizó un estudio sobre el vínculo existente entre la gestión del servicio de telemedicina y el nivel de la satisfacción de colaboradores de salud en instituciones asistenciales en Lambayeque. El estudio fue de tipo básico, observacional, transeccional y relacional, en donde se aplicó una encuesta virtual a una muestra de 52 colaboradores. La autora concluyó que existen evidencias de asociación regular y directa entre la gestión del servicio de telemedicina y el nivel de la satisfacción de los colaboradores asistenciales, puesto que, a medida que la gestión fue percibida como mejor, el grado de satisfacción fue más elevado. Ambas variables se ubican en un nivel regular, lo que supone que debe ser evaluado por

la gestión de los centros de salud, para que sea posible la implementación de mejorar que beneficien tanto a los pacientes como al personal médico.

Ahora bien, como segunda parte del marco teórico, se presentan las principales bases teóricas que reflejaron el conocimiento que sustentan las variables. En torno a la variable calidad del servicio de telemedicina, es importante primero definir que es calidad de servicio, y para ello, Zelada (2022) señala que esta comprende las acciones llevadas a cabo la organización para administrar e interactuar con sus clientes recurrentes u ocasionales, antes, durante y después de que esté haya recibido un bien o servicio, con el propósito de lograr su plena satisfacción. Por otro lado, Jarrín & Ormaza (2021) mencionaron que la calidad en el servicio se refiere a un conjunto de acciones que busca reducir lo mejor posible el margen de error tanto de la atención al cliente como de los bienes o productos entregados, sino en su entrega y atenciones que se le da al cliente.

Asimismo, Jiménez et al. (2019) mencionaron que la calidad en los servicios se refiere a la forma como la organización logra ofrecer valor al cliente a través de una propuesta bien planificada, para lograr su satisfacción. Font & Blanco (2018) van por esa línea, al señalar que la calidad de los servicios significa entregar a los clientes beneficios según sus necesidades a un valor monetario razonable, lo que implica que la organización se oriente a la generación de clientes satisfechos a través de una buena gestión.

Ahora bien, también es necesario definir lo que es la telemedicina, que es considerada como un servicio que pretende contribuir con las atenciones en salud a los pacientes a distancia, a través de medios tecnológicos utilizando una comunicación bilateral que se lleva de manera fluida a través de plataformas sofisticadas (Medicaid, 2020). Es importante diferenciar la telesalud de la telemedicina, porque muchas veces suele confundirse ambos conceptos.

La telesalud es un concepto mucho más amplio que incluye a la telemedicina. Según Kichloo et al. (2020, p. 1), la telesalud incluye diversas tecnologías que se emplean para recolectar y transferir información de los pacientes, en donde se pueden emplear teléfonos inteligentes, email y diversas tecnologías para monitorear a los pacientes a distancia, conocidas como RPM.

La telemedicina es más específica puesto que se limita solamente a ciertos servicios, por ejemplo, para la atención de pacientes con enfermedades crónicas (Lee et al., 2020). La telemedicina permite la prestación remota de atención médica utilizando tecnología para comunicarse rápidamente y limitar la necesidad de asistencia física de los pacientes del establecimiento, mejorando el acceso a la atención y la información médica, aumentando la calidad del servicio entregado y la satisfacción del paciente (Abdel et al. 2021). Haleem et al. (2021) coinciden al decir que la telemedicina contribuye a reducir la aglomeración de personas en los centros de salud, contribuyendo a una mejor calidad del servicio asistencial.

Por otro lado, Wernhart et al. (2019) señalan que la telemedicina es un proceso que emplea las tecnologías de comunicación e información para superar los límites de distancia que existen entre los pacientes y el personal de salud calificado en diversos procedimientos médicos como el diagnóstico o el tratamiento, no obstante, Kong et al. (2020) señalan que tiene sus ventajas y desventajas. Es por ello que, de acuerdo a Hyder & Razzak (2020), la telemedicina viene a ser un complemento de los servicios actuales de salud, puesto que, como señala Croymans et al. (2020), el servicio de telemedicina no se puede llevar a cabo en todos los casos de salud, sino en ciertos casos.

La telemedicina es beneficiosa para todas las partes interesadas; proveedores, pacientes y el servicio de salud y puede ser ofrecido vía telefónica, mecanismos de chat, video u otros medios electrónicos (Alshammari & Hasan, 2019). En ese sentido, la tecnología y la comprensión de la telemedicina están mejorando continuamente, integrando nuevos avances y adaptándose a los contextos de salud en evolución y las necesidades de salud de la población (Al-Samarraie, 2020), por ello, con el pasar del tiempo, los establecimientos de salud y hospitales irán adecuándose al uso de la telemedicina (Kunwar et al., 2022).

La calidad del servicio de telemedicina depende de las condiciones del servicio. Ansary et al. (2021) mencionan que en salud es indispensable el empleo de tecnología digital para que los usuarios puedan acceder a servicios de salud de manera virtual, asimismo, el personal podrá disponer de aplicaciones para manejar información y hacer el seguimiento del paciente y su tratamiento. Snoswell, et al.

(2020), por su lado, agrega que el servicio de telemedicina requiere de un soporte audiovisual a diferencia del servicio presencial.

La telemedicina ayuda a brindar información de manera oportuna, reduce el tiempo necesario para entregar medicamentos, rastrear muestras de pacientes con los laboratorios, realizar pruebas de radiología y completar otras tareas de atención médica de rutina. Los pacientes pueden programar citas en línea o solicitar recargas de recetas de forma remota, lo que reduce la probabilidad de no presentarse o la falta de cumplimiento de los regímenes de medicamentos (Abdulwahab & Zedan, 2021).

La telemedicina necesita de diferentes condiciones físicas y tecnológicas importantes para entregar un servicio de calidad, por lo que el Ministerio de salud MINSa (2021, p. 26), ha establecido el Reglamento de la ley N° 30421, Ley marco de telesalud y del decreto legislativo N.º 1490, de la Dirección General de Telesalud, Referencia y Urgencias, en donde se establecen las condiciones y requerimientos que todo servicio de telemedicina debe contar para que pueda funcionar en las diferentes áreas del servicio médico, en todos los centros asistenciales y hospitales del sector público y privado que posean dentro de sus funciones el brindar el servicio de telemedicina. En ese sentido, es importante que cuenten con condiciones de infraestructura, equipos tecnológicos, servicios de internet adecuados, plataformas de comunicación, personal antiguo médico además de operaciones eficientes.

Las condiciones de telemedicina van a permitir que el servicio sea de calidad. De acuerdo a la Dirección de Telesalud, Referencia y Urgencias del MINSa (2020, p. 15), en su Reglamento de la Ley N° 30421, señala que estas condiciones comprenden una serie de requisitos que contribuyan a que la atención médica remota al paciente se lleve a cabo con éxito mediante mecanismos tecnológicos, orientado principalmente a la atención preventiva tratamiento de salud, cuidados a los pacientes y promoción de salud, para ello, los profesionales médicos deben estar adecuadamente preparados para el manejo de esas tecnologías y atender amablemente al paciente, a fin de poder incrementar la cobertura de las atenciones médicas a diversas poblaciones en el Perú.

Respecto a los elementos o dimensiones que componen la calidad de servicio en telemedicina, se puede hablar de los modelos de calidad de servicio que existen, siendo uno de ellos el de los cinco elementos de la metodología SERVQUAL planteada por Parasuraman, Zeithaml & Berry. Por ejemplo, Zelada (2022) plantea como dimensiones los elementos físicos, servicio fiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que coincide con Silva, Macías y Tello (2020), quienes plantean las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía.

Por su lado, Ibarra, Woolfolk & Meza (2019) consideran como dimensiones de la calidad de los servicios los elementos tangibles, servicio fiable, rapidez, empatía y servicio seguro; mientras que Jiménez, Hernández y Luna (2019) plantean las dimensiones fiabilidad del servicio ofrecido, entrega oportuna, seguridad en el servicio, atención personalizada y elementos físicos.

Umoke, Umoke & Nwimo (2020) describen de manera precisa a que se refiere cada dimensión de la calidad de servicio bajo la metodología Servqual. La primera dimensión, los elementos tangibles, son la prueba palpable del servicio, por ejemplo, los materiales adecuados, el equipamiento e infraestructura física con el que cuenta el servicio. La segunda dimensión, la confiabilidad, es la posibilidad que la organización entregue el servicio que prometió. La tercera dimensión, la capacidad para responder, constituye el interés y predisposición del personal para entregar un servicio oportuno y a tiempo. La cuarta dimensión, la seguridad, comprende la preparación de personal y las competencias para generar confianza en los clientes. La quinta y última dimensión, la empatía, es entregar una atención amable, personalizada y agradable por parte del personal asistencial a los usuarios.

Otros autores enfocan las dimensiones o componentes de la calidad del servicio desde otra perspectiva, como Font & Blanco (2018), quienes plantean como dimensiones la adecuación del tiempo empleado en el servicio, adecuación del lugar en donde se da el servicio, frecuencia de ocurrencia de problemas y calidad del proceso de servicio. Zambrano & Orellana (2018), por su lado, plantean como dimensiones la cobertura del servicio, así como la preparación, el traslado, el almacenaje y la seguridad del mismo. Por otro lado, Jarrín & Ormaza (2021)

plantean la planificación del servicio, desarrollo, verificación y mejora como dimensiones de la variable.

Respecto a la segunda variable, satisfacción del usuario, es importante en primer lugar definir lo que es satisfacción, y en palabras de Schiffman y Kanuk (2010), la satisfacción es la forma como el cliente o el usuario percibe el desempeño de un producto o servicio posterior a su utilización, en donde la persona relaciona las expectativas que tuvo desde un principio con lo experimentado al hacer uso de ese producto o servicio; en ese sentido, aquel cliente o usuario que era que el producto o servicio ha logrado cubrir sus expectativas de una mejor manera, mostrará un mayor nivel de satisfacción.

Por otro lado, Lim et al. (2021) indicaron que los clientes o usuarios sentirán insatisfacción con un determinado servicio o producto cuando esté no logra satisfacer las expectativas que tuvieron al principio, mientras que, aquellos clientes o usuarios que muestran mayor satisfacción son los que experimentaron un mejor cumplimiento de sus expectativas, lo que genera una mayor lealtad por parte de ellos hacia el producto o servicio en cuestión.

Respecto a la insatisfacción de los clientes o usuarios, Curina et al. (2020) mencionan que las malas experiencias con un producto o un servicio, o con una organización en específico, van a generar de que el cliente o usuario se queje y se exprese negativamente en relación a la experiencia que tuvo, por lo que resulta siendo muy importante que todas las organizaciones hagan lo posible para ofrecer un producto o servicio que tenga calidad y que colme las expectativas de los usuarios.

Cuando se habla de satisfacción de cliente o usuario, no se puede dejar de mencionar a Kotler y Keller (2012), puesto que ellos, como experto en marketing y procesos organizacionales, mencionan que la satisfacción constituye aquellos sentimientos que los clientes o usuarios tienen, que puede ser de agrado o desagrado, en relación un producto o servicio, que es el resultado de comparar el valor que han recibido con las expectativas que tuvieron al principio; cuando el valor que percibió el usuario o cliente estuvo por debajo de sus expectativas, se encontrará insatisfecho, mientras que, sí percibió un valor equivalente, logrará estar satisfecho; sin embargo, puede ocurrir que el cliente o usuario haya percibido un

valor que supera sus expectativas, por lo que éste experimentarán una alta satisfacción. En ese sentido, el cliente o usuario puede quedar insatisfecho, satisfecho o altamente satisfecho al experimentar el producto o servicio que recibió.

En relación al sector salud, la satisfacción se puede interpretar como la forma como se da el servicio médico y su resultado reflejado en el estado de salud que logran cumplir las expectativas del paciente (Zavaleta y García, 2018). La satisfacción expresada por el paciente permite conocer lo adecuado que fue la experiencia que este vivió en la atención recibida por el personal médico y administrativo, en otras palabras, muestra qué tan complacido quedó el usuario del servicio por la asistencia médica recibida (Fernández, 2020).

El conocer el grado en el que el paciente se encuentra satisfecho con el servicio médico recibido permite a la gestión de las instituciones de salud indagar sobre la calidad de los cuidados y atenciones médicas llevados a cabo por los profesionales de la salud (Febres y Mercado, 2020). En ese sentido, es importante que los centros de salud, hospitales y demás instituciones del sector evalúen esta variable a fin de detectar deficiencias del servicio para solucionarlas y optimizar poco a poco el servicio.

Una mayor satisfacción de los usuarios no solo es el indicativo de una mejor calidad de los servicios médicos, sino que constituye también un medio para mejorar los mecanismos de gestión de la calidad en salud, que contribuyan a optimizar cada uno de los procesos y procedimientos que se dan en los establecimientos de salud, para que brinden servicios de mayor calidad y excelencia (Chacón y Rugel, 2018). En ese sentido, la satisfacción será un indicador que garantice la calidad de los servicios si se cuentan con las siguientes condiciones:

En primer lugar, que la satisfacción del paciente sea medida a través de métodos adecuados basados en la investigación científica y, en segundo lugar, que sus resultados sean empleados para orientar las prácticas de las instituciones de salud, tanto a nivel de centros u hospitales como a nivel de personal médico, profesionales técnicos y administrativos (Abbasi, 2022).

En ese sentido, la medición de la satisfacción del paciente sigue siendo una práctica que no se realiza comúnmente, por lo que constituye un reto a la calidad de los establecimientos de salud que constituye un medio de mejora continua al considerar la percepción del paciente como principal insumo para el planteamiento de políticas públicas y de mejora del servicio asistencial (Da Silva, Sampaio & Duclós, 2018). Es por ello que la medición de la satisfacción implica un conjunto de procedimientos mediante cuestionarios que permitan conocer las experiencias vividas por los pacientes en relación al servicio de salud que recibieron.

Kotler y Keller (2012) hablan sobre la medición de la satisfacción de los usuarios, y menciona que es necesario la realización de encuestas para identificar lo que éstos están sintiendo. La encuesta debe medir las siguientes dimensiones: (1) La satisfacción respecto al producto o servicio recibido, (2) la intención de adquirir nuevamente el producto o servicio, y (3) la posibilidad de recomendar el producto o servicio de la organización.

En ese sentido, los autores establecen esas tres dimensiones como los tres elementos para determinar si el usuario está satisfecho o no, siendo la primera de ellas el grado de satisfacción con el producto o servicio que ha recibido y que ya lo ha probado, seguido de la intención de acceder nuevamente a la adquisición del producto o servicio porque le generó satisfacción, y finalmente la disposición del usuario a recomendar ese producto o servicio con las personas de su entorno, porque quiere que ellos también se beneficien de este. Estos tres elementos deben darse cuando el usuario está experimentando una satisfacción plena.

En relación a la primera dimensión, satisfacción respecto al servicio de telemedicina, Febres y Mercado (2020) señalan que este constituye un parámetro para medir la calidad del servicio asistencial que se ha entregado a los pacientes, y mediante el cual es posible identificar aquellos elementos o debilidades que deben ser mejorados dentro del sistema de salud para optimizar la calidad según los requerimientos y exigencias de los pacientes.

En relación a la segunda variable, intención de volver a acceder al servicio, se puede decir que muestra hasta qué punto los pacientes están dispuestos a atenderse nuevamente a través del servicio de telemedicina, prefiriéndolo por

encima de la atención presencial. De acuerdo a Wang, et al. (2022), la confianza es a base de las intenciones de compra continua del servicio que tiene el usuario.

En relación a la tercera dimensión, posibilidad de recomendar el servicio, Florencia (2013) señala que recomendar significa dar algún consejo sobre acciones a realizar en una situación específica o advertir a una persona sobre una situación o un hecho. Respecto a los servicios de salud, se podría decir que la recomendación es la probabilidad de que el usuario que ha experimentado el servicio aconseje a amigos o familiares a atenderse, siendo este un canal muy importante para que el servicio sea conocido. De acuerdo a Xu et al. (2020), la satisfacción del paciente respecto a la calidad de la atención afecta la voluntad y disposición a recomendar el servicio del hospital a familiares y amigos.

III. METODOLOGÍA

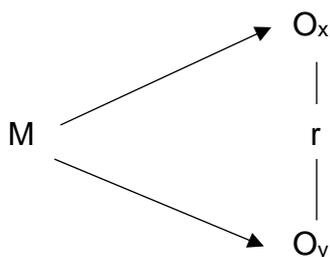
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según su naturaleza, se trató de una investigación básica, puesto que buscó comprender el fenómeno de estudio a través de las relaciones entre variables (Concytec, 2018). Asimismo, según su nivel, se trató de un estudio relacional, porque más allá de describir estadísticamente las dos variables, pretendió asociarlas para un mejor entendimiento del fenómeno (Hernández y Mendoza, 2018). Según su enfoque, este estudio fue cuantitativo, debido a que pretendió contratar una hipótesis utilizando métodos estadísticos y numéricos (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

Según la intervención del investigador, este estudio tuvo un diseño no experimental, porque no hubo influencia por parte del investigador para alterar o manipular las variables; asimismo, según la recolección de los datos, esta investigación fue transeccional, debido a que los instrumentos para la recopilación de datos se aplicaron en una sola oportunidad (Hernández y Mendoza, 2018). El esquema de estudio se muestra en la siguiente figura:



Dónde:

- M = Muestra de pacientes.
- O_x = Observación de la calidad del servicio de telemedicina.
- O_y = Observación de la satisfacción del paciente.
- r = Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable cualitativa: Calidad del servicio de telemedicina.

- **Definición conceptual:** La calidad del servicio de telemedicina constituye un conjunto de condiciones y requisitos que contribuyen a la atención médica remota al paciente, para que se lleve a cabo con éxito, mediante mecanismos tecnológicos; para ello, el personal asistencial debe estar adecuadamente capacitado para el manejo de esas tecnologías y atender amablemente al paciente, a fin de poder incrementar la cobertura de las atenciones médicas a diversas poblaciones (MINSAs, 2020, p. 15).
- **Definición operacional:** La calidad del servicio de telemedicina se midió a través de cuestionarios a los pacientes, considerando 5 dimensiones, 14 indicadores y 25 ítems.
- **Dimensiones:** (1) Elementos tangibles, (2) Seguridad, (3) Confiabilidad, (4) Empatía, y (5) Capacidad de respuesta.
- **Indicadores:** (1) Equipos y tecnología empleada, (2) Presentación física del personal, (3) Seguridad del servicio, (4) Orientación del personal, (5) Preparación del personal, (6) Comprensión de necesidades, (7) Cumplimiento de compromisos, (8) Puntualidad, (9) Generación de confianza, (10) Buen trato del personal, (11) Interés del personal en ayudar, (12) Atención personalizada, (13) Respuesta inmediata, y (14) Atención rápida.
- **Escala de medición:** Cualitativa ordinal (1= Baja, 2= Media, y 3= Alta).

Variable cualitativa: Satisfacción del paciente.

- **Definición conceptual:** La satisfacción se puede interpretar como la forma en que la atención asistencial ofrecida y el resultado obtenido reflejado en el estado de salud del paciente logran cumplir las expectativas que tuvo antes del servicio (Corbella y Saturno, 1990, citado por Correa y Saldaña, 2018).
- **Definición operacional:** La satisfacción se evaluó a través de la aplicación de cuestionarios a los pacientes atendidos en el servicio de telemedicina, considerando 3 dimensiones, 9 indicadores y 15 ítems.
- **Dimensiones:** (1) satisfacción respecto al servicio de telemedicina, (2) intención de volver a acceder al servicio, y (3) posibilidad de recomendar el servicio.

- **Indicadores:** (1) satisfacción con la sesión de telemedicina, (2) satisfacción con el tiempo del servicio, (3) satisfacción con el apoyo del personal de salud, (4) satisfacción con los beneficios del servicio, (5) insatisfacción con las desventajas del servicio, (6) conformidad con el servicio en general, (7) preferencia por el servicio de telemedicina, (8) disposición a acceder al servicio nuevamente, (9) recomendación del servicio a familiares y amigos.
- **Escala de medición:** Cualitativa ordinal (1= Baja; 2= Regular; y 3= Alta).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Hernández y Mendoza (2018), la población a investigar constituye la totalidad de casos sobre la cual se desea estudiar y de quienes se puede obtener la información. Estos casos pueden ser persona, objetos, documentos, etc. que posean características definidas y similares. En esta investigación, la población estuvo comprendida por el total de pacientes que accedieron a los servicios de telemedicina de un hospital público de Huaraz, siendo un promedio aproximado de 40 pacientes semanales o 160 pacientes mensual provenientes principalmente de Huaraz, Callejón de Huaylas, Conchucos, entre otros, según información proporcionada por el mismo hospital.

Criterios de inclusión: Se incluyeron a pacientes mayores de edad hasta un máximo de 75 años, que se hayan atendido por lo menos en una oportunidad mediante el servicio de telemedicina en los servicios de medicina, ginecobstetricia o cirugía, o que hayan atendido a su hijo(a) en pediatría.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a menores de 18 y mayores de 75 años, o usuarios que no se hayan atendido en el servicio de Telemedicina.

3.3.2. Muestra

Para Bernal (2016), la muestra de estudio es un fragmento de la población que el investigador selecciona para recolectar los datos pertinentes al fenómeno de estudio para realizar el análisis pertinente según los objetivos investigativos. En el caso de este estudio, se trabajó con una muestra total de 114 pacientes. La muestra mínima requerida se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula estadística para

determinar el tamaño mínimo de muestra con población conocida, con un porcentaje de fiabilidad del 95% y un porcentaje de error del 5%. La muestra se calculó de la siguiente forma:

$$n = \frac{N P Q Z^2}{(N - 1)E^2 + P Q Z^2}$$

Dónde:

- n = Tamaño mínimo que debe tener la muestra de estudio
- N = Población de estudio = 160 pacientes al mes
- Z = Valor Z de la distribución normal (NC de 95%) = 1,96
- P = Proporción de casos favorables = 0,50
- Q = Proporción de casos desfavorables Q= (1-Q) = 0,50
- E = Error para predecir = 0,05

$$n = \frac{160 (0,50)(0,50)(1,96)^2}{(160 - 1)(0,05)^2 + (0,50)(0,50)(1,96)^2}$$

n= 113,16 pacientes.

n= 114 pacientes.

3.3.3. Muestreo

Vara (2015) menciona que la técnica de muestreo es un proceso que consiste en seleccionar una cantidad n de casos que se incluirán en la muestra conforme a N tamaño de población, pudiendo ser probabilística. En el caso de esta investigación, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple para seleccionar a los 114 pacientes, debido a que fueron seleccionados al azar para brindar información pertinente al estudio.

3.3.4. Unidad de Análisis

Cada paciente atendido por telemedicina en un hospital público de la ciudad de Huaraz.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos se empleó la técnica de la encuesta. Conforme a Arias (2020), la encuesta se aplica únicamente a personas y recoge información directamente de ellas sobre sus opiniones, percepciones y comportamientos mediante preguntas predefinidas. Asimismo, se empleó como instrumento el cuestionario, que según Arias (2022), es un formato que comprende un conjunto de interrogantes con alternativas que el encuestado marcó de manera personal o respondió vía telefónica, en donde no existen respuestas correctas e incorrectas.

En el caso de este estudio, se trabajó con cuestionarios, un formato dirigido a analizar la calidad del servicio de telemedicina y el otro para calificar la satisfacción de los pacientes que se atendieron en ese servicio. El cuestionario para analizar la calidad de servicio de telemedicina fue una adaptación del Cuestionario SERVQUAL MINSA (1985) propuesto en el estudio de Cevallos (2022), el cual tuvo 22 preguntas que fueron respondidas con escala tipo Likert: 1=Muy en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4=De acuerdo; 5=Muy de acuerdo. Por otro lado, el cuestionario para calificar la satisfacción del paciente fue también una adaptación de Ahmed (2008) propuesto en el estudio de Tello (2020), que tuvo 15 preguntas que fueron respondidas también con escala tipo Likert: 1=Muy en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4=De acuerdo; 5=Muy de acuerdo.

Validez y confiabilidad:

En cuanto a la validez, estos cuestionarios fueron revisados mediante juicio de tres (3) expertos en el tema, quienes revisaron y confirmaron la pertinencia de a todos los ítems incluidos, conforme a las dimensiones e indicadores.

En cuanto a la confiabilidad estadística, los instrumentos fueron aplicados a una muestra piloto de 10 sujetos, cuyos resultados fueron analizados empleando el Coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojaron resultados superiores a 0,8 para ambas variables (0,949 para la variable calidad del servicio de telemedicina y 0,920 para la variable satisfacción de los pacientes), demostrándose que los cuestionarios poseen alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

El procedimiento para la recopilación de datos inició con la obtención de la solicitud de la autorización por parte del director de la institución de salud para luego realizar la ejecución de la recopilación de datos mediante los cuestionarios, teniendo en cuenta que los pacientes participantes deben firmar su consentimiento informado. Posterior a ello, se llevó a cabo la revisión de todos los cuestionarios realizados, para luego realizar la tabulación y procesamiento de los datos recopilados.

3.6 Métodos de análisis de datos

El programa MS Excel fue utilizado para tabular y configurar la base de datos, mientras que el procesamiento de la estadística se realizó en el paquete IBM SPSS. El análisis descriptivo de los resultados se efectuó a través de tablas de frecuencias absolutas y relativas; asimismo, para la contratación de hipótesis, se aplicó el Rho de Spearman que permitió relacionar las variables categóricas ordinales.

3.7 Aspectos éticos

Conforme al Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo según Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, en este estudio se aplicaron los siguientes principios: (1) Autonomía, puesto que los pacientes tuvieron la libertad de decidir participar o no de la encuesta; (2) Justicia, debido a que los pacientes participantes y no participantes tuvieron igualdad de trato; (3) Probidad, puesto que la información citada y los resultados obtenidos de los cuestionarios fueron reales y no sufrieron manipulación alguna, con el fin de reflejar la situación real del problema estudiado; (4) Respeto a la autoría, debido a que las fuentes consultadas fueron citados correctamente en este proyecto, además de la elaboración de sus referencias de acuerdo a las Normas APA 7ª edición.

IV. RESULTADOS

Hipótesis a contrastar:

Hi: Existe relación directa significativa entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

Ho: No existe relación directa significativa entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

Regla de contraste:

- Si el significativo es mayor a 0,05, se rechaza la Hi.
- Si el significativo es menor a 0,05, se acepta la Hi.

Tabla 1

Relación entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

			V1: Calidad del servicio de telemedicina	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	V1: Calidad del servicio de telemedicina	Coeficiente de correlación	1,000	0,767**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

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

La tabla 1 muestra la existencia de una relación positiva fuerte entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital, con un Rho de Spearman de 0,767, siendo esta relación significativa al nivel de 0,05, lo que significa que, a mayor calidad percibida en el servicio, mayor satisfacción del paciente, aceptándose la hipótesis de investigación Hi.

Tabla 2

Nivel de calidad del servicio de telemedicina del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022

Niveles	Calidad del servicio de telemedicina	
	f	%
Bajo	0	0,0
Medio	0	0,0
Alto	114	100,0
Total	114	100,0

Nota. Aplicación de cuestionarios sobre calidad del servicio de telemedicina a 114 pacientes atendidos en un hospital público en Huaraz, 2022.

La tabla 2 muestra que el 100% de los 114 pacientes que se atendieron en un hospital público en Huaraz calificó el nivel de calidad del servicio de telemedicina como alto, siendo este resultado favorable para la institución.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de telemedicina del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

Niveles	Elementos tangibles		Seguridad		Confiabilidad		Empatía		Capacidad de respuesta	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	2	1,8	1	0,9	0	0,0	0	0,0	2	1,8
Alto	112	98,2	113	99,1	114	100,0	114	100,0	112	98,2
Total	114	100,0	114	100,0	114	100,0	114	100,0	114	100,0

Nota. Aplicación de cuestionarios sobre calidad del servicio de telemedicina a 114 pacientes atendidos en un hospital público en Huaraz, 2022.

La tabla 3 muestra que los elementos tangibles del servicio de telemedicina fueron calificados en el nivel alto por el 98,2% de pacientes; de igual manera, la seguridad del servicio fue calificada en el nivel alto por el 99,1% de pacientes, mientras que la confiabilidad como la empatía del personal fueron calificados en el nivel alto por el 100% de pacientes. Finalmente, la capacidad de respuesta en el servicio fue calificada en el nivel alto por el 98,2% de pacientes. Lo encontrado refleja que los componentes del servicio de telemedicina son favorables según los pacientes encuestados.

Tabla 4

Nivel de satisfacción del paciente atendido mediante el servicio de telemedicina en un hospital público en Huaraz, 2022

Niveles	Satisfacción del paciente	
	f	%
Bajo	0	0,0
Medio	1	0,9
Alto	113	99,1
Total	114	100,0

Nota. Aplicación de cuestionarios sobre satisfacción con el servicio de telemedicina a 114 pacientes atendidos en un hospital público en Huaraz, 2022.

La tabla 4 muestra que el 99,1% de los 114 pacientes atendidos en un hospital público en Huaraz posee un alto nivel de satisfacción con el servicio de telemedicina recibido, mientras que solo el 0,9% posee una satisfacción de nivel medio, siendo este resultado favorable para la institución.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de satisfacción del paciente atendido mediante el servicio de telemedicina en un hospital público en Huaraz, 2022

Niveles	Satisfacción respecto al servicio de telemedicina		Intención de volver a acceder al servicio		Posibilidad de recomendar el servicio	
	f	%	f	%	F	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	0	0,0	22	19,3	1	0,9
Alto	114	100,0	92	80,7	113	99,1
Total	114	100,0	114	100,0	114	100,0

Nota. Aplicación de cuestionarios sobre satisfacción con el servicio de telemedicina a 114 pacientes atendidos en un hospital público en Huaraz, 2022.

La tabla 5 muestra que la satisfacción del 100% de pacientes respecto al servicio de telemedicina es alta, no obstante, la intención de los pacientes de volver a acceder al servicio es alta para el 80,7% mientras que un 19,3% tiene intención media. Finalmente, el 99,1% de pacientes considera que la posibilidad de recomendar el servicio de telemedicina es alta.

Tabla 6

Relación entre los elementos tangibles del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

		D1: Elementos tangibles	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D1: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,340**
		N	. 114
V2: Satisfacción del paciente	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0,340**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,000 114

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

La tabla 6 muestra la existencia de una relación positiva débil entre los elementos tangibles del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital, con un Rho de Spearman de 0,340, siendo esta relación significativa al nivel de 0,05, lo que significa que, a mejor percepción de los elementos tangibles del servicio, la satisfacción del paciente podría ser mayor.

Tabla 7

Relación entre la seguridad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

			D2: Seguridad	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D2: Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,648**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
V2: Satisfacción del paciente	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

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

La tabla 7 muestra la existencia de una relación positiva media o moderada entre la seguridad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital, con un Rho de Spearman de 0,648, siendo esta relación significativa al nivel de 0,05, lo que significa que, a mejor percepción de la seguridad del servicio, la satisfacción del paciente será más alta.

Tabla 8

Relación entre la confiabilidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

		D3: Confiabilidad	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D3: Confiabilidad	1,000	0,621**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114
V2: Satisfacción del paciente	V2: Satisfacción del paciente	0,621**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114

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

La tabla 8 muestra la existencia de una relación positiva media o moderada entre la confiabilidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital, con un Rho de Spearman de 0,621, siendo esta relación significativa al nivel de 0,05, lo que significa que, a mejor percepción de la confiabilidad del servicio, mayor satisfacción del paciente.

Tabla 9

Relación entre la empatía del personal del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

		D4: Empatía		V2: Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	D4: Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,687**	
		Sig. (bilateral)	.	0,000	
		N	114	114	
V2: Satisfacción del paciente	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0,687**	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	.	
		N	114	114	

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

La tabla 9 muestra la existencia de una relación positiva media o moderada entre la empatía del personal del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital, con un Rho de Spearman de 0,687, siendo esta relación significativa al nivel de 0,05, lo que significa que, a mejor percepción de la empatía el personal del servicio, mayor satisfacción del paciente.

Tabla 10

Relación entre la capacidad de respuesta del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.

			D5: Capacidad de respuesta	V2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D5: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,609**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	V2: Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

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

La tabla 10 muestra la existencia de una relación positiva media o moderada entre la capacidad de respuesta del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital, con un Rho de Spearman de 0,609, siendo esta relación significativa al nivel de 0,05, lo que significa que, a mejor percepción de la capacidad de respuesta que se tiene del servicio, mayor satisfacción del paciente.

V. DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como propósito general determinar el vínculo que existe entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, para lo cual se seleccionó al azar una muestra de 114 pacientes atendidos en los servicios de telemedicina, a fin de conocer cómo perciben la calidad de servicio recibido y su nivel de satisfacción. Es por ello que fue necesaria la aplicación de cuestionarios para determinar las percepciones de los pacientes. Los resultados encontrados corresponden exclusivamente a la población estudiada, y de ninguna manera pueden generalizarse a otras instituciones con diferentes realidades; no obstante, la metodología empleada en este estudio puede replicarse en otros estudios que aborden las mismas variables.

Respecto al objetivo general, se evidenció una relación positiva fuerte significativa entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital ($Rho = 0,767$, al nivel de $0,05$), lo que significa que, a mayor calidad percibida en el servicio, mayor satisfacción del paciente, aceptándose la hipótesis de investigación H_i (tabla 1). Este resultado concuerda con Cevallos (2021), quien percibió en un centro de salud de Quito que existe una alta asociación entre las variables, es decir, una mejor calidad del servicio de telemedicina genera mayor satisfacción en los pacientes. También coincide con Bermúdez (2020), quien encontró en su investigación realizado en Cartagena que la calidad de la atención médica en telemedicina se asoció significativamente con el nivel de la satisfacción del usuario, con un coeficiente de $0,879$.

La relación que existe entre la calidad de los servicios de telemedicina y la satisfacción del paciente se sustenta en el aporte de Jiménez, et al. (2019), quienes mencionaron que la calidad en los servicios se refiere a la forma como la organización logra ofrecer valor al usuario a través de una propuesta de servicio bien planificada, para lograr su satisfacción. Asimismo, la telemedicina permite la prestación remota de atención médica utilizando tecnología, mejorando el acceso a la atención, la calidad del servicio entregado y la satisfacción del paciente (Abdel, et al. 2021). En ese sentido, la relación encontrada en este estudio muestra que la propuesta de servicio de telemedicina ofrecida por el hospital en estudio está generando satisfacción en los pacientes, mejorando la atención médica remota.

Ahora bien, en torno al primer objetivo específico, se percibió que el 100% de los 114 pacientes atendidos en un hospital público en Huaraz calificó el nivel de calidad del servicio de telemedicina como alto, siendo este resultado muy favorable para la institución (tabla 2). Este resultado se encontró debido a que los elementos tangibles (98,2%), la seguridad del servicio (99,1%), la confiabilidad y la empatía del personal (100%), así como la capacidad de respuesta del mismo (98,2%) fueron calificados en el nivel alto (tabla 3). Estos resultados coinciden con Jaramillo, et al. (2021), quienes encontraron que, en dos instituciones de salud de Medellín, la calidad del servicio de telemedicina fue percibida como buena (83,33%), mientras que no coincide con Cevallos (2021), quien concluyó en su estudio realizado en un centro de salud de Quito que la atención ofrecida fue calificada como de regular calidad (37%). En ese sentido, la institución estudiada presenta resultados que reflejan que el servicio de telemedicina es bien recibido por los pacientes.

La calidad del servicio de telemedicina se sustenta en los aportes de Jarrín & Ormaza (2021), quienes mencionaron que la calidad en el servicio se refiere a un conjunto de acciones que busca reducir lo mejor posible el margen de error tanto de la atención al usuario como de los servicios entregados y las atenciones que se le da al usuario. También se sustenta en Haleem, et al. (2021), quien menciona que la telemedicina contribuye a una mejor calidad del servicio asistencial, puesto que permite reducir la aglomeración de personas en los centros de salud. En ese sentido, se puede decir que los resultados de la calidad de servicio de telemedicina del hospital en estudio refleja la pretensión que tiene la institución para reducir los errores a la hora de atender a los pacientes, por lo que estos muestran una buena percepción del servicio.

En torno al segundo objetivo específico, se percibió que el 99,1% de los 114 pacientes atendidos en un hospital público en Huaraz posee un alto nivel de satisfacción con el servicio de telemedicina recibido, siendo este resultado muy favorable para la institución (tabla 4). Este resultado se encontró debido a que los pacientes mostraron conformidad con el servicio de telemedicina, no obstante, el 80,7% tiene un alto nivel de intención de volver a acceder al servicio y el 19,3% un nivel medio, mientras que 99,1% de pacientes considera la posibilidad de recomendar el servicio de telemedicina (tabla 5).

Este resultado coincide con Jaramillo, et al. (2021), quienes encontraron que, en dos instituciones de salud de Medellín, los pacientes mostraron satisfacción con el servicio de telemedicina, puesto que el 33,3% de pacientes consideró recomendar las prestaciones de los servicios telemedicina siempre, mientras que el 41,7% solo lo haría para ciertas ocasiones. Sin embargo, los resultados no coinciden con Cevallos (2021), quien encontró que, en un centro de salud de Quito, los pacientes poseen una satisfacción baja en relación a la atención recibida (34.6%). Tampoco coincide con Rupay (2022), quien encontró en la plataforma Teleatiendo en el Perú que el grado de satisfacción del usuario atendido respecto a las consultas fue regular en un 46.8%.

La satisfacción con el servicio de telemedicina se sustenta en el aporte de Zavaleta y García (2018), quienes señalaron que la satisfacción se puede interpretar como la forma como se da el servicio médico y su resultado reflejado en el estado de salud que logran cumplir las expectativas del paciente. También se sustenta en Fernández (2020), quien señala que la satisfacción expresada por el paciente permite conocer lo adecuado que fue la experiencia que este vivió en la atención recibida por el personal médico y administrativo, mostrando qué tan complacido quedó el usuario del servicio por la atención médica recibida. En ese sentido, los resultados encontrados en el hospital estudiado permitieron deducir que los pacientes están conformes con el servicio porque cumple sus expectativas, y la experiencia que tuvieron en la atención de telemedicina fue de su agrado.

Ahora bien, en torno al tercer objetivo específico, se evidenció una relación positiva débil pero significativa entre los elementos tangibles del servicio de telemedicina (que comprenden el equipamiento, la tecnología empleada y la presentación física del personal) y la satisfacción del paciente que fue atendido en el hospital ($Rho = 0,340$, al nivel de $0,05$), lo que significa que, a mejor percepción de los elementos tangibles del servicio, la satisfacción del paciente podría ser mayor (tabla 6). Este resultado coincide con Bermúdez (2020), quien encontró en su estudio en Cartagena que la percepción de los pacientes respecto al servicio de telemedicina se asoció con los medios tecnológicos empleados (correlación de 0.298), pero en un nivel bajo, contribuyendo parcialmente en la satisfacción de los

pacientes; es decir, los elementos tangibles del servicio no son tan determinantes para los pacientes.

No obstante, los elementos tangibles y tecnológicos son necesario porque dan el soporte al servicio; esto se sustenta en Ansary, et al. (2021), quienes mencionaron que, en salud, es indispensable el empleo de tecnología digital para que los usuarios puedan acceder a servicios de salud de manera virtual, asimismo, el personal podrá disponer de aplicaciones para manejar información y hacer el seguimiento del paciente y su tratamiento. Los elementos tangibles del servicio se fundamenta en la definición de Umoke, Umoke & Nwimo (2020), quienes señalarin que los elementos tangibles son la prueba palpable del servicio, que incluyen los materiales adecuados, el equipamiento e infraestructura física para el servicio.

En torno al cuarto objetivo específico, se evidenció una relación positiva media o moderada significativa entre la seguridad del servicio de telemedicina (que comprende la preparación del personal, la orientación ofrecida, y la comprensión de las necesidades de los pacientes) y la satisfacción del paciente que fue atendido en el hospital ($Rho = 0,648$, al nivel de 0,05), lo que significa que, a mejor percepción de la seguridad del servicio, mayor satisfacción del paciente (tabla 7). Este resultado concuerda con Bermúdez (2020), quien encontró en su estudio en Cartagena que la percepción de los pacientes respecto al servicio de telemedicina se asocia a la seguridad de la atención recibida (correlación de 0.568), lo que contribuye con la satisfacción de los mismos.

La seguridad del servicio de telemedicina como elementos importante se sustenta en Umoke, Umoke & Nwimo (2020), quienes señalaron que la seguridad del servicio comprende la preparación de personal y las competencias para generar confianza y satisfacción en los clientes. Los pacientes requieren que el servicio de telemedicina sea seguro tanto como la atención presencial.

En relación al quinto objetivo específico, se evidenció una relación positiva media o moderada significativa entre la confiabilidad del servicio de telemedicina (que comprende el cumplimiento de compromisos, la puntualidad y la generación de confianza) y la satisfacción del paciente que fue atendido en el hospital ($Rho = 0,621$, al nivel de 0,05), lo que significa que, a mejor percepción de la confiabilidad del servicio, mayor satisfacción del paciente (tabla 8). Este resultado coincide con

Rupay (2022), quien encontró en la plataforma Teleatiendo en el Perú que el componente confiabilidad fue calificado en un grado medio por el 46.8% de los pacientes, por lo que el grado de satisfacción de los usuarios atendidos respecto a las consultas fue también regular.

La confiabilidad del servicio de telemedicina se sustenta en el aporte de Umoke, Umoke & Nwimo (2020), quienes señalaron que la confiabilidad del servicio es la posibilidad que la organización entregue el servicio tal y como lo prometió, de tal manera que el usuario se encuentre satisfecho con el mismo. La confiabilidad del servicio comprende el compromiso de la institución de salud y la capacidad del personal para generar confianza en los pacientes.

En relación al sexto objetivo específico, se evidenció una relación positiva media o moderada significativa entre la empatía del personal del servicio de telemedicina (que comprende el buen trato, el interés en ayudar y la atención personalizada al paciente) y la satisfacción del paciente atendido en el hospital ($Rho = 0,687$, nivel de 0,05), lo que significa que, a mejor percepción de la empatía del personal del servicio, mayor satisfacción del paciente (tabla 9). Este resultado coincide con Rupay (2022), quien encontró en la plataforma Teleatiendo en el Perú que el componente amabilidad (empatía) del personal de telemedicina fue calificado en un grado medio por el 46.8% de los pacientes, por lo que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos respecto a las consultas fue también regular.

La empatía del servicio de telemedicina se sustenta en el aporte de Umoke, Umoke & Nwimo (2020), quienes señalaron que la empatía consiste en entregar una atención amable, personalizada y agradable por parte del personal asistencial a los usuarios, siendo este componente muy importante para la satisfacción del paciente con la experiencia del servicio de telemedicina.

En relación al séptimo objetivo específico, se evidenció una relación positiva media o moderada significativa entre la capacidad de respuesta del servicio de telemedicina (que comprende la respuesta inmediata y la atención rápida) y la satisfacción del paciente que fue atendido en el hospital ($Rho = 0,609$, al nivel de 0,05), lo que significa que, a mejor percepción de la capacidad de respuesta del servicio, mayor satisfacción del paciente (tabla 10). Este resultado coincide con Rupay (2022), quien encontró en la plataforma Teleatiendo en el Perú que el

componente respuesta rápida del servicio de telemedicina fue calificado en un grado medio por el 46.8% de los pacientes, por lo que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos respecto a las consultas fue también regular.

La capacidad de respuesta del servicio de telemedicina se sustenta en el aporte de Umoke, Umoke & Nwimo (2020), quienes señalaron que la capacidad de respuesta constituye el interés y predisposición del personal para entregar un servicio oportuno y a tiempo a los pacientes; es por ello que Abdulwahab & Zedan (2021) sostienen que la telemedicina ayuda a brindar información de manera oportuna, reduce el tiempo necesario para entregar medicamentos.

En fin, los resultados encontrados reflejan que la calidad del servicio de telemedicina brindada por la institución estudiada es adecuada según la percepción de los pacientes, puesto que el servicio es confiable, seguro, oportuno, y tanto el personal como el equipamiento empleado es el adecuado; además, los pacientes mostraron satisfacción con la calidad del servicio; no obstante, los elementos tangibles (infraestructura, equipamiento, etc.) no son muy determinantes en la satisfacción. Las condiciones que debe tener el servicio de telemedicina en el Perú se encuentran contempladas en el Reglamento de la ley N° 30421, Ley marco de telesalud y del decreto legislativo N.º 1490, de la Dirección General de Telesalud, Referencia y Urgencias, en donde se establecen las condiciones y requerimientos que todo servicio de telemedicina debe contar para que pueda funcionar en las diferentes áreas del servicio médico, en todos los centros asistenciales y hospitales del sector público y privado que posean dentro de sus funciones el brindar el servicio de telemedicina. En ese sentido, es necesario que todas las instituciones de salud procuren contar con todas las condiciones pertinentes para brindar un buen servicio a los pacientes, a fin de satisfacer sus requerimientos, por lo que constantemente debe ser evaluados.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general, se percibió una relación positiva fuerte significativa entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz ($Rho = 0,767$, al nivel de $0,05$), lo que significa que, a mayor calidad percibida del servicio, mayor satisfacción del paciente, aceptándose la hipótesis de investigación H_i .

Segunda: Respecto al primer objetivo específico, se percibió que el 100% de pacientes que fueron atendidos calificó el nivel de calidad del servicio de telemedicina del hospital como alto, siendo este resultado muy favorable para la institución; asimismo, se encontró que los elementos tangibles, la seguridad del servicio, la confiabilidad, la empatía del personal y la capacidad de respuesta del mismo fueron calificados en el nivel alto.

Tercera: Respecto al segundo objetivo específico, se percibió que el 99,1% de los pacientes atendidos posee un alto nivel de satisfacción con el servicio de telemedicina recibido del hospital, siendo este resultado muy favorable para la institución; asimismo, se encontró que los pacientes mostraron conformidad con el servicio de telemedicina, mostraron un alto nivel de intención de volver a acceder al servicio y consideraron la posibilidad de recomendarlo.

Cuarta: Respecto al tercer objetivo específico, se percibió una relación positiva débil pero significativa entre los elementos tangibles del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital ($Rho = 0,340$, al nivel de $0,05$), lo que significa que, a mejor percepción de los elementos tangibles del servicio, la satisfacción del paciente podría ser mayor.

Quinta: Respecto al cuarto objetivo específico, se percibió una relación positiva media o moderada significativa entre la seguridad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital (Rho

= 0,648, al nivel de 0,05), lo que significa que, a mejor percepción de la seguridad del servicio, mayor satisfacción del paciente.

Sexta: Respecto al quinto objetivo específico, se percibió una relación positiva media o moderada significativa entre la confiabilidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital (Rho = 0,621, al nivel de 0,05), lo que significa que, a mejor percepción de la confiabilidad del servicio, mayor satisfacción del paciente.

Séptima: Respecto al sexto objetivo específico, se percibió una relación positiva media o moderada significativa entre la empatía del personal del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital (Rho = 0,687, nivel de 0,05), lo que significa que, a mejor percepción de la empatía el personal del servicio, mayor satisfacción del paciente.

Octava: Respecto al séptimo objetivo específico, se percibió una relación positiva media o moderada significativa entre la capacidad de respuesta del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en el hospital (Rho = 0,609, al nivel de 0,05), lo que significa que, mientras mejor sea percibido la capacidad de respuesta del servicio, mayor será la satisfacción del paciente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la dirección del hospital estudiado, continuar con la mejora del servicio de la institución, a través de una buena gestión, por lo que es necesario evaluar continuamente la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al servicio de telemedicina. También es necesario gestionar constantemente con la microrred para contar con todos los recursos tecnológicos y materiales que garanticen el servicio de telemedicina.

Segunda: Al personal de salud del servicio de telemedicina, mantener una actitud positiva y brindarle todas las posibilidades para resolver sus problemas de salud en la atención a los usuarios del servicio, para generar mejores experiencias en ellos.

Tercera: A futuros investigadores, realizar estudios aplicativos que busquen la implementación de propuestas de mejorar en diferentes establecimientos de salud que estén padeciendo de problemas con la calidad del servicio en telemedicina.

REFERENCIAS

- Abbasi, K. (2022). A world class health service in the quality of staff and cost effectiveness. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 115(3), 85. <https://doi.org/10.1177/01410768221086413>
- Abdel, A.; Mohammed, R.; Aziz, C.; Muwafak, D.; Talea, A. & Almuwallad, N. (2021). Measuring the patients' satisfaction about telemedicine used in Saudi Arabia during COVID-19 pandemic. *Cureus*, 13(2), e13382. <https://doi.org/10.7759/cureus.13382>
- Abdulwahab, S. & Zedan, H. (2021). Factors Affecting Patient Perceptions and Satisfaction with Telemedicine in Outpatient Clinics. *Journal of Patient Experience.*, 25(8), 23743735211063780. <https://doi.org/10.1177/23743735211063780>
- Al-Samarraie, H; Ghazal, S; Alzahrani, A. & Moody, L. (2020). Telemedicine in middle eastern countries: progress, barriers, and policy recommendations. *International Journal of Medical Informatics*, 141(104232),104232. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104232>
- Alshammari, F. & Hasan, S. (2019). Perceptions, preferences and experiences of telemedicine among users of information and communication technology in Saudi Arabia. *Journal of Health Informatics Developing Countries*, 201(1), 13. <https://jhidc.org/index.php/jhidc/article/view/240>
- Ansary, A., Martinez, J. & Scott, J. (2021). The virtual physical exam in the 21st century. *Journal of telemedicine and telecare*, 27(6), 382–392. <https://doi.org/10.1177/1357633X19878330>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica: para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Enfoques Consulting E.I.R.L.
- Bermúdez, S. (2020). Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19 [Tesis de grado, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4093>

- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: *Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.º ed.). Pearson Educación.
- Cevallos, S. (2021). Influencia de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada, Quito 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69038>
- Chacón, J. & Rugel, S. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*, 39(50), 1-14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Concytec (2018). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento RENACYT*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Croymans, D., Hurst, I. & Han M. (2020). Telehealth: the right care, at the right time, via the right medium. *NEJM Catalyst*, 2(1)., 1-12. <https://doi.org/10.1056/CAT.20.0564>
- Curina, I.; Francioni, B.; Hegner, S. & Cioppi, M. (2020). Brand hate and non-repurchase intention: A service context perspective in a cross-channel setting. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54(1), 102031. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.102031>
- Curioso, W. (2019). Building Capacity and Training for Digital Health: Challenges and Opportunities in Latin America. *J Med Internet Res*, 21(12), 1-9. <https://doi.org/10.2196/16513>
- Da Silva, L., Sampaio, L. & Duclós, L. (2018). An Artifact for Evaluating the Quality of Health Service Providers: Evidence From Brazil. *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 55(1), 1-11. <https://doi.org/10.1177/0046958018790168>

- Diario Oficial del Bicentenario el Peruano (2021). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud, y del Decreto Legislativo N° 1490, Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud*. Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A. Editora Perú.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30421-decreto-supremo-n-005-2021-sa-1922320-2>
- Dirección de Telesalud, Referencia y Urgencias (2021). *Reglamento de ley N° 30421 y del decreto legislativo N.° 1490, decreto legislativo que fortalece los alcances de la telesalud*. Ministerio de Salud.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5418.pdf>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, J. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es
- Florencia, U. (2013). Definición de Recomendar. Definición ABC.
<https://www.definicionabc.com/general/recomendar.php>
- Font, M. & Blanco, G. (2018). Quality of service in the food and beverage process of a hotel in Ecuador. *Eca synergy*, 9(2), 80-90.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i2.1125
- Graf, C. (2020). Tecnologías de información y comunicación (TICs). Primer paso para la implementación de TeleSalud y Telemedicina. *Revista Paraguaya de Reumatología*, 6(1), 1-4.
<http://revista.spr.org.py/index.php/spr/article/view/114>

- Haleem, A., Javaid, M., Singh, R., & Suman, R. (2021). Telemedicine for healthcare: Capabilities, features, barriers, and applications. *Sensors international*, 2(1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.sintl.2021.100117>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Humphreys, J., Schoenherr, L., Elia, G., Saks, N., Brown, C., Barbour, S., & Pantilat, S. (2020). Rapid Implementation of Inpatient Telepalliative Medicine Consultations During COVID-19 Pandemic. *Journal of pain and symptom management*, 60(1), 54–59. <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2020.04.001>
- Hyder, M. & Razzak, J. (2020). Telemedicine in the United States: An Introduction for Students and Residents. *Journal of medical Internet research*, 22(11), 1-9. <https://doi.org/10.2196/20839>
- Ibarra, L.; Woolfolk, L. & Meza, B. (2019). Service quality evaluation: a practical application in a coffee establishment. *CEA Magazine*, 6(11), 89-108. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Jaramillo, C.; Montaña, S. y Alomía, N. (2021). Percepción de la Telemedicina, de los Trabajadores de dos Ips de Medellín, Atendidos Durante el Primer Año de Decretada la Cuarentena en Colombia [Tesis de posgrado, Universidad ECCI]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1066?show=full&locale-attribute=en>
- Jarrín, M. & Ormaza, J. (2021). Quality management for the electrical appliance sector. *Reviewed Journal Koinonía Interdisciplinary Peer*, 6(12), 362-379. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1296>
- Jiménez, M.; Hernández, J. y Luna, A. (2019). Calidad del servicio como generador de valor en microempresas: Caso La Jiribilla. *ECA Sinergia*, 10(3), 85-94. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i3.1835
- Keesara S, Jonas A, & Schulman K. (2020). COVID-19 and health care's digital revolution. *New England Journal of Medicine*, 382(23), e82. <http://10.1056/NEJMp2005835>

- Kichloo, A.; Albosta, M.; Dettloff, K.; Wani, F.; El-Amir, Z.; Singh, J.; Aljadah, M.; Chakinala, R.; Kanugula, A.; Solanki, S. & Chugh, S. Telemedicine, the current COVID-19 pandemic and the future: a narrative review and perspectives moving forward in the USA. *Fam Med Community Health*, 8(3), e000530. <https://doi.org/10.1136/fmch-2020-000530>
- Kong, S., Azarfar, A., Ashour, A., Atkins, C. & Bhanusali, N. (2020). Awareness and Attitudes Towards Telemedicine Among Medical Students in the United States. *Cureus*, 12(11), 1-10. <https://doi.org/10.7759/cureus.11574>
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14ª Ed.). Pearson Educación.
- Kunwar, B., Dhungana, A., Aryal, B., Gaire, A., Adhikari, A. & Ojha, R. (2022). Cross-sectional study knowledge and attitude of telemedicine in medical students of Nepal. *Health Sci Rep*, 5(2), 1-10. <https://doi:10.1002/hsr2.532>
- Lee, E., Lee, P., Chew, E., Muthulingam, G., Koh, H., Tan, S. & Ding, Y. (2020). Video Consultations for Older Adults with Multimorbidity During the COVID-19 Pandemic: Protocol for an Exploratory Qualitative Study. *JMIR research protocols*, 9(10), 1-8. <https://doi.org/10.2196/22679>
- LeRouge, C., Gupta, M., Corpart, G. & Arrieta, A. (2019). Health system approaches are needed to expand telemedicine use across nine Latin American Nations. *Health Affairs*, 38(2), 212-221. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2018.05274>
- Lim, S.; Harun, U.; Gobil, A.; Mustafa, N.; Zahid, N.; Amin, N.; Ariffin, A.; Tengku, T.; Mohamed, N; Mohd, N. & Shohaimi, S. (2021). Measuring customer satisfaction on the cleanliness of food premises using fuzzy conjoint analysis: A pilot test. *PLoS ONE*, 16(9), 1-13. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0256896>
- Llenque, V. (2022). Gestión en telemedicina y satisfacción del personal de salud en Centros de Salud Lambayeque durante la pandemia por COVID-19 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69954>

- Medicaid, C. (2020). Telemedicine health care provider fact. CMS Newsroom. <https://www.cms.gov/newsroom/fact-sheets/medicaretelemedicine-health-care-provider-fact-sheet>
- Ministerio de Salud (2021). *Resolución Ministerial N° 105-2021-MINSA*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1617069/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0105-2021-MINSA.PDF>
- Pava, M.; Vargas, M.; Infante, M. Y Niño, Y. (2020). Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia COVID-19 durante los meses abril a agosto 2020 [Tesis de grado, Universidad EAN]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10183>
- Rupay, A. (2022). Nivel de satisfacción sobre las consultas recibidas a través de la plataforma Teleatiendo en gestantes del Centro Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, 2020 – 2021 [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18438>
- Schiffman, L. y Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (10ª. Ed.). Pearson Educación.
- Silva, J., Macías, B. y Tello, E. (2020). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Snoswell, C., Taylor, M., Comans, T., Smith, A., Gray, L., & Caffery, L. (2020). Determining if Telehealth Can Reduce Health System Costs: Scoping Review. *Journal of medical Internet research*, 22(10), 1-22. <https://doi.org/10.2196/17298>
- Tello, S. (2020). Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en Hospital Cayetano Heredia durante pandemia Covid-19, en el período abril a setiembre, 2020, Lima Perú [Tesis de grado, Universidad

- Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8380?locale-attribute=en>
- Umoke, M.; Umoke, C. & Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8(1). <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Van, R.; Han, B; Clemens, T. & Brand, H. (2022). Digital health literacy as a super determinant of health: More than simply the sum of its parts. *Internet interventions*, 27(1), 100500. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100500>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Macro EIRL.
- Wang, J., Shahzad, F., Ahmad, Z., Abdullah, M., & Hassan, N. (2022). Trust and Consumers' Purchase Intention in a Social Commerce Platform: A Meta-Analytic Approach. *SAGE Open*, 12(2), 1-15. <https://doi.org/10.1177/21582440221091262>
- Wernhart, A., Gahbauer, S. & Haluza, D. (2019). eHealth and telemedicine: Practices and beliefs among healthcare professionals and medical students at a medical university. *PloS one*, 14(2), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0213067>
- Xu, J.; Park, S.; Xu, J.; Hamadi, H.; Zhao, M. & Otani, K. (2022). Factors Impacting Patients' Willingness to Recommend: A Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Patient Experience*, 9(1). <https://doi.org/10.1177/23743735221077538>
- Zambrano, N. & Orellana, C. (2018). Factors that influence the quality of the heavy transport service in Guayaquil. *University and Society*, 10(5), 224-231. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000500224
- Zavaleta, E. y García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y Essalud Chota 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27193>

Zelada, E. (2022). Logistics management and customer service in an industrial company in the food industry, Lima 2021. *Economy & Business*, 4(2), 1-23.
<https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Anexo 1.1. Operacionalización de la variable calidad del servicio de telemedicina

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida
<p>La calidad del servicio de telemedicina constituye un conjunto de condiciones y requisitos que contribuyen a la atención médica remota al paciente, para que se lleve a cabo con éxito, mediante mecanismos tecnológicos; para ello, el personal asistencial debe estar adecuadamente capacitado para el manejo de esas tecnologías y atender amablemente al paciente, a fin de poder incrementar la cobertura de las atenciones médicas a diversas poblaciones (MINSA, 2020, p. 15)</p>	<p>La calidad del servicio de telemedicina se medirá mediante la aplicación de cuestionarios a los pacientes, considerando 5 dimensiones, 14 indicadores y 25 ítems.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos y tecnología empleada. - Presentación física del personal. 	1 - 4	<p>Ordinal 1. Baja. 2. Media 3. Alta.</p>
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad del servicio. - Orientación del personal - Preparación del personal. - Comprensión de necesidades. 	5 - 10	
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de compromisos. - Puntualidad. - Generación de confianza. 	11 - 14	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Buen trato del personal. - Interés del personal en ayudar. - Atención personalizada. 	15 - 18	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta inmediata. - Atención rápida. 	19 - 22	

Anexo 1.2. Operacionalización de la variable satisfacción del paciente

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida
<p>La satisfacción se puede interpretar como la forma en que la atención asistencial ofrecida y el resultado obtenido reflejado en el estado de salud del paciente logran cumplir las expectativas que tuvo antes del servicio (Corbella y Saturno, 1990, citado por Correa y Saldaña, 2018).</p>	<p>La satisfacción se evaluará a través de la aplicación de cuestionarios a los pacientes atendidos en el servicio de telemedicina, considerando 3 dimensiones, 9 indicadores y 15 ítems.</p>	<p>Satisfacción respecto al servicio de telemedicina</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la sesión de telemedicina. - Satisfacción con el tiempo del servicio. - Satisfacción con el apoyo del personal de salud. - Satisfacción con los beneficios del servicio. - Insatisfacción con las desventajas del servicio. - Conformidad con el servicio en general. 	<p>1 - 11</p>	<p>Ordinal 1. Baja. 2. Media. 3. Alta.</p>
		<p>Intención de volver a acceder al servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preferencia por el servicio de telemedicina. - Disposición a acceder al servicio nuevamente. 	<p>12 - 14</p>	
		<p>Posibilidad de recomendar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendación del servicio a familiares y amigos. 	<p>15</p>	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 2.1. Cuestionario para la variable calidad del servicio de telemedicina

CALIDAD DE LA ATENCIÓN CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

Estimado paciente, con el objetivo de mejorar continuamente los servicios del hospital, solicitamos a usted de la manera más cordial, responda a cada una de las siguientes preguntas en base a su perspectiva y con toda la veracidad posible. De antemano agradecemos su atención y su tiempo para el desarrollo de este cuestionario.

I. Datos generales:

1. **Edad:** _____ años
2. **Género:** Masculino () Femenino ()
3. **Nivel educativo:**
Sin nivel () Primaria () Secundaria () Superior técnico ()
Superior universitario () Posgrado ()
4. **Ocupación laboral:**
Trabajador dependiente del sector privado ()
Trabajador dependiente del sector público ()
Trabajador independiente () No tiene ocupación ()
5. **Lugar de residencia:**
Callejón de Huaylas () Huaraz () Conchucos ()
Otros: _____
6. **¿En cuántas oportunidades usted ha recibido atención médica mediante el servicio de telemedicina?**
Una sola vez () De 2 a 4 veces () Más de 4 veces ()
7. **¿Cuál fue la especialidad en la que se atendió principalmente?**
Medicina especializada () Pediatría () Ginecobstetricia () Cirugía ()

II. Cuestionario:

Evalúe o marque con una (X) según corresponda a cada una de las siguientes afirmaciones, valore en una escala del 1 al 5, siendo: 1 "Muy en desacuerdo", 2 "En desacuerdo", 3 "Indiferente", 4 "De acuerdo" y 5 "Muy de acuerdo". Por favor no olvide contestar todas las premisas del presente formulario.

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	¿El ambiente físico para llevar a cabo su consulta médica fue el adecuado?					
2	¿El equipamiento tecnológico y plataforma empleada facilitó la consulta de telemedicina?					
3	¿No se presentaron inconvenientes con la conexión a internet durante el servicio de teleinterconsultas?					

4	¿El personal de salud que le atendió estuvo adecuadamente presentado (uniformado e identificado correctamente)?				
Dimensión 2: Seguridad					
5	¿La consulta de telemedicina se realizó cuidando su intimidad y se le solicitó su consentimiento informado?				
6	¿El personal a cargo de la coordinación para la realización de la telemedicina le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar?				
7	¿El personal de salud que le atendió en su consulta de telemedicina le explicó de manera clara y sencilla el diagnóstico y tratamiento a seguir?				
8	¿El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el hospital teleconsultor, así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este?				
9	¿Considera usted que el personal de salud del hospital estuvo preparado para atender su consulta por telemedicina?				
10	¿El personal de salud que atiende su consulta de telemedicina, comprendió las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención?				
Dimensión 3: Confiabilidad					
11	¿Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad?				
12	¿La consulta por telemedicina se realizó en la fecha y el horario programado?				
13	¿Los formatos de telemedicina y otros informes se encontraron disponible para su revisión durante la realización de la teleconsulta?				
14	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina le transmitió confianza?				
Dimensión 4: Empatía					
15	¿El personal de salud que atiende su consulta por telemedicina le brindó un trato cortés y amable en todo momento?				
16	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina mostró interés para dar solución a su problema de salud?				
17	¿La predisposición del personal de salud que atendió su consulta de telemedicina por absolver sus inquietudes fue la adecuada?				
18	¿La atención de la consulta por telemedicina fue personalizada?				
Dimensión 5: Capacidad de respuesta					
19	¿La rapidez con la que se ha conseguido agendar una consulta para telemedicina ha sido adecuada?				
20	¿El tiempo de atención médica brindado por el personal de salud que atendió su consulta de telemedicina ha sido la adecuada?				
21	¿La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura?				
22	¿La atención en farmacia para el recojo de sus medicinas ordenados en la consulta de telemedicina fue rápida y segura?				

Anexo 2.2. Cuestionario para la variable satisfacción del paciente

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA
ATENCIÓN DE TELEMEDICINA**

Evalúe o marque con una (X) según corresponda a cada una de las siguientes afirmaciones, valore en una escala del 1 al 5, siendo: 1 “Muy en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “Indiferente”, 4 “De acuerdo” y 5 “Muy de acuerdo”. Por favor no olvide contestar todas las premisas del presente formulario.

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Satisfacción respecto al servicio de telemedicina						
1	¿Está satisfecho con la sesión de telemedicina?					
2	¿Fue capaz de hablar y dar toda la información que quería decir?					
3	¿El tiempo asignado fue suficiente para cubrir todo lo que se necesitaba?					
4	¿Se sintió apoyado y alentado en esta sesión?					
5	¿Se sintió cómodo al comunicarse con su médico por telemedicina?					
6	¿La telemedicina hace fácil el acceso a los servicios de salud?					
7	¿Con una atención por telemedicina ahorra más dinero, comparado con una atención en el hospital?					
8	¿La consulta por telemedicina le permitió ser atendida(o) por su médico especialista más pronto que la atención en el hospital?					
9	¿Durante la consulta de telemedicina se respetó su privacidad?					
10	¿Se sintió más tranquilo(a) después de la consulta?					
11	¿Encontró la telemedicina una vía aceptable para recibir atención en salud?					
Dimensión 2: Intención de volver a acceder al servicio						
12	¿Prefiere hacer consulta en telemedicina desde su casa, que asistir a consulta cara a cara en el hospital?					
13	¿Prefiere hacer consulta por telemedicina desde su centro de salud más cercano, que asistir al hospital?					
14	¿Está dispuesto a tener consulta por telemedicina nuevamente?					
Dimensión 3: Posibilidad de recomendar el servicio						
15	¿Recomendaría el servicio de telemedicina a sus familiares o amigos?					

Gracias por su participación.

Anexo 3. Validación de los instrumentos de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El ambiente físico para llevar a cabo su consulta médica fue el adecuado?	x		x		x		
2	Directo	¿El equipamiento tecnológico y plataforma empleada facilitó la consulta de telemedicina?	x		x		x		
3	Directo	¿No se presentaron inconvenientes con la conexión a internet durante el servicio de teleinterconsultas?	x		x		x		
4	Directo	¿El personal de salud que le atendió estuvo adecuadamente presentado (uniformado e identificado correctamente)?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿La consulta de telemedicina se realizó cuidando su intimidad y se le solicitó su consentimiento informado?	x		x		x		
6	Directo	¿El personal a cargo de la coordinación para la realización de la telemedicina le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar?	x		x		x		
7	Directo	¿El personal de salud que le atendió en su consulta de telemedicina le explicó de manera clara y sencilla el diagnóstico y tratamiento a seguir?	x		x		x		
8	Directo	¿El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el hospital teleconsultor, así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este?	x		x		x		
9	Directo	¿Considera usted que el personal de salud del hospital estuvo preparado para atender su consulta por telemedicina?	x		x		x		
10	Directo	¿El personal de salud que atiende su consulta de telemedicina, comprendió las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención?	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad?	x		x		x		
12	Directo	¿La consulta por telemedicina se realizó en la fecha y el horario programado?	x		x		x		
13	Directo	¿Los formatos de telemedicina y otros informes se encontraron disponibles para su revisión durante la realización de la teleconsulta?	x		x		x		
14	Directo	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina le ha transmitido confianza?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿El personal de salud que atiende su consulta por telemedicina le brindó un trato cortés y amable en todo momento?	x		x		x		
16	Directo	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina mostró interés para dar solución a su problema de salud?	x		x		x		
17	Directo	¿La predisposición del personal de salud que atendió su consulta de telemedicina por absolver sus inquietudes fue la adecuada?	x		x		x		
18	Directo	¿La atención de la consulta por telemedicina fue personalizada?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿La rapidez con la que se ha conseguido agendar una consulta para telemedicina ha sido adecuada?	x		x		x		
20	Directo	¿El tiempo de atención médica brindado por el personal de salud que atendió su consulta de telemedicina ha sido la adecuada?	x		x		x		
21	Directo	¿La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura?	x		x		x		
22	Directo	¿La atención en farmacia para el recojo de sus medicinas ordenados en la consulta de telemedicina fue rápida y segura?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ricardo Tomás Natividad Collas

DNI: 10432632

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en gestión de servicios de salud
02	Médico Internista

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Director Ejecutivo Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz
02	Jefe del Departamento de Medicina
03	Médico especialista del staff del servicio de telemedicina (teleconsultor-teleconsultante)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



MC. RICARDO TOMAS NATIVIDAD COLLAS
DNI 10432632 – CMP-39454

29 DE OCTUBRE DEL 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO DE TELEMEDICINA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Está satisfecho con la sesión de telemedicina?	x		x		x		
2	Directo	¿Fue capaz de hablar y dar toda la información que quería decir?	x		x		x		
3	Directo	¿El tiempo asignado fue suficiente para cubrir todo lo que se necesitaba?	x		x		x		
4	Directo	¿Se sintió apoyado y alentado en esta sesión?	x		x		x		
5	Directo	¿Se sintió cómodo al comunicarse con su médico por telemedicina?	x		x		x		
6	Directo	¿La telemedicina hace fácil el acceso a los servicios de salud?	x		x		x		
7	Directo	¿Con una atención por telemedicina ahorra más dinero, comparado con una atención en el hospital?	x		x		x		
8	Directo	¿La consulta por telemedicina le permitió ser atendida(o) por su médico especialista más pronto que la atención en el hospital?	x		x		x		
9	Directo	¿Durante la consulta de telemedicina se respetó su privacidad?	x		x		x		
10	Directo	¿Se sintió más tranquilo(a) después de la consulta?	x		x		x		
11	Directo	¿Encontró la telemedicina una vía aceptable para recibir atención en salud?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: INTENCIÓN DE VOLVER A ACCEDER AL SERVICIO			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	¿Prefiere hacer consulta en telemedicina desde su casa, que asistir a consulta cara a cara en el hospital?	x		x		x		
13	Directo	¿Prefiere hacer consulta por telemedicina desde su centro de salud más cercano, que asistir al hospital?	x		x		x		
14	Directo	¿Está dispuesto a tener consulta por telemedicina nuevamente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: POSIBILIDAD DE RECOMENDAR EL SERVICIO			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿Recomendaría el servicio de telemedicina a sus familiares o amigos?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL PACEINTE**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ricardo Tomás Natividad Collas

DNI: 10432632

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en gestión de servicios de salud
02	Médico Internista

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Director Ejecutivo Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz
02	Jefe del Departamento de Medicina
03	Médico especialista del staff del servicio de telemedicina (teleconsultor-teleconsultante)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



MC. RICARDO TOMAS NATIVIDAD COLLAS
DNI 10432632 – CMP-39454

29 DE OCTUBRE DEL 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El ambiente físico para llevar a cabo su consulta médica fue el adecuado?	x		x		x		
2	Directo	¿El equipamiento tecnológico y plataforma empleada facilitó la consulta de telemedicina?	x		x		x		
3	Directo	¿No se presentaron inconvenientes con la conexión a internet durante el servicio de teleinterconsultas?	x		x		x		
4	Directo	¿El personal de salud que le atendió estuvo adecuadamente presentado (uniformado e identificado correctamente)?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿La consulta de telemedicina se realizó cuidando su intimidad y se le solicitó su consentimiento informado?	x		x		x		
6	Directo	¿El personal a cargo de la coordinación para la realización de la telemedicina le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar?	x		x		x		
7	Directo	¿El personal de salud que le atendió en su consulta de telemedicina le explicó de manera clara y sencilla el diagnóstico y tratamiento a seguir?	x		x		x		
8	Directo	¿El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el hospital teleconsultor, así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este?	x		x		x		
9	Directo	¿Considera usted que el personal de salud del hospital estuvo preparado para atender su consulta por telemedicina?	x		x		x		
10	Directo	¿El personal de salud que atiende su consulta de telemedicina, comprendió las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención?	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad?	x		x		x		
12	Directo	¿La consulta por telemedicina se realizó en la fecha y el horario programado?	x		x		x		
13	Directo	¿Los formatos de telemedicina y otros informes se encontraron disponibles para su revisión durante la realización de la teleconsulta?	x		x		x		
14	Directo	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina le ha transmitido confianza?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿El personal de salud que atiende su consulta por telemedicina le brindó un trato cortés y amable en todo momento?	x		x		x		
16	Directo	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina mostró interés para dar solución a su problema de salud?	x		x		x		
17	Directo	¿La predisposición del personal de salud que atendió su consulta de telemedicina por absolver sus inquietudes fue la adecuada?	x		x		x		
18	Directo	¿La atención de la consulta por telemedicina fue personalizada?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿La rapidez con la que se ha conseguido agendar una consulta para telemedicina ha sido adecuada?	x		x		x		
20	Directo	¿El tiempo de atención médica brindado por el personal de salud que atendió su consulta de telemedicina ha sido la adecuada?	x		x		x		
21	Directo	¿La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura?	x		x		x		
22	Directo	¿La atención en farmacia para el recojo de sus medicinas ordenados en la consulta de telemedicina fue rápida y segura?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Villarreal Camones Katterin Stefani

DNI: 46327647

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en gestión de servicios de salud
02	Obstetra

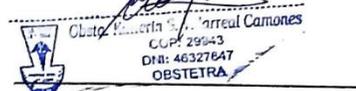
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Responsable (e) Plataforma de atención al usuario Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz
02	Personal de apoyo del servicio de Telemedicina

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

29 DE OCTUBRE DEL 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO DE TELEMEDICINA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Está satisfecho con la sesión de telemedicina?	x		x		x		
2	Directo	¿Fue capaz de hablar y dar toda la información que quería decir?	x		x		x		
3	Directo	¿El tiempo asignado fue suficiente para cubrir todo lo que se necesitaba?	x		x		x		
4	Directo	¿Se sintió apoyado y alentado en esta sesión?	x		x		x		
5	Directo	¿Se sintió cómodo al comunicarse con su médico por telemedicina?	x		x		x		
6	Directo	¿La telemedicina hace fácil el acceso a los servicios de salud?	x		x		x		
7	Directo	¿Con una atención por telemedicina ahorra más dinero, comparado con una atención en el hospital?	x		x		x		
8	Directo	¿La consulta por telemedicina le permitió ser atendida(o) por su médico especialista más pronto que la atención en el hospital?	x		x		x		
9	Directo	¿Durante la consulta de telemedicina se respetó su privacidad?	x		x		x		
10	Directo	¿Se sintió más tranquilo(a) después de la consulta?	x		x		x		
11	Directo	¿Encontró la telemedicina una vía aceptable para recibir atención en salud?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: INTENCIÓN DE VOLVER A ACCEDER AL SERVICIO			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	¿Prefiere hacer consulta en telemedicina desde su casa, que asistir a consulta cara a cara en el hospital?	x		x		x		
13	Directo	¿Prefiere hacer consulta por telemedicina desde su centro de salud más cercano, que asistir al hospital?	x		x		x		
14	Directo	¿Está dispuesto a tener consulta por telemedicina nuevamente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: POSIBILIDAD DE RECOMENDAR EL SERVICIO			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿Recomendaría el servicio de telemedicina a sus familiares o amigos?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACEINTE**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Villarreal Camones Katterin Stefani

DNI: 46327647

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en gestión de servicios de salud
02	Obstetra

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Responsable (e) Plataforma de atención al usuario Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz
02	Personal de apoyo del servicio de Telemedicina

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo




Obstetra Katterin Villarreal Camones
COP: 29943
DNI: 46327647
OBSTETRA

29 DE OCTUBRE DEL 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El ambiente físico para llevar a cabo su consulta médica fue el adecuado?	x		x		x		
2	Directo	¿El equipamiento tecnológico y plataforma empleada facilitó la consulta de telemedicina?	x		x		x		
3	Directo	¿No se presentaron inconvenientes con la conexión a internet durante el servicio de teleinterconsultas?	x		x		x		
4	Directo	¿El personal de salud que le atendió estuvo adecuadamente presentado (uniformado e identificado correctamente)?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	¿La consulta de telemedicina se realizó cuidando su intimidad y se le solicitó su consentimiento informado?	x		x		x		
6	Directo	¿El personal a cargo de la coordinación para la realización de la telemedicina le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar?	x		x		x		
7	Directo	¿El personal de salud que le atendió en su consulta de telemedicina le explicó de manera clara y sencilla el diagnóstico y tratamiento a seguir?	x		x		x		
8	Directo	¿El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el hospital teleconsultor, así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este?	x		x		x		
9	Directo	¿Considera usted que el personal de salud del hospital estuvo preparado para atender su consulta por telemedicina?	x		x		x		
10	Directo	¿El personal de salud que atiende su consulta de telemedicina, comprendió las necesidades que usted ha exteriorizado durante la atención?	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿Las citas para la consulta por telemedicina se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad?	x		x		x		
12	Directo	¿La consulta por telemedicina se realizó en la fecha y el horario programado?	x		x		x		
13	Directo	¿Los formatos de telemedicina y otros informes se encontraron disponibles para su revisión durante la realización de la teleconsulta?	x		x		x		
14	Directo	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina le ha transmitido confianza?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿El personal de salud que atiende su consulta por telemedicina le brindó un trato cortés y amable en todo momento?	x		x		x		
16	Directo	¿El personal de salud que atendió su consulta de telemedicina mostró interés para dar solución a su problema de salud?	x		x		x		
17	Directo	¿La predisposición del personal de salud que atendió su consulta de telemedicina por absolver sus inquietudes fue la adecuada?	x		x		x		
18	Directo	¿La atención de la consulta por telemedicina fue personalizada?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	¿La rapidez con la que se ha conseguido agendar una consulta para telemedicina ha sido adecuada?	x		x		x		
20	Directo	¿El tiempo de atención médica brindado por el personal de salud que atendió su consulta de telemedicina ha sido la adecuada?	x		x		x		
21	Directo	¿La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la consulta de telemedicina fue rápida y segura?	x		x		x		
22	Directo	¿La atención en farmacia para el recojo de sus medicinas ordenados en la consulta de telemedicina fue rápida y segura?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez

DNI: 17812596

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Administración
02	Magister en Administración de Negocios

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Experiencia en el sector publico y privado
02	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez
D.N.I.: 17812596

29 DE OCTUBRE DEL 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO DE TELEMEDICINA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Está satisfecho con la sesión de telemedicina?	x		x		x		
2	Directo	¿Fue capaz de hablar y dar toda la información que quería decir?	x		x		x		
3	Directo	¿El tiempo asignado fue suficiente para cubrir todo lo que se necesitaba?	x		x		x		
4	Directo	¿Se sintió apoyado y alentado en esta sesión?	x		x		x		
5	Directo	¿Se sintió cómodo al comunicarse con su médico por telemedicina?	x		x		x		
6	Directo	¿La telemedicina hace fácil el acceso a los servicios de salud?	x		x		x		
7	Directo	¿Con una atención por telemedicina ahorra más dinero, comparado con una atención en el hospital?	x		x		x		
8	Directo	¿La consulta por telemedicina le permitió ser atendida(o) por su médico especialista más pronto que la atención en el hospital?	x		x		x		
9	Directo	¿Durante la consulta de telemedicina se respetó su privacidad?	x		x		x		
10	Directo	¿Se sintió más tranquilo(a) después de la consulta?	x		x		x		
11	Directo	¿Encontró la telemedicina una vía aceptable para recibir atención en salud?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: INTENCIÓN DE VOLVER A ACCEDER AL SERVICIO			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	¿Prefiere hacer consulta en telemedicina desde su casa, que asistir a consulta cara a cara en el hospital?	x		x		x		
13	Directo	¿Prefiere hacer consulta por telemedicina desde su centro de salud más cercano, que asistir al hospital?	x		x		x		
14	Directo	¿Está dispuesto a tener consulta por telemedicina nuevamente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: POSIBILIDAD DE RECOMENDAR EL SERVICIO			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	¿Recomendaría el servicio de telemedicina a sus familiares o amigos?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL PACEINTE**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez

DNI: 17812596

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Administración
02	Magister en Administración de Negocios

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Experiencia en el sector público y privado
02	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez
D.N.I.: 17812596

29 DE OCTUBRE DEL 2022

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario para medir la variable calidad del servicio de telemedicina.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,949	22
Nivel de confiabilidad alta	

Donde,
 k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Individuos	PREGUNTAS																						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	101
2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	65
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	84
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	95
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	92
6	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	92
7	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	87
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	87
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	88
Var (S ²)	0.160	0.290	0.490	0.210	0.240	0.200	0.090	0.290	0.360	0.200	0.360	0.760	0.200	0.160	0.290	0.690	0.600	0.440	0.290	0.360	0.440	0.410	80.01
$\sum Var (\sum S^2)$	7.530																					Vt (ST ²)	
K	22																						
Alfa de Cronbach	0.949																						

Análisis de la confiabilidad: Según Hernández y Mendoza (2018), la confiabilidad de un instrumento se refiere a la capacidad que este tiene para arrojar resultados consistentes si se aplica el mismo más de dos veces a los mismos sujetos. Si el coeficiente es cercano a 1 y mayor de 0,80, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento; en este caso el valor encontrado es 0.949, por lo que se puede afirmar que el cuestionario cuenta con una ALTA CONFIABILIDAD para medir la VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA.

Resultados del análisis de confiabilidad del cuestionario para medir la variable satisfacción de los pacientes.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	15
Nivel de confiabilidad alta	

Donde,
 k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Individuos	PREGUNTAS															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	5	1	5	5	5	5	4	1	5	5	4	4	4	4	62
2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	38
3	4	4	2	4	4	4	3	2	1	4	4	2	4	3	3	48
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	64
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
6	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	64
7	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	61
8	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	63
9	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	64
Var (S ²)	0.200	0.290	1.240	0.200	0.290	0.810	0.960	0.850	1.810	0.200	0.440	0.640	0.360	0.410	0.890	67.81
\sum Var ($\sum S^2$)																Vt (ST ²)
K																15
Alfa de Cronbach																0.920

Análisis de la confiabilidad: Según Hernández y Mendoza (2018), la confiabilidad de un instrumento se refiere a la capacidad que este tiene para arrojar resultados consistentes si se aplica el mismo más de dos veces a los mismos sujetos. Si el coeficiente es cercano a 1 y mayor de 0,80, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento; en este caso el valor encontrado es 0.920, por lo que se puede afirmar que el cuestionario cuenta con una ALTA CONFIABILIDAD para medir la VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES.

Anexo 5. Consentimiento Informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Mori Sánchez, Elga Mariela; estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN HOSPITAL PÚBLICO EN HUARAZ, 2022". Con el objetivo general de: determinar la asociación entre la calidad del servicio de telemedicina y la satisfacción del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022. Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Mori Sánchez, Elga Mariela, acepto ser encuestado(a) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Huaraz,de.....del 2022.

Entrevistado

Investigador

Anexo 6.2. Base de datos de la variable satisfacción del paciente

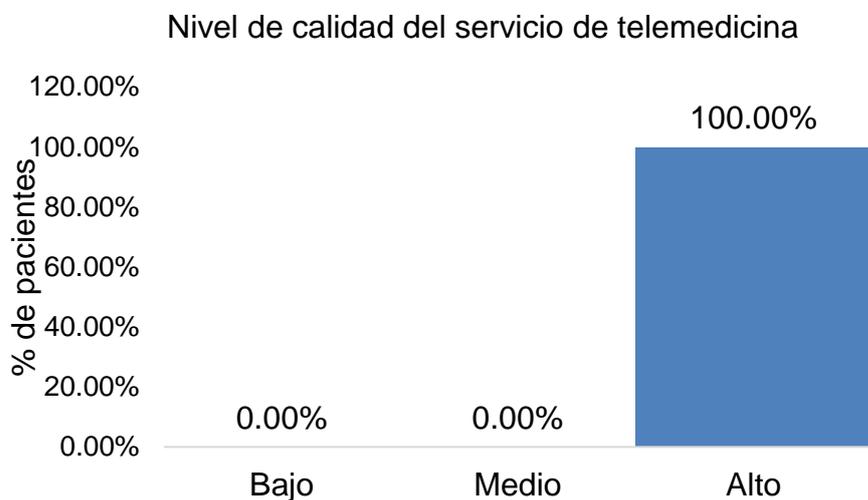
n	Variable N° 2														
	Afirmaciones														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
9	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
31	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
32	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5
33	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
34	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
37	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
40	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
43	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4
44	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
49	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
50	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
51	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4
55	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
58	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
59	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
63	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4

66	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
69	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4
70	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
71	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
72	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
73	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
74	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
76	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
77	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
78	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
79	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
81	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4
82	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
83	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
84	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
85	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
86	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5
88	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
89	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
90	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
91	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
92	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
93	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5
94	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
95	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
99	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
102	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
106	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
108	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
109	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4
110	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
113	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
114	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4

Anexo 7. Figuras

Figura 1

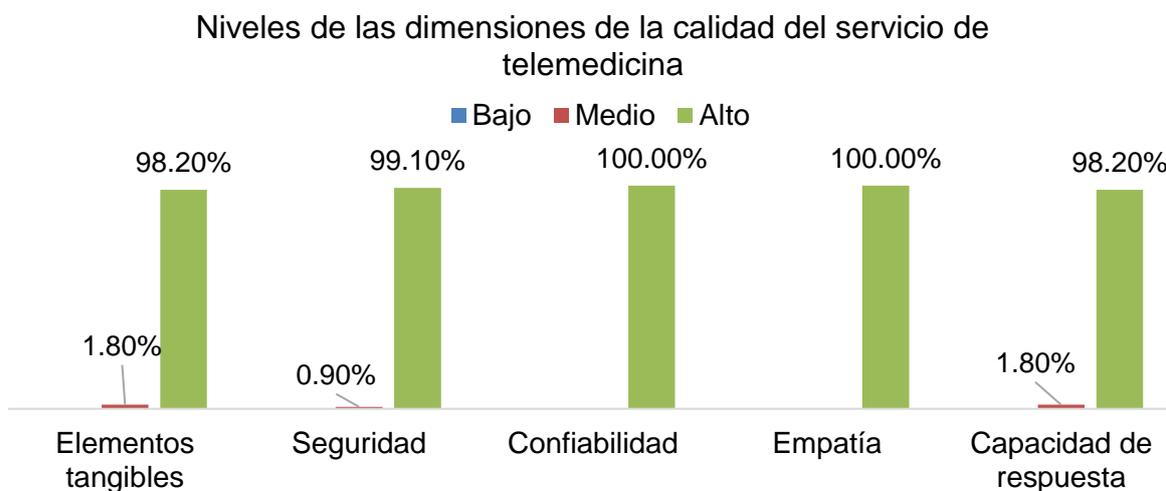
Nivel de calidad del servicio de telemedicina del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022



Nota. Elaborado con los datos de la tabla 2.

Figura 2

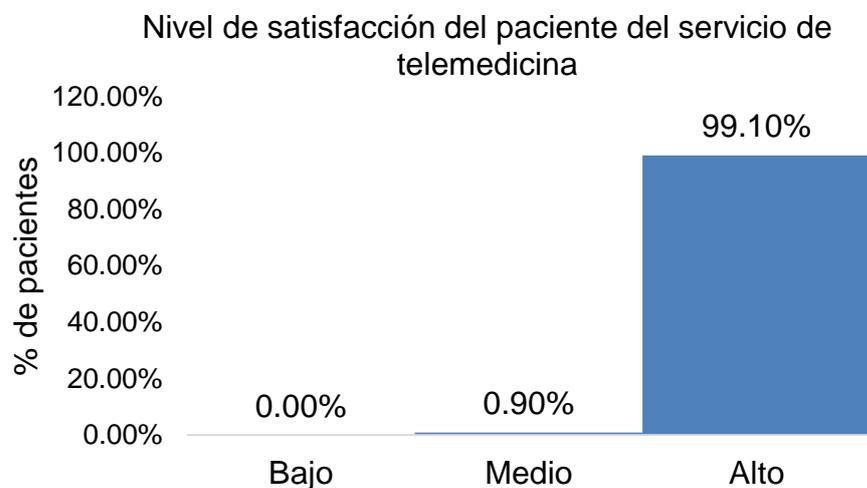
Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de telemedicina del paciente atendido en un hospital público en Huaraz, 2022.



Nota. Elaborado con los datos de la tabla 3.

Figura 3

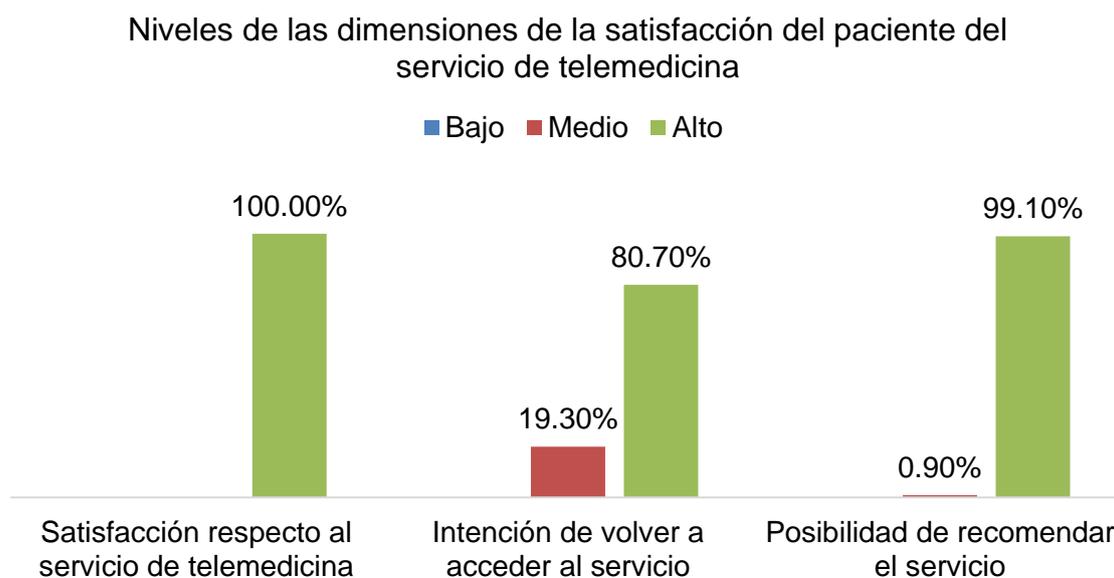
Nivel de satisfacción del paciente atendido mediante el servicio de telemedicina en un hospital público en Huaraz, 2022



Nota. Elaborado con los datos de la tabla 4.

Figura 4

Niveles de las dimensiones de satisfacción del paciente atendido mediante el servicio de telemedicina en un hospital público en Huaraz, 2022



Nota. Elaborado con los datos de la tabla 5.

Anexo 8. Base de datos

La escala para calificar el coeficiente de correlación encontrado (Spearman) será la siguiente:

- 1.00	Correlación inversa (negativa) perfecta.
- 0.90 a - 0.99	Correlación inversa (negativa) muy fuerte.
- 0.70 a - 0.89	Correlación inversa (negativa) fuerte.
- 0.40 a - 0.69	Correlación inversa (negativa) media o moderada.
- 0.20 a - 0.39	Correlación inversa (negativa) débil.
- 0.01 a - 0.19	Correlación inversa (negativa) muy débil.
0.00	No hay correlación.
+ 0.01 a +0.19	Correlación directa (positiva) muy débil.
+ 0.20 a +0.39	Correlación directa (positiva) débil.
+ 0.40 a +0.69	Correlación directa (positiva) media o moderada.
+ 0.70 a +0.89	Correlación directa (positiva) fuerte.
+ 0.90 a +0.99	Correlación directa (positiva) muy fuerte.
+1.00	Correlación directa (positiva) perfecta.

Fuente: Basado en Hernández y Mendoza (2018).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN HOSPITAL PUBLICO EN HUARAZ, 2022", cuyo autor es MORI SANCHEZ ELGA MARIELA, 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.

CHIMBOTE, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 15- 01-2023 10:44:44

Código documento Trilce: TRI - 0513436