



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

La telemedicina en la percepción de la atención humanizada de los
pacientes post Covid 19 de la Red Asistencial Junín. 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Ruiz Rafael, Jorge Luis ([Orcid.org/0000-0002-2677-5993](https://orcid.org/0000-0002-2677-5993))

ASESOR:

Dr. Medina Sotelo, Cristian Gumercindo ([Orcid.org/0000-0001-6943-805X](https://orcid.org/0000-0001-6943-805X))

CO-ASESOR:

Dr. Manguinuri Chota, Robert ([Orcid.org/0000-0001-7832-4169](https://orcid.org/0000-0001-7832-4169))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres de crianza, Glicería Espada Ramos y Remigio Albino Shuán; y a mi madre Domitila Rafael Alvino, quienes fueron parte crucial en mi desarrollo personal y profesional; así como a mis hijos que me motivan a superar día a día.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo que me brindó la oportunidad de desarrollarme académicamente, al Dr. Cristian Medina Sotelo, por la guía y asesoramiento brindado para culminar este trabajo de investigación y a todos mis docentes del doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad.

Índice de Contenidos

Contenido	Pag
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y Diseño de investigación	23
3.2. Variables y Operacionalización de variables	24
3.3. Población Muestra y Muestreo	25
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	28
3.6. Métodos de análisis de datos	29
3.7. Aspectos Éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	58
VIII. PROPUESTA	59
REFERENCIAS	63
ANEXOS	71

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de la muestra según las atenciones de servicios de telemedicina	26
Tabla 2	Confiabilidad de la variable atención en telemedicina	27
Tabla 3	Confiabilidad de la variable percepción de la atención humanizada	28
Tabla 4	Análisis descriptivo de la variable atención en telemedicina	31
Tabla 5	Análisis descriptivo de la variable percepción de atención humanizada	32
Tabla 6	Análisis descriptivo de las variables atención en telemedicina y percepción de atención humanizada	33
Tabla 7	Análisis descriptivo de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad estructural	34
Tabla 8	Análisis descriptivo de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad técnica	35
Tabla 9	Análisis descriptivo de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad profesional	36
Tabla 10	Análisis descriptivo de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad ética	37
Tabla 11	Pruebas de normalidad	38
Tabla 12	Ajustes del modelo para atención en telemedicina en la percepción de la atención humanizada	39
Tabla 13	Pseudo R cuadrado de hipótesis general	39
Tabla 14	Bondad de ajuste de hipótesis general	39
Tabla 15	Estimación de parámetros de hipótesis general	40
Tabla 16	Ajustes de los datos para el modelo de atención en telemedicina en la percepción de la calidad estructural	41
Tabla 17	Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 1	41
Tabla 18	Bondad de ajuste de hipótesis específica 1	42
Tabla 19	Estimación de parámetros de hipótesis específica 1	42

Tabla 20	Ajustes de los datos para el modelo de atención en telemedicina en la percepción de la calidad técnica	43
Tabla 21	Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 2	43
Tabla 22	Bondad de ajuste de hipótesis específica 2	44
Tabla 23	Estimación de parámetros de hipótesis específica 2	44
Tabla 24	Ajustes de los datos para el modelo de atención en telemedicina en la percepción de la calidad profesional	45
Tabla 25	Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 3	46
Tabla 26	Bondad de ajuste de hipótesis específica 3	46
Tabla 27	Estimación de parámetros de hipótesis específica 3	47
Tabla 28	Ajustes de los datos para el modelo de atención en telemedicina en la percepción de la calidad ética	48
Tabla 29	Pseudo R cuadrado de hipótesis específica 3	48
Tabla 30	Bondad de ajuste de hipótesis específica 4	48
Tabla 31	Estimación de parámetros de hipótesis específica 4	49

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Análisis porcentual de la variable atención en telemedicina	31
Figura 2	Análisis porcentual de la variable percepción de atención humanizada	32
Figura 3	Análisis porcentual de las variables atención en telemedicina y percepción de atención humanizada	33
Figura 4	Análisis porcentual de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad estructural	34
Figura 5	Análisis porcentual de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad técnica	35
Figura 6	Análisis porcentual de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad profesional	36
Figura 7	Análisis porcentual de las variables atención en telemedicina y percepción de calidad ética	37

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la influencia de la Telemedicina en la percepción de la atención humanizada de los pacientes post Covid-19 siendo una investigación cuantitativa, de tipo básica, nivel explicativo, diseño no experimental causal, método hipotético deductivo y paradigma positivista. La población estuvo conformada por 2237 pacientes post Covid-19 atendidos por telemedicina de la Red Asistencial Junín, la muestra estuvo formada por 327 pacientes post covid-19 y el muestreo es probabilístico aleatorio. La técnica empleada para recolectar información sobre la telemedicina y percepción de la atención humanizada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario; que fueron validados a través de juicios de expertos, determinándose su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach los cuales fueron 0.980 y 0.981 para telemedicina y percepción de la atención humanizada respectivamente. La prueba estadística utilizada fue la regresión logística ordinal cuyo valor encontrado de significancia fue 0.00 y el Pseudo R^2 fue de 0.37; se llegó a la siguiente conclusión general: la telemedicina sí influye en la percepción de la atención humanizada pacientes post Covid-19 de la Red Asistencial Junín.

Palabras claves: Telemedicina, atención humanizada, trato humanizado, telesalud.

Abstract

The present investigation had the objective of determining the influence of Telemedicine on the perception of humanized care of post Covid-19 patients. Being quantitative research, of a basic type, explanatory level, causal non-experimental design, hypothetical deductive method and positivist paradigm. The population consisted of 2237 post covid-19 patients attended by telemedicine from the Junín Assistance Network, the sample consisted of 327 post Covid-19 patients and the sampling is random probabilistic. The technique used to collect information on telemedicine and perception of humanized care was the survey, and the instrument was the questionnaire; that were validated through expert judgments and their reliability determined through the Cronbach's Alpha reliability statistic, which were 0.980 and 0.981 for telemedicine and perception of humanized care, respectively. The statistical test used was the ordinal logistic regression whose found value of significance was 0.00 and the Pseudo R2 was 0.37; The following general conclusion was reached: Telemedicine influences in the perception of humanized care for post Covid-19 patients of the Junín Assistance Network.

Keywords: Telemedicine, humanized care, humanized treatment, telehealth.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La telemedicina en la percepción de la atención humanizada de los pacientes Post Covid 19 de la Red Asistencial Junín. 2022", cuyo autor es RUIZ RAFAEL JORGE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

LIMA, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO DNI: 10659133 ORCID: 0000-0001-6943-805X	Firmado electrónicamente por: CMEDINASOL el 09- 01-2023 12:55:15

Código documento Trilce: TRI - 0510335