



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario en un
hospital nivel II del distrito de Villa el Salvador, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión pública

AUTORA:

Wilcamango Ríos, Dreysi Noemi (orcid.org/0000-0002-1629-546X)

ASESOR:

Dr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

CO-ASESOR:

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi primogénito Álvaro Tafur Wilcamango por ser mi mayor inspiración y a mis padres por su incondicional acompañamiento e incentivarme para alcanzar mis objetivos a través de su ejemplo.

Agradecimiento

En primera instancia agradezco al Creador por la fortaleza y la vida lo cual me permite continuar con mis metas trazadas confiada que estará conmigo hasta el fin.

A la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad de ampliar mis conocimientos para desarrollarme como profesional en cualquier ámbito laboral.

A mi mentora Dra. María Elena Revilla Velásquez, Médico Pediatra, mi más profundo agradecimiento por acompañarme en mi crecimiento profesional por sus enseñanzas y el conocimiento impartido; sobre todo por mostrarme cómo lidera un gran líder con calidad humana.

Índice de contenido

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenido | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3. Población muestra, muestreo | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 38 |
| VI. CONCLUSIONES | 47 |
| VII. RECOMENDACIONES | 49 |
| REFERENCIAS | 50 |
| ANEXOS | 55 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 <i>Prueba de normalidad de Rho de Spearman de las variables de estudio servicio de telemedicina y satisfacción del usuario.</i> | 22 |
| Tabla 2 <i>Frecuencia de la variable servicio de telemedicina y la variable satisfacción del usuario.</i> | 23 |
| Tabla 3 <i>Frecuencia de la dimensión técnica científica y la variable satisfacción del usuario.</i> | 25 |
| Tabla 4 <i>Frecuencia de la dimensión humana y la variable satisfacción del usuario.</i> | 26 |
| Tabla 5 <i>Frecuencias de la dimensión entorno y la variable satisfacción del usuario.</i> | 28 |
| Tabla 6 <i>Significancia y correlación entre dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario.</i> | 31 |
| Tabla 7 <i>Significancia y correlación entre dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario.</i> | 32 |
| Tabla 8 <i>Significancia y correlación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario.</i> | 34 |
| Tabla 9 <i>Significancia y correlación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario.</i> | 35 |

Resumen

Esta investigación ha tenido como principal objetivo determinar cómo se relaciona el servicio de telemedicina con la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador, 2021. Así también, es preciso indicar que contó con un tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo y corte correlacional, de igual manera se consideró un diseño no experimental transversal; la población estuvo constituida por 73,776 usuarios con una muestra de 382 encuestados, se ha empleado como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado. Por su parte los resultados han evidenciado que existe una correlación positiva moderada entre el servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario, ya que se ha encontrado un valor de Rho de Spearman de 0,407 con un p valor de 0,000 de significancia. Concluyendo que el servicio de telemedicina se correlaciona con la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador, 2021.

Palabras clave: Servicio de telemedicina, satisfacción del usuario, pandemia por COVID19.

Abstract

The main objective of this research was to determine how the telemedicine service is related to user satisfaction in a level II-2 Hospital in the Villa El Salvador district, 2021. Likewise, it is necessary to indicate that there was a type of applied research with a quantitative approach and a correlational cut, in the same way a cross-sectional non-experimental design was considered; The population consisted of 73,776 users with a sample of 382 respondents. The survey was used as the collection technique and the modified SERVQUAL questionnaire was used as the instrument. For their part, the results have shown that there is a moderate positive correlation between the telemedicine service and user satisfaction, since a value of Spearman's Rho of 0.407 has been found with a p value of 0.000 of significance. Concluding that the telemedicine service is correlated with user satisfaction in a level II-2 hospital in the district of Villa El Salvador, 2021.

Keywords: Telemedicine service, user satisfaction, COVID19 pandemic

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo N° 03 contemplado por la Organización Panamericana de la Salud [OPS] (s.f.); plantea “Asegurar el curso de una vida saludable y fomentar el bienestar para todos” impulsa el bienestar del desarrollo humano, sin embargo la reciente pandemia por COVID19 ha desestabilizado la economía mundial, considerando este suceso como un punto de inflexión para la preparación e inversión en servicios públicos de salud a nivel internacional, observándose que existen muchos factores limitantes para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de salud pública, así como estrategias de descentralización; siendo estos los problemas más relevantes. Producto de ello la población infantil, población materna y aquella con enfermedades transmisibles como el VIH/SIDA y Malaria son las más perjudicadas, así también los casos de menores que nacen en extrema pobreza tienen un alto porcentaje de probabilidades de fallecer y más de 5 millones mueren antes de cumplir los 05 años, también se observa que las tasa de mortalidad materna aún es alta en los países sub desarrollados ya que tan solo la mitad de mujeres reciben el número de atenciones médicas recomendadas.

En la actualidad el SIDA se encuentra el segundo lugar como causa más frecuente de muerte en los adolescentes de todo el mundo y la primera entre adolescentes de África que oscilan entre 10 y 19 años. En Perú tenemos el Acuerdo Nacional que contiene las Políticas de Estado N° 13 “Acceso a los servicios de salud y la Asistencia Social” contemplado en el Acuerdo Nacional, el cual se encuentra ligado directamente al sector salud que debe asegurar la incorporación de la ciudadanía al aseguramiento social y a estos servicios de manera oportuna y con componentes indispensables de calidad y calidez. Así mismo la OPS (s.f.), en su publicación “Agenda sostenible para las Américas 2018 y 2030”, se propone fortalecer y fomentar la gestión y capacitación del personal de salud con el fin de mejorar sus competencias, esta gestión incluye alianzas con el sector educación con programas de alto rendimiento con lo cual se podrá garantizar el satisfacer las necesidades de los sectores de salud, acceso y cobertura universal.

En el ámbito internacional, habiéndose iniciado la pandemia actual por el COVID 19, expuso los precarios sistemas de la salud pública, especialmente en aquellos países con bajo desarrollo para afrontar una pandemia de gran magnitud,

por lo cual la OPS (2020), en su publicación COVID19 y Telemedicina, enfatiza sobre la importancia del uso de la telemedicina para afrontar este contexto ya que fue una herramienta mediante la cual los pacientes se pudieron comunicar con los profesionales de la salud cuando no fue posible concretar una atención médica presencial, por lo cual fue una manera segura para estimar los casos sospechosos, acercarse al diagnóstico y tratamiento de los pacientes, reduciendo el riesgo de transmisión y contagio de dicha enfermedad.

Cabe mencionar que la telemedicina permite que los servicios de salud continúen ofertados sin interrupción en un contexto de emergencia sanitaria, además menciona que la normativa relacionada a la telemedicina es distinta en diferentes países pero que todos los establecimientos de salud deben evaluar su contexto antes de considerar su implementación, es por ello que la OPS (2020) ha elaborado una herramienta capaz de analizar la escala resolutive de las instituciones que prestan estos servicios y se plantean desarrollar programas para ofertar servicios mediante la telemedicina la cual cuenta con aportes de instituciones y expertos en el manejo de tecnología digital en salud; esta organización y otros organismos internacionales evalúan proyectos en Latinoamérica y el Caribe relacionados con las tecnologías en salud teniendo como finalidad hacer frente a las brechas y atender las necesidades del sector salud.

En tal sentido la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2021) describe que la telemedicina viene a ser un servicio de atención médica definida mediante la comunicación a distancia, siendo de plena competencia de los operadores de salud, a través del uso de tecnología digital y de las comunicaciones, también afirma que sirve para intercambiar información, apoyar al diagnóstico, a las prescripciones del tratamiento, prevención de enfermedades y finalmente es utilizada como herramienta con fines de investigación y formación permanente de profesionales de salud.

Por último, en relación a los antecedentes internacionales tenemos al siguiente autor Palomino (2021), el cual señala que la telemedicina es un herramienta útil para el diagnóstico y los tratamientos médicos a distancia utilizado por los profesionales para la atención de pacientes con ictus isquémico en su fase crítica que se encuentran en zonas alejadas; este trabajo se planteó analizar la

ejecución y desarrollo de los servicios ofertados por telemedicina la cual permite el tratamiento de estos pacientes de manera eficiente y segura; su muestra seleccionada fueron aquellos que portan este diagnóstico registrados en el periodo 2009 al 2018, que fueron atendidos por videoconferencia, los resultados obtenidos fueron 2054 pacientes con este diagnóstico llegando a la conclusión que esta herramienta facilitó el acceso a un gran número de pacientes que corrían el riesgo de padecer complicaciones los cuales recibieron tratamiento oportuno y solo se seleccionó a un pequeño grupo para su traslado a un centro médico para sus exámenes físicos evitando la mortalidad intrahospitalaria.

En el escenario nacional, una vez declarada la crisis sanitaria en todas las regiones del país, el Poder Ejecutivo (2020) mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se planteó como objetivo resguardar la salud y evitar la mortandad en todo el territorio, por otro lado el Ministerio de Salud anunció la suspensión de las atenciones médicas ambulatorias en todas las instituciones de este sector, que corresponden a ESSALUD, entidades militares sanitarias, que incluye procedimientos médicos y quirúrgicos, exámenes de laboratorio y radiológicos entre otros, también se establecieron otras medidas para evitar la proliferación del contagio entre el personal de las instituciones de salud y los pacientes que se encontraban hospitalizados para evitar la fase de transmisión comunitaria, direccionando la atención médica a la avasallante demanda de pacientes infectados por este virus que se movilizaban masivamente a los establecimientos de salud (El Peruano, 2020).

En función al párrafo anterior se realizó una inmediata una reorganización de los servicios médicos ofertados regularmente quedando perjudicados por la suspensión de este servicio un importante grupo de pacientes con diagnósticos crónicos de enfermedades no transmisibles como: Diabetes mellitus, hipertensión, enfermedades cardiacas, epilepsias, hipertiroidismo, artrosis, osteoporosis entre otros considerados con patologías crónicas, así también pacientes geriátricos y con discapacidad física, estos pacientes requieren de controles periódicos, continuidad de prescripciones médicas para contribuir a restablecer su estado de salud y mejorar su nivel de vida; frente a este contexto el MINSA (2020), aprueba

directivas administrativas mediante el cual dispone poner en marcha las actividades de Telemedicina en todos los establecimientos a nivel nacional.

Actualmente con la disminución de la pandemia en algunos establecimientos la oferta de estos servicios vienen disminuyendo en gran manera limitando el acceso y perjudicando a la población más vulnerable los cuales se ven obligados a recorrer largas distancias desde su lugar de origen hasta los establecimientos de salud para obtener una cita con un especialista, hacer largas colas, exponer su resquebrajada salud al posible contagio por el nuevo virus de viruela símica y el persistente coronavirus COVID19, así como desembolsar sus escasos recursos en movilidad y acompañamiento.

En el contexto local, este distrito cuenta dentro de su jurisdicción con 8 centros de atención primaria y un solo hospital categorizado con el Nivel II por su capacidad resolutive, al cual refieren sus pacientes para una atención especializada de emergencias y urgencias tanto especialidades médicas y quirúrgicas medianamente complejas, este hospital cuenta con el servicio de atención ambulatoria con un promedio de 15,000 atenciones mensuales según datos históricos, el cual aplica el Decreto de Urgencia N° 026-2020 que establece múltiples medidas de carácter temporal y excepcional para evitar la transmisión comunitaria de este virus, a su vez adopta medidas como el trabajo remoto al cual se acogieron los trabajadores con comorbilidad llamados grupos de riesgo.

Así también, toma en cuenta lo dispuesto por el MINSA (2020), implementando en este mismo año los servicios de telemedicina con la finalidad de dar soporte en orientación, asesoramiento, medidas preventivas, entre otros a pacientes crónicos o grupos de riesgo y continuar con el seguimiento de pacientes infectados por COVID19, a fin de descongestionar las áreas de emergencias que se encontraban abarrotadas de pacientes infectados por el virus, contribuir en la disminución de complicaciones, asegurando la provisión de los servicios de salud, manejo médico y tratamiento farmacológico oportuno para reducir ingresos a hospitalización por descompensación; actualmente con la incorporación al trabajo presencial de sus trabajadores se observa una importante disminución de la oferta de estos servicios ya que en el año 2021 se registró un total de 73,776 atenciones

a diferencia del año 2022 que se registró de enero a setiembre tan solo 19,597 atenciones.

Con esta problemática se ve perjudicada una importante población de la jurisdicción de este distrito, siendo de imperiosa necesidad evidenciar la relación que existe entre el servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario a fin fortalecer, optimizar y considerar la asignación de recursos tanto médicos como tecnológicos para darle continuidad a estos servicios teniendo en cuenta que contribuye a la descentralización de la salud, reduce tiempos de espera, descongiona la demanda a los establecimientos de mayor capacidad resolutive.

Por lo expuesto esta investigación lleva como título, servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador, 2021 por tal motivo se ha planteado como problema general ¿Cómo se relaciona la telemedicina con la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021? Asimismo, como problemas específicos: a) ¿De qué manera se relaciona la dimensión técnico científica como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVI19, 2021?; b) ¿De qué manera se relaciona la dimensión humana como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021?; c) ¿De qué manera se relaciona la dimensión entorno componente de la telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021?.

Esta investigación tiene una justificación práctica, debido a que los servicios brindados por telemedicina a través de las plataformas digitales, permite a los usuarios continuar con sus tratamientos farmacológicos, controles médicos, seguimiento y monitoreo de sus estados de salud, aquellos perjudicados por la suspensión de la atención ambulatoria a causa de este virus en un hospital nivel II del distrito de Villa El Salvador.

Así también, tiene justificación social en la medida que permite a los pacientes acceder a una atención especializada, de manera gratuita y sin tener que desplazarse de su lugar de origen, más aún en la situación pandémica actual por COVID19, evitando exponer su salud y la de sus familiares al posible riesgo de contagio y al desembolso de gastos en movilización y consultas.

En tal sentido se ha planteado como objetivo general, determinar de qué manera el servicio de telemedicina se relaciona con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021. Como objetivos específicos: a) Determinar de qué manera se relaciona la dimensión técnico científico como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021; b) Determinar de qué manera se relaciona la dimensión humana como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021; c) Determinar de qué manera se relaciona la dimensión del entorno como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021.

Asimismo, se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe una estrecha relación entre el servicio de telemedicina y el nivel de satisfacción del usuario del hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021 y las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación entre la dimensión técnico científico como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario en el hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19. 2021; b) Existe relación entre la dimensión humana como parte de telemedicina con la satisfacción del usuario en el hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la Pandemia por COVID19, 2021; c) Existe relación entre la dimensión del entorno como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para este capítulo se desarrollará las bases teóricas con los antecedentes internacionales y nacionales que sustentan la presente investigación, los cuales guardan relación con las variables de estudio.

Al respecto en el campo internacional tenemos a Villacis (2015) que considera a telemedicina como un pilar que permite resolver muchas de las dificultades en el sector salud, como la participación, comunicación, tiempo y distancia para lo cual se propone elaborar un plan para el desarrollo de un sistema de telemedicina en todo el territorio, que permita mejorar, optimizar y dar continuidad a la provisión de servicios con eficiencia y eficacia, concluye que la sociedad se beneficiará de los servicios ofrecidos con tecnología mediante la telemedicina; este autor expone algunos casos de éxito en implementación de telemedicina como en México y Perú el cual permitió identificar subsectores en el Ministerio de Salud, Hospitales públicos, Seguro Social entre otros que ofrecen atención médica así también universidades que desarrollaron planes de formación académica para profesionales de salud.

Por su parte, Cevallos (2021) se propuso evaluar la percepción de los usuarios posterior a una consulta médica haciendo uso del servicio de telemedicina en una establecimiento de salud privada, cuya muestra fueron 81 usuarios atendidos a través de una consulta médica de telemedicina, llegando a la conclusión luego del análisis de datos que existe un estrecho vínculo entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los usuarios, sus variables de estudio fueron la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, proponiendo como hipótesis general conocer la viabilidad de ofertar atenciones médicas de calidad haciendo uso del servicio de telemedicina.

En relación a lo expuesto, tenemos a Bermúdez (2020) cuyo objetivo fue estudiar la satisfacción del usuario a través del servicio de telemedicina en periodo pandémico, el instrumento que empleó fue la encuesta por medio de 6 preguntas por variable, la metodología utilizada tiene enfoque cuantitativo realizando una investigación de campo basada en datos obtenidos directamente de la realidad y facilitados por los familiares de los pacientes así como del personal médico,

también se incluye 7 preguntas demográficas, obteniendo como resultado un gran efecto positivo en la percepción del paciente con la atención del médico tratante y los trabajadores de la salud concluyendo que el uso de la tecnología impacta de manera positiva en la satisfacción del paciente de telemedicina, dentro de sus conclusiones menciona que en cuanto al tiempo de espera en consultorios médicos estos se minimizan en gran manera ya que al ser contactados telefónicamente los pacientes pueden hacer uso de ese tiempo para otras actividades por lo que la telemedicina se posiciona como una medio para la atención económicamente más rentable para el usuario ya que puede ser atendido mediante videoconferencia haciendo uso de sus recursos tecnológicos y en sus tiempos disponibles durante el día, sustituyendo a las visitas urgentes a los establecimientos de salud.

Por su parte, Córdova (2022) se propone como objetivo de investigación identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con patología crónica atendido mediante el servicio de telemedicina, la metodología de estudio fue de tipo aplicada, correlacional y de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de diseño no experimental transversal, en cuanto a la definición operacional de su primera variable hace referencia que está constituida por tres componentes: humana, técnica científica y entorno; en relación al instrumento aplicado fue la encuesta SERVQUAL adaptada, termina concluyendo que la variable calidad de atención obtuvo un porcentaje positivo, la dimensión humana en relación a las otras dos (técnico científico y entorno) luego del análisis de los resultados el 46.7 % de pacientes están insatisfechos con el servicio recibido por lo cual recomienda el fortalecimiento de las estrategias establecidas dirigidas a mejorar la calidad de los servicios ofertados.

Así también, tenemos a los autores Gallardo y Gil (2020), en su estudio tuvieron como objetivo analizar los casos clínicos de pacientes de la especialidad de oftalmología atendidos a través del servicio de telemedicina en un Hospital Central en el periodo 2017 al 2019, su muestra de estudio fueron 37 casos obtenidos de los registros de la datos de telemedicina, ya que permite apoyo médico continuo, este estudio permitió observar el incremento del número de estos casos en esta especialidad, conocer datos sociodemográficos como edad, sexo de los usuarios, tiempos de respuesta de los especialistas, así también conocer los

medios de comunicación utilizados para concretar la atención médica por telemedicina como teléfonos, videoconferencias, además reconocer los lugares desde donde se llevaron a cabo las atenciones médicas por telemedicina, este estudio fue observacional retrospectivo, se revisó todos los informes de las teleconsultas de telemedicina registradas.

Es así que en relación al párrafo anterior se calculó el porcentaje del conteo del total de casos y una comparación con los casos de cada especialidad con el número de casos clínicos de oftalmología, es preciso mencionar que previo al trabajo se realizó una prueba piloto que fue revisada por la comisión de investigación del establecimiento de salud, el cual expuso su opinión favorable, concluida la obtención de datos se procesó y cuantificó la información en el programa estadístico SPSS, obteniendo como consecuencia un 86% correspondiente a varones y solo 14 % a mujeres, el promedio de pacientes está en 37 y 42 años; dentro de los equipos tecnológicos utilizados se observó que su mayoría fueron por medio telefónico con un 78%, videoconferencia solo un 3% y un 19 % por correo electrónico; concluyendo que tiene gran relevancia el uso del servicio de telemedicina ya que se demuestra fehacientemente las virtudes y la rentabilidad de estos servicios facilitando el acceso a los paciente con los especialistas desde el lugar donde se encuentre.

Finalmente, se toma en cuenta lo mencionado por los autores Curioso y Galán (2020), en su artículo relacionado al papel que cumple la telemedicina en tiempos de pandemia por COVID19 y el desarrollo del marco normativo peruano ha permitido una oportunidad para implementar la telemedicina en sector salud la cual lo denomina como una herramienta de vital importancia para considerar promover de la salud pública y también para la actuación médica, lo que ha permitido un crecimiento acelerado del desarrollo de plataformas digitales y de esta manera evitar el traslado innecesario a los usuario a los establecimientos de salud, optimizando los tiempos de espera y reduciendo el riesgo y exposición al contagio por este virus.

A nivel nacional, tenemos al MINSA (2021) quién implementa 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, aplicado al

sistema de salud en los 3 niveles de gobierno como una política pública nacional y sectorial; la implementación debe darse mediante la formulación de planes al cual se destinaran recursos necesarios para la sostenibilidad en función al Plan Nacional de Telesalud de la Red Nacional de Telesalud conformado por las Diresas, Geresas, Diris y el grupo de instituciones de salud públicos y privados y mixtas los cuales deberán establecer el conjunto de servicios de salud a ofertar de manera integral a un público objetivo, el MINSA como ente rector define los principios de calidad para la ofertar servicios de Telemedicina tomando en cuenta los componentes: Técnico científicas, humanas y del entorno.

De acuerdo a Reque (2020) en su estudio satisfacción del paciente y la calidad de atención de los profesionales en enfermería en el consultorio ambulatorio, analiza las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción: Técnico científicas, humanas y del entorno, un total de 143 madres fueron entrevistadas; respecto al componente técnico científico 131 madres se encuentran insatisfechas, 12 afirman estar medianamente satisfechas y 1 una sola se siente satisfecha; en relación a la dimensión entorno 140 manifiestan estar insatisfechas, 2 de ellas satisfechas y 1 se sienten medianamente satisfecha, en cuanto a la dimensión humana 133 mencionan sentirse insatisfechas y 9 se sienten medianamente satisfechas.

De igual forma, Llenque (2021) en su estudio la gestión del servicio de telemedicina y satisfacción del personal de salud en establecimientos de salud en el periodo de pandémico por COVID-19, evalúa las siguientes dimensiones: Identificación del entorno, monitoreo, ejecución y planificación, planteándose evaluar la relación entre sus variables, su población de estudio fue conformada por personal del establecimiento, concluyendo que existe una relación positiva entre sus variables analizadas menciona que en tanto se mejora la gestión del servicio de telemedicina se incrementa la percepción.

Por su parte, Arteaga (2017) se propone como objetivo analizar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del usuario en las áreas de internamiento de pacientes ginecológicas de una institución de salud de Tarapoto, empleó el método cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, también utilizó el método del muestreo probalístico tipo aleatorio para seleccionar la población de

estudio, obtuvo como muestra a 62 pacientes hospitalizadas post parto, utilizó como técnica la encuesta por terceros con la aplicar sus dos instrumentos validados y empleados por el Ministerio de Salud, para su primera variable analizó 3 dimensiones: técnica, humana y entorno; para la segunda variable sus dimensiones fueron: tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, obteniendo como respuesta que, para la segunda variable predomina el componente de fiabilidad con 30.65% así también el entorno fue la que obtuvo mayor satisfacción en el usuario; concluye que la calidad del servicio ofertado acrecentó de forma positiva la apreciación del usuario.

Del mismo modo, Arteaga (2022) menciona que con el surgimiento de la pandemia por COVID19 se implementó en los sectores de salud privados y públicos una forma nueva de brindar servicios de salud haciendo uso de recursos tecnológicos, cuya población beneficiada fue la más vulnerable imposibilitada de trasladarse hasta un establecimiento de salud; esta investigación se planteó determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido por telemedicina durante la pandemia actual, en un establecimiento de salud privada, fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, básica, no experimental, de corte transversal y descriptivo, su muestra estuvo constituida por 50 pacientes atendidos por telemedicina, cuya técnica utilizada fue la encuesta SERVQUAL, en relación al instrumento fue un cuestionario validado por el ente rector de este sector; obtuvo como resultado altos porcentajes de satisfacción con las siguientes dimensiones: Fiabilidad 50%, para elementos tangibles 46%, también para capacidad de respuesta 38%, así como para seguridad 52% y finalmente para empatía 48%.

En relación a las bases teóricas que sostienen la presente investigación relacionada al servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario es preciso tomar en cuenta teorías de investigación preliminares a fin de conocer la relevancia de analizar la relación que existe entre las variables de estudio del presente trabajo mediante autores representativos que ofrecen información validada.

Según la OPS (2022), en cuanto a la primera variable servicio de telemedicina este la define como la oferta de servicios médicos que se brinda a través de las herramientas digitales de salud y comunicación cuando no es posible la movilización y/o el traslado a un establecimiento sanitario para hacer uso de los

servicios de salud convencionales, también refiere que la telemedicina se encuentra en la agenda global la cual ha tenido un desarrollo notable durante la pandemia por COVID-19 narra que a inicios del milenio en el 2003 se inicia proyectos de telemedicina en Europea y también en América Latina; siendo los países de México y Brasil los pioneros en la implementación de telemedicina enfrentando desafíos de conectividad y el desarrollo de plataformas digitales, con la incorporación de la telemedicina observaron que se redujo las filas de espera para las especialidades, se expande el acceso a la atención humanizada convirtiéndose en una estrategia de fortalecimiento del sistema de salud.

Así también la OMS (s.f.), en su 13ª programa general de trabajo 2019-2013 hace referencia a un conjunto de intervenciones priorizadas que están destinadas a mejorar el curso de vida del hombre incorporando el uso de tecnologías digitales en salud dentro de las cuales tenemos la telemedicina, a fin de dar acceso a la población, información y servicios para sobrevivir, prosperar y optimizar su potencial a lo largo de su vida enfocándose en la primera infancia, gracias a los logros alcanzados en materia de salud mundial planteados en los objetivos de la OMS, la esperanza de vida ha aumentado en diferentes lugares del mundo como en el año 2016 que murieron 6 millones menos de individuos menores que aún no alcanzaron los 5 años respecto al año 1990 y 21 millones de personas infectadas con VIH reciben tratamiento, otro de sus planteamientos son las medidas destinadas son prevenir las enfermedades no trasmisibles y mejorar la salud mental, por lo cual se plantea contribuir al desarrollo de mecanismos digitales de atención en salud y otras innovaciones a fin de fomentarlos y fortalecerlos.

En función al párrafo anterior se toma en cuenta al marco normativo de la Ley N° 30421 Ley Marco de Telesalud (2016) publicado en el Diario Oficial El Peruano, establece normas que mejoran la trascendencia de la Telesalud, para evaluar estos servicios mediante 3 dimensiones: Técnico científico, humana y entorno, teniendo como ente rector al Ministerio de Salud el cual se encarga de la Política Nacional y Sectorial de Telesalud. Por último, tenemos la Resolución Ministerial N° 117-2020-MINSA emitida por el MINSA (2020), el cual establece la

puesta en marcha de los servicios de telemedicina en las modalidades síncrona y asíncrona.

En cuanto a la segunda variable satisfacción del usuario se toma en cuenta a los autores Becerra et al. (2020) define a esta variable como el nivel de cumplimiento a cargo de la institución de salud, alineado a la percepción y las expectativas de los usuarios con los servicios sanitarios recibidos, siendo esta variable un componente de la calidad de atención que debe considerar una institución, así también se puede evaluar mediante la apreciación de los pacientes y/o acompañantes con el fin de identificar componentes de la atención determinantes en la satisfacción o insatisfacción del usuario, en este artículo se analizó la satisfacción del usuario externo en un centro de salud en el actual contexto pandémico, realizó el análisis de esta variable haciendo uso de la encuesta Servqual modificada incluyo 22 interrogantes relacionadas a: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

Bermúdez (2020), evaluó la relación existente entre la satisfacción del paciente con el uso de la telemedicina durante el periodo de pandemia por COVID 19, a través del análisis mediante el estudio de los componentes de seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, el instrumento que empleó fue la encuesta con constaba de 6 preguntas por variable, este estudio tiene un enfoque cuantitativo, la recopilación de datos fue en campo, quienes proveyeron la información fueron los familiares de pacientes y el personal médico, obtuvo como resultado un nivel positivo en la satisfacción del paciente en función al trato adecuado que brindó del profesional de salud y el uso de los recursos tecnológicos, también se observó que el tiempo de espera con consultorio disminuye ya que al ser llamados los pacientes pueden hacer uso de este tiempo para otras actividades al ser contactados en cualquier momento del día; concluye que la telemedicina es un medio de atención más ventajoso económicamente para los profesionales médicos y para el paciente ya que se realizan mediante videoconferencias gratuitas utilizando sus dispositivos tecnológicos sustituyendo las visitas a los establecimientos de salud.

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio fue considerado como una investigación de tipo aplicada tomando en cuenta al autor Arias (2012), quien menciona en su estudio que este tipo de investigación es una prueba o ensayo que se trabaja antes del estudio formal o verdadero, está dirigida a incrementar los enunciados teóricos mediante la formulación de hipótesis, teorías y/o ampliar conocimientos.

En relación a lo expuesto esta investigación fue de enfoque cuantitativo tomando como referencias al autor Hernández (2018) quien menciona en su estudio que es de enfoque cuantitativo debido a que se ejecutan a través de encuestas y está orientado a justificar el planteamiento de la necesidad del estudio, además agrega que del tamaño de la población depende la muestra y se estima con la aplicación de fórmulas y el cálculo de la probabilidad.

Finalmente, fue de nivel descriptivo correlacional porque consideró como finalidad encontrar la relación entre las dos variables de estudio en función a las dimensiones que las conforman, según los autores Escobar y Bilbao (2020), las investigaciones de este tipo buscan medir el grado de relación y la forma de interactuar de dos o más variables entres sí en un mismo contexto.

Diseño de Investigación

En relación al diseño de investigación fue considerada no experimental como lo menciona Escobar y Bilbao (2020) porque permite conocer la situación, las causas, la situación del problema y cuáles son los elementos que se interrelacionan sin tener que manipular las variables de estudio, es decir apreciar el fenómeno tal como se presenta.

Igualmente, fue de corte transversal Hernández (2018), ya que los datos de estudio se recopilan en un momento determinado teniendo como finalidad estudiar las variables y analizar cómo se relacionan en un tiempo específico.

Por último, se empleó el método hipotético deductivo tomando como referencia a Vento (2019) porque se da inicio con aseveraciones en calidad de hipótesis luego se comprueban o refutan, de la cual se deducen las conclusiones y se confrontan con los hechos.

3.2 Variables y Operacionalización

V1. Servicio de Telemedicina

Con referencia a la definición conceptual de la variable servicio de telemedicina se tomó en cuenta lo mencionado en el marco normativo de la Ley N^o 30421, Ley Marco de Telesalud MINSA (2016). definiéndola como la prestación de servicios de salud brindados a distancia y alineados a fomentar, prevenir, diagnosticar, rehabilitar, entre otros; brindados por los profesionales sanitarios que hacen uso de las plataformas tecnológicas, de comunicación e información; lo cual tiene como objetivo procurar el acceso a los ciudadanos de poblaciones de zonas más vulnerable a los servicios médicos de salud especializada.

Respecto a la definición operacional de esta variable se midió haciendo uso de un instrumento de opciones múltiples considerando las siguientes dimensiones: Técnico científica, humana y entorno.

En relación a los indicadores de las dimensiones se consideró para la dimensión técnico científica: Recursos tecnológicos, aplicativos tecnológicos, especialidades médicas; para la dimensión humana: tipos de seguro, capacitación de médicos, trámite administrativo y para la dimensión entorno: Procedencia del paciente, conectividad, instructivos, flujos de atención.

Por lo expuesto en párrafo anterior, cabe mencionar que para la escala de medición se hizo uso de la escala de Likert con 5 opciones múltiples de intervalo ordinal.

V2. Satisfacción del Usuario

En cuanto a la definición conceptual de la variable satisfacción del usuario Becerra et al., (2020) en su publicación en la Revista Médica PANACEA, volumen 9, pág. 165 lo describió como el “nivel de ejecución y/o desempeño del establecimiento de servicios sanitarios, en función a la percepción y las expectativas del usuario con la prestación de servicios, considerando que esta viene a ser un componente de calidad de atención que debe ofrecer una institución.

Respecto a la definición operacional de esta variable se analizó haciendo uso de un instrumento de opciones múltiples tomando en cuenta las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

En relación a los indicadores de la variable satisfacción del usuario se estimó lo siguiente: en la dimensión fiabilidad se ha considerado como indicadores a disponibilidad de citas, inconvenientes en el proceso de atención médica; para la dimensión capacidad de respuesta tenemos: tiempo de espera para una cita, tiempo de atención médica, diagnósticos más frecuentes, y para la dimensión seguridad, profesionales médicos, calidad de atención, protección de datos personales.

Con referencia a la escala de medición se hizo uso de la escala de Likert con 5 opciones múltiples de intervalo ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para Condori (2020), lo define como “elementos accesibles o unidad de análisis que pertenece al contexto en el cual se llevará a cabo el estudio”, en tal sentido se tomó en cuenta en este estudio como población a los usuarios, varones y mujeres atendidos a través del servicio telemedicina en el periodo 2021, durante el periodo de pandemia por COVID19. En relación a los criterios de inclusión y exclusión tomados en cuenta para esta población se consideró lo siguiente:

Criterios de Inclusión: Se considero encuestar a los usuarios o pacientes del servicio de telemedicina en las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas, que acepten voluntariamente participar de dicha encuesta.

Criterios de Exclusión: No esta considerados los usuarios o pacientes atendidos de manera presencial por el servicio de emergencia, usuarios menores de edad de 0 a 17 años y aquellos que no acepten participar de manera voluntaria.

Muestra

Para Hernández (2017) viene a ser “un subconjunto de la población de determinada de los cuales se hará un compendio de datos que posteriormente tendrán que precisarse y estimarse con exactitud, debe ser un grupo representativo de la población”. Por tanto, la muestra de la presente investigación estuvo constituida por 382 de una población de 73,776 usuarios o pacientes varones o mujeres atendidos mediante el servicio de telemedicina en un hospital nivel II del distrito antes mencionado en el periodo 2021.

- Respecto al nivel de confiabilidad del 95% ($z=1,96$)
- En relación al margen de error + 5% (e)
- El valor de probabilidad de ocurrencia 50% (P)
- Sobre el tamaño de la población es 137 316 (n)

Fórmula

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

$$N = \frac{73,776 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(73,776 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$N = 382$$

Este resultado vino a ser la muestra de estudio de esta investigación compuesta por 382 usuarios que fueron atendidos a través del servicio de telemedicina en el periodo 2021, durante el periodo de pandemia por COVID19.

Muestreo

Según, Delgado (2021) en su estudio menciona que el muestreo analiza la relación que existe entre la distribución de una variable y una población y su repercusión en la muestra de estudio. En función a ello se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico y se seleccionó la muestra por conveniencia.

Unidad de análisis

Para Arias (2020), es “aquel objeto o sujeto que queremos estudiar, podría ser una empresa o persona” por lo cual para esta investigación estuvo compuesta por el usuario o paciente del servicio de telemedicina mayor de 18 años que fue atendido en un hospital nivel II- 2 del distrito antes mencionado en el periodo 2021, en el contexto de pandemia actual.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

En relación a la técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta ya que mediante su aplicación a la muestra se obtuvo datos que se procesaron y analizaron para finalmente evaluar las variables de estudio, según Alelu et al., (2022) lo define como un instrumento de estudio de mercados que se basa en recoger datos e información de los encuestados empleando cuestionarios elaborados previamente para recoger información específica.

Instrumentos

Sobre el instrumento se utilizado fue el cuestionario de Servqual, en una escala de Likert, cuestionario modificado para determinar la relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario, es preciso mencionar que esta encuesta esta validada por MINSA fue tomada en cuenta en este estudio porque tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, pacientes y/o beneficiarios de los servicios de salud ofertados en las entidades de salud pública, en el territorio nacional; estuvo compuesta por 2 cuestionarios una por cada variable de estudio (Guía técnica para la satisfacción del usuario externo en los

establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, Resolución Ministerial 527-2011/MINSA).

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Servicio de Telemedicina

Autor: Dreysi Wilcamango Ríos

Dimensiones: Técnico científica, humana y entorno

Baremos: Bajo: 57 a 66, Medio: 67 a 75, Alto: 76-84

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Autor: Dreysi Wilcamango Ríos

Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad

Baremos: Bajo: 59 a 66, Medio: 67 a 73, Alto: 74 a 80

Validez y Confiabilidad

En relación a la validación y confiabilidad, se tiene a Villasís et al. (2018) refiere que los instrumentos son utilizados en el proceso y desarrollo de escalas o cuestionarios para medir variables o son fenómenos que suelen ser subjetivos que requieren incluir datos clínicos para evaluar satisfacción; también refiere que es verdadero o lo que se acerca a la verdad y será válido cuando el estudio está libre de errores.

Por lo cual, la validación de las preguntas que componen los instrumentos de la presente investigación se consideró realizar la consulta a 3 expertos, como la Magister Grisely Rosalie Quispe Vilca (Maestría en Gestión y Dirección de Empresas MBA), al Magister Renzo Paul Domínguez Montes (Gestión y Políticas Públicas) y a la Dr. Mg. Martha Celmi (Gestión Pública y Gobernabilidad) con el fin de obtener su opinión acerca de las interrogantes que constituyen los cuestionarios de las variables de investigación a través de formatos facilitados por esta institución educativa universitaria los cuales dieron como resultado la condición de aplicable, es preciso mencionar que la fichas de validación se adjuntan al presente estudio.

Se tomó en cuenta al experto mencionado en primer lugar por su extenso conocimiento en asuntos vinculados a las variables de estudio, al segundo por amplia trayectoria en el campo de la gestión pública y finalmente a la tercera experta por su nivel de especialización en el sector público alineados a la gestión pública como al tema de desarrollo de esta investigación como son el servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario.

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos se define como un rango por medio del cual se presentan resultados coherentes que se obtiene luego de la aplicación del instrumento a cada encuestado que conforma la prueba piloto Hernández (2018), por lo cual el valor de Alfa de Cronbach viene a ser un valor estadístico a través del cual es viable calcular los resultados con valores numéricos para interpretar la confiabilidad que presentan los instrumentos y sean factibles para ser aplicados a la muestra de esta investigación.

Se estimó la interpretación del Alfa de Cronbach teniendo como referencia un total de 38 usuarios atendidos en el servicio de telemedicina a fin de desarrollar la prueba piloto.

Alineado al párrafo anterior se obtuvo como resultado del cuestionario de la primera variable servicio de telemedicina un valor de 0.815 que se interpreta como bueno; para el cuestionario de la segunda variable satisfacción del usuario se obtiene un valor de 0.817 interpretado como bueno, concluyendo que los instrumentos de la investigación superaron la prueba de confiabilidad, es preciso mencionar que el detalle se adjunta a la presente investigación.

3.5 Procedimientos

En relación a este apartado, son las acciones conjuntas que se desarrollan para obtener el resultado, por lo tanto, posteriormente de contar con el proyecto aprobado de investigación se inició el proceso dispuesto para el acopio de datos relacionados a las variables de estudio de la presente investigación.

Posterior a lo descrito en párrafo anterior y luego a la aplicación del instrumento se realizó el procesamiento de la información, seguidamente de la interpretación de los resultados, considerando las normas éticas del investigador.

Asimismo, se elaboró la contrastación de las hipótesis y las conclusiones a fin de proponer las recomendaciones pertinentes para cada dimensión, se

determinó la confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach y la prueba estadística mediante el Rho de Spearman, pasando previamente por la revisión del asesor quien brindo precisiones con el rigor científico requerido por la casa de estudios.

Para finalizar, se continuó con elaborar la revisión del informe final de tesis con el docente asesor, para realizar el levantamiento de observaciones y presentar el producto académico final.

3.6 Método de análisis de datos

Con respecto a la metodología para analizar los datos de esta investigación y luego de la identificación de la muestra, se realizó la aplicación del instrumento empleando el software SPSS V24, considerando una prueba piloto para verificar las hipótesis del trabajo expresando los resultados en tablas de porcentaje y tablas de frecuencias.

Así también, en relación al análisis de las variables y dimensiones se utilizó la escala de Likert con 05 opciones de respuesta como se detalla a continuación: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indeciso, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.

3.7 Aspectos éticos

Respecto a ello, contó con la veracidad y autenticidad respeto a la generación del instrumento, trabajo de campo, y para la aplicación del instrumento, análisis estadístico de la información recopilada y evaluación de resultados obtenidos, todos ellos guardan coherencia con la normativa vigente y reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo.

Por último, cabe mencionar que esa investigación no tiene otro objetivo que el académico con el análisis de la información obtenida para el planteamiento del problema de las conclusiones y las recomendaciones, los cuales están alineados al objetivo de optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

IV. RESULTADOS

En cuanto a la descripción de los resultados descriptivos e inferenciales, en este apartado se ha tomado en cuenta el objetivo general y los específicos de la presente investigación, estos serán presentados tomando en cuenta la interpretación del valor de Rho de Spearman, este método fue utilizado después de realizar la prueba de normalidad al encuestar a un número de 382 usuarios, considerando su percepción, como se detalla a continuación:

H0: Los datos se enmarcan dentro de una distribución normal

H1: Los datos no se enmarcan dentro de una distribución normal

Significancia y/o p valor > 0,05; aceptamos H0

Significancia y/o p valor < 0,05; no aceptamos H0

Tabla 1

Prueba de normalidad de Rho de Spearman de las variables de investigación

| Variable | Estadístico | gl. | Significancia |
|--------------------------|-------------|-----|---------------|
| Servicio de Telemedicina | 0,407 | 382 | 0,000 |
| Satisfacción del Usuario | 0,407 | 382 | 0,000 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

Los datos que se han obtenido del valor de significancia para las variables de estudio tanto para la variable 1 servicio de telemedicina como para la variable 2 satisfacción del usuario, se obtuvo un valor de significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 determinándose que no proviene de una distribución normal, por consiguiente, el estadístico más idóneo para ser implementado y obtener los resultados inferenciales es el Rho de Spearman.

4.1 Resultados descriptivos

Respecto al objetivo general

Considerando el objetivo general del presente estudio el cual buscó determinar cómo se relaciona el servicio de telemedicina con la satisfacción del

usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021. Se cuenta con la siguiente tabla cruzada con el detalle de los resultados descriptivos.

Tabla 2

Tabla de frecuencia de la variable servicio de telemedicina y la variable satisfacción del usuario de un hospital nivel II, del distrito de Villa El Salvador, 2021

| | | Satisfacción del Usuario | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|---------|-----------|-------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | Total | |
| Servicio de Telemedicina | Inadecuado | Recuento | 8 | 9 | 0 | 17 |
| | | % del total | 2,1% | 2,4% | 0,0% | 4,5% |
| | Regular | Recuento | 63 | 198 | 13 | 274 |
| | | % del total | 16,5% | 51,8% | 3,4% | 71,7% |
| | Adecuado | Recuento | 5 | 57 | 29 | 91 |
| | | % del total | 1,3% | 14,9% | 7,6% | 23,8% |
| | Total | Recuento | 76 | 264 | 42 | 382 |
| | | % del total | 19,9% | 69,1% | 11,0% | 100,0% |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

Además, se aprecia en la tabla antes descrita en función al objetivo general antes detallado, que 198 encuestados que representan el 51,8% perciben al servicio de telemedicina como regular; por consiguiente para la variable satisfacción del usuario se obtuvo 57 encuestados que representa un 14,9% percibe al servicio de telemedicina como adecuado y para la satisfacción del usuario como regular; finalmente para un total de 9 encuestados que representa un 2,4% consideran que el servicio de telemedicina se viene brindando de forma inadecuada, por consiguiente ellos perciben un nivel de satisfacción regular.

En cuanto a variable servicio de telemedicina de manera general se tiene que 274 de los entrevistados que simbolizan un total de 71,7% considera este servicio se brinda de manera regular, para 91 encuestados que representan un total de 23,8% considera que se brinda este servicio de manera adecuada y finalmente un total de 17 encuestados lo considera inadecuado, por tanto se evidencia que el servicio se brindó de manera regular para un porcentaje mayor al 50% de los

encuestados lo cual debe evaluarse para tomar acciones de mejora alineadas a potenciar el servicio de telemedicina a fin de acrecentar los indicadores de percepción de los usuarios de esta institución.

Complementariamente se precisa que con el fin de elaborar el análisis de los resultados fue importante obtener los baremos de la variable servicio de telemedicina, de las tres escalas en las cuales se ha diferenciado las dimensiones y variables de estudio, por lo cual se tiene que para el nivel inadecuado presenta un rango de 57 a 66; para el regular un rango de 67 a 75 y para el nivel adecuado se presenta un rango de 76 a 84 a través del cual se ha recopilado toda la información relacionada a la percepción de los encuestados en función a las preguntas que componen las dimensiones y variables del presente estudio.

De igual manera para la variable satisfacción del usuario, se tiene un total de 264 encuestados los cuales representan un 69,1% manifiesta estar satisfecho de manera regular; un total de 76 encuestados que representan un 19,9% lo considera deficiente y finalmente un total de 42 encuestados que representa un 11% tiene una percepción eficiente. Por lo cual es importante continuar con la mejora continua del servicio de telemedicina en función de la normativa vigente dispuesta por el sector para mejorar la percepción de los usuarios dentro del ámbito de jurisdicción de este establecimiento de salud nivel II del distrito Villa El Salvador.

Asimismo, complementando este apartado cabe mencionar que para el desarrollo del análisis de los resultados descriptivos ha sido indispensable obtener los baremos de esta variable satisfacción del usuario, de los tres niveles en los cuales se ha diferenciado las dimensiones y variables de la presente investigación como para la variable satisfacción del usuario en la cual se obtuvo los siguientes rangos: Para el nivel deficiente de 59 a 66 para el nivel regular de 67 a 73 y para el nivel adecuado de 74 a 80.

Respecto al primer objetivo específico

Considerando el primer objetivo específico de la presente investigación que buscó determinar de qué manera se relaciona la dimensión técnico científico como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II-2 del

distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021; se cuenta con la tabla 5 con los siguientes resultados descriptivos.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de la dimensión técnica científica y la variable satisfacción del usuario de un hospital nivel II, del distrito de Villa El Salvador, 2021.

| | | | Satisfacción del Usuario | | | |
|--------------------|-------------|-------------|--------------------------|---------|-----------|-------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | Total |
| Técnica científica | Inadecuado | Recuento | 3 | 1 | 0 | 4 |
| | | % del total | 0,8% | 0,3% | 0,0% | 1,0% |
| | Regular | Recuento | 59 | 180 | 22 | 261 |
| | | % del total | 15,4% | 47,1% | 5,8% | 68,3% |
| | Adecuado | Recuento | 14 | 83 | 20 | 117 |
| | | % del total | 3,7% | 21,7% | 5,2% | 30,6% |
| Total | Recuento | 76 | 264 | 42 | 382 | |
| | % del total | 19,9% | 69,1% | 11,0% | 100,0% | |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

En cuanto al detalle de la tabla anterior en función al primer objetivo específico de la presente investigación se ha observa que 180 de los encuestados que representan un 47,10 % perciben a la dimensión técnica científica del servicio de telemedicina como regular y una satisfacción del usuario regular; también para 83 encuestados que representan un 21,7% considera a la dimensión técnica científica como adecuado y una satisfacción del usuario regular, por último 1 encuestado que representa al 3% considera a la dimensión técnica científica como inadecuado y una satisfacción del usuario regular.

En relación al párrafo anterior, la dimensión técnica científica del servicio de telemedicina de manera general se observa que 261 encuestados que representan un 68.3% lo considera como regular; también un total de 117 encuestados que representan un 30,6% lo considera como adecuado y 4 encuestados que representa un 1,0% lo considera inadecuado, de lo cual se puede inferir a partir de estos datos que los usuarios tienen un alto nivel de percepción de manera regular teniendo orientar a una mejora en cuanto a recursos tecnológicos, aplicativos de comunicación, realizar un análisis de la oferta de servicios de telemedicina teniendo como propósito incrementar el nivel de satisfacción del usuario de este servicio en esta institución sanitaria.

Continuando con el análisis relacionado a párrafo anterior se obtuvo los baremos de la dimensión técnica científica, de los tres niveles en los cuales se ha diferenciado las dimensiones y las variables de investigación por lo cual se objetive que para el nivel inadecuado se obtiene un rango de 15 a 18, así como para el nivel regular un rango de 19 a 22 y para el nivel adecuado se observa un rango de 23 a 25.

Además, se percibe que para la variable satisfacción del usuario se obtiene lo siguiente: 264 encuestados que representan un 69,1% lo considera regular, mientras un total de 76 encuestados que representan un 19,9% lo considera deficiente y solo un total de 42 encuestados lo considera eficiente.

Respecto al segundo objetivo específico

En función al segundo objetivo específico que se propone determinar de qué manera se relaciona la dimensión humana como parte de telemedicina con la satisfacción del usuario en un hospital Nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de la dimensión humana y la variable satisfacción del usuario de un hospital nivel II, del distrito de Villa El Salvador, 2021.

| | | | Satisfacción del Usuario | | | |
|--------|------------|-------------|--------------------------|---------|-----------|--------|
| | | | Deficiente | Regular | Eficiente | Total |
| Humana | Inadecuado | Recuento | 50 | 71 | 1 | 122 |
| | | % del total | 13,1% | 18,6 % | 0,3% | 31,9% |
| | Regular | Recuento | 18 | 116 | 8 | 142 |
| | | % del total | 4,7% | 30,4% | 2,1% | 37,2% |
| | Adecuado | Recuento | 8 | 77 | 33 | 118 |
| | | % del total | 2,1% | 20,2% | 8,6% | 30,9% |
| | Total | Recuento | 76 | 264 | 42 | 382 |
| | | % del total | 19,9% | 69,1% | 11,0% | 100,0% |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

Continuando con el análisis de la tabla anterior y los valores detallados en su contenido se observó que un total de 116 encuestados que representan un 30,4% percibe a la dimensión humana componente del servicio de telemedicina como regular y para la satisfacción del usuario como regular, también se observó que 77 encuestados que representan un 20,2% perciben esta dimensión como adecuado y para la satisfacción del usuario como regular, sin embargo para un 71 encuestados que representan un total de 18,8% lo perciben como inadecuado y para la satisfacción del usuario regular.

Por tanto, en función al párrafo anterior la dimensión humana componente del servicio de telemedicina de forma general se tiene que 142 encuestados que representan un total de 37,2% considera como regular, así como para un total de 122 encuestados que representan un 31,9% lo considera inadecuado y por último para un total de 118 encuestados que representan un 30,9% lo considera adecuado; por lo cual se evidencia un porcentaje elevado de usuarios que considera a esta dimensión como inadecuada lo cual debe evaluarse a fin de mejorar los procesos de trámite administrativo para el acceso a las citas médicas y las de control que requieran los usuarios para continuar sus tratamientos sin interrupciones, así como realizar trabajos de sensibilización de buen trato al usuarios al personal que participa en proceso de la prestación del servicio.

Es preciso acotar que a fin de efectuar el trabajo y producto de los resultados descriptivos, se consideró hacer uso de los baremos de la dimensión humana para cada uno de los niveles precisados en tabla anterior relacionadas a la dimensión humana componente del servicio de telemedicina como son: para el nivel inadecuado se obtuvo un rango de 19 a 23, para el nivel regular se obtuvo un rango de 24 a 26 y para el nivel adecuado de 27 a 30, por medio de los cuales se evaluó la percepción de los encuestados y posteriormente obtener los resultados de la tabla antes descrita.

Finalmente, en relación a la variable satisfacción del usuario se obtuvo un total de 264 encuestados que representan un 69,1% considera a esta variable regular, así como para un total de 76 encuestados que representa un 19,9% lo considera como deficiente y solo un total de 42 encuestados que representa un 11% lo percibe como eficiente.

Respecto al tercer objetivo específico

Se desarrolló teniendo como fundamento al tercer objetivo específico con el cual se propuso determinar de qué manera se relaciona la dimensión del entorno como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la dimensión entorno y la variable satisfacción del usuario de un hospital nivel II, del distrito de Villa El Salvador, 2021.

| | | Satisfacción del Usuario | | | | |
|---------|------------|--------------------------|---------|-----------|-------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | Total | |
| Entorno | Inadecuado | Recuento | 18 | 84 | 7 | 109 |
| | | % del total | 4,7% | 22,0% | 1,8% | 28,5% |
| | Regular | Recuento | 50 | 140 | 12 | 202 |
| | | % del total | 13,1% | 36,6% | 3,1% | 52,9% |
| | Adecuado | Recuento | 8 | 40 | 23 | 71 |
| | | % del total | 2,1% | 10,5% | 6,0% | 18,6% |
| | Total | Recuento | 76 | 264 | 42 | 382 |
| | | % del total | 19,9% | 69,1% | 11,0% | 100,0% |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

Agregando a lo anteriormente descrito en tabla en función al objetivo detallado línea arriba, se evidenció que 140 encuestados que simbolizan un total de 36,6% tienen una percepción regular tanto para dimensión entorno del servicio de telemedicina como para la satisfacción del usuario, se aprecia que un total de 84 encuestados que representa un 22,0% perciben como inadecuado al entorno y regular para la satisfacción del usuario, por último se tiene que 50 encuestados que representan un 13,1% perciben al entorno como regular y deficiente para la satisfacción del usuario.

Continuado con la descripción de los datos obtenidos de la tabla antes expuesta se tiene que para la dimensión entorno de manera global se obtuvo un total de 202 encuestados que representan un 52,9% con una percepción regular, para un total de 109 encuestados que representan un 28,5% es percibida como inadecuada y finalmente para un total de 71 encuestados que representan un 18,6% lo percibe como adecuado.

Complementariamente se precisa que, para el desarrollo del análisis de los resultados descriptivos fue de suma importancia obtener los baremos de esta dimensión entorno en los 3 niveles, en los cuales se ha distribuido las dimensiones y variables del presente estudio, por lo cual se obtuvo para el nivel inadecuado un rango de 22 a 25, para el nivel regular un rango de 26 a 27 y para el nivel adecuado un rango de 28 a 30, a través de estos se obtuvo la percepción de los usuarios encuestados con las preguntas del instrumento elaborado para cada dimensiones que constituye cada variable de la presente investigación.

Finalmente, en relación a la variable satisfacción del usuario se obtuvo lo siguiente: 264 encuestados que representa un 69,1% lo percibe como regular, un total de 76 encuestados que representan un 19,9% lo percibe como deficiente y por último un total de 42 encuestados que representa un 11% lo percibe como eficiente.

Adicionalmente, es preciso realizar el análisis descriptivo vinculado a las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, las cuales tienen los siguientes resultados porcentuales:

Respecto a la dimensión fiabilidad, de manera global se obtuvo un total de 168 usuarios encuestados que representan un 44,0% los cuales manifiestan que es regular, para 127 encuestados que representan un 33,2% como inadecuada y finalmente para un total de 87 que representan un 22,8% lo perciben como Inadecuado, así mismo es preciso indicar los siguientes rangos para los niveles antes detallados, para el nivel inadecuado un rango de 17 a 20, para el nivel regular un rango de 21 a 22 y para el nivel adecuado un rango de 23 a 25, a través de estos datos se obtuvo la percepción de los usuarios encuestados.

Ahora bien, continuando con el análisis relacionado a la dimensión capacidad de respuesta, de manera global se tiene que un total de 253 usuarios que representan un 66.2% su percepción es regular, para un total de 71 que representan un 18,6% es percibida como adecuada y por ultimo para 58

encuestados que representan un 15.2% lo percibe como inadecuado, asimismo es preciso indicar los siguientes rangos para los niveles antes detallados, para el nivel inadecuado un rango de 20 a 23, para el nivel regular un rango de 24 a 27 y para el nivel adecuado un rango de 28 a 30, a través de estos datos se obtuvo la percepción de los usuarios encuestados.

Respecto a la dimensión seguridad, de manera global se tiene que un total de 213 individuos encuestados que representan un 55,8% su percepción es regular, también para 88 que representan un 23,0% es percibida como inadecuada y finalmente para 81 encuestados que representan un 21,2% lo percibe como adecuado, así mismo es preciso indicar los siguientes rangos para los niveles antes detallados, para el nivel inadecuado un rango de 18 a 20, para el nivel regular un rango de 21 a 23 y para el nivel adecuado un rango de 24 a 25, a través de estos datos se obtuvo la percepción de los usuarios encuestados.

4.2 Resultados inferenciales

Se desarrollo a partir de los objetivos general y específicos detallados en capítulos antes mencionados del presente estudio, por lo cual se describen los resultados inferenciales obtenidos del análisis estadístico y de los valores de Rho de Spearman como se detalla a continuación.

Contrastación de hipótesis general

Con el fin de desarrollar la contrastación de la hipótesis general se tomó como principio básico al objetivo general del presente estudio el cual fue, determinar cómo se relaciona el servicio de telemedicina con la satisfacción del usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021.

H0. El servicio de telemedicina no se relaciona con la satisfacción del usuario.

H1. El servicio de telemedicina se relaciona con la satisfacción del usuario.

Tabla 6*Significancia y correlación entre servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario.*

| | | Servicio de telemedicina | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Servicio de telemedicina | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 382 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | 0,407 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 382 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

A partir de los datos descritos en tabla precedente, se observó que tiene una significancia de 0,000; el cual es menor a 0,05 expresado en un 95% de confianza, evidenciando que existe relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario, también se observa que se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,407 por consiguiente se puede interpretar que estamos ante un caso de correlación positiva moderada según Martínez y Campos (2015). Estos resultados permiten interpretar que existen algunos aspectos relacionados a la prestación de servicios por telemedicina que deben ser evaluados para considerar acciones de mejora orientadas a elevar los niveles de satisfacción de los usuarios de este servicio

En relación al párrafo anterior, cabe mencionar que los resultados de contrastación de hipótesis que se detalla a continuación fueron evaluados teniendo en cuenta el dimensionamiento de la variable satisfacción del usuario las cuales se contrastaron con la segunda variable satisfacción del usuario, con la premisa de determinar si existe relación entre estas dos variables.

Contrastación de la primera hipótesis específica

En cuanto a esta contrastación se evalúa a partir del primer objetivo específico que fue; determinar de qué manera se relaciona la dimensión técnico científico como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 202. Frente a este escenario se obtuvo los siguientes resultados luego del procesamiento estadístico y obtenido el valor de Rho de Spearman:

H0. La dimensión técnico científico del servicio de telemedicina no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario.

H1. La dimensión técnico científico del servicio de telemedicina se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario.

Tabla 7

Significancia y correlación entre dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario.

| | | Técnico científico | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Técnico científico | 1,000 | 0,143 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,005 |
| Rho de Spearman | N | 382 | 382 |
| | Satisfacción del usuario | 0,143 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,005 | |
| | N | 382 | 382 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

A partir de los valores que se detalla en tabla anterior, se observó que cuenta con una significancia de 0,05 evidencia que existe correlación entre la

dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario, así también se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,143 por lo que según lo establecido por Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva baja entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador. Lo antes descrito permite interpretar que en tanto se mejore las herramientas tecnológicas utilizadas, aplicativos informativos y la oferta de especialidades médicas, se incrementará el grado de percepción de los usuarios del servicio de telemedicina.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

En cuanto a esta contrastación se evalúa a partir del segundo objetivo específico que fue; determinar de qué manera se relaciona la dimensión humana como parte de telemedicina con la satisfacción del usuario en un hospital Nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021. En este escenario se obtuvo los siguientes resultados luego del procesamiento estadístico y obtenido el valor de Rho de Spearman:

H0. La dimensión humana del servicio de telemedicina no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario.

H1. La dimensión humana del servicio de telemedicina se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario.

Tabla 8*Significancia y correlación entre dimensión humana y la satisfacción del usuario.*

| | | Humana | Satisfacción del usuario |
|-----------------|----------------------------|--------|--------------------------|
| Humana | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,455 |
| | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | N | 382 | 382 |
| <hr/> | | | |
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 0,455 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | N | 382 | 382 |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

A partir de los valores que se detalla en tabla anterior, se observó que cuenta con una significancia de 0,000 el mismo que al ser menor que 0,05; que representa un 95% de confianza, lo cual evidencia que existe relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario, así mismo se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,455 por lo que según lo planteado por Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva moderada. Lo antes detallado permite inferir que se debe evaluar algunos aspectos a fin de implementar mejoras en brindar facilidades a los usuarios para el uso de su tipo de seguro, mejorar el trato al usuario durante la atención médica, simplificar los procesos administrativos para el acceso a las citas médicas y citas de control, lo cual redundara en que los usuarios expresen una mayor conformidad con el servicio de telemedicina.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

En cuanto a esta contrastación se evalúa a partir del tercer objetivo específico que fue; determinar de qué manera se relaciona la dimensión del entorno como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021. En este escenario se obtuvo los siguientes resultados luego del procesamiento estadístico y obtenido el valor de Rho de Spearman.

H0. El entorno del servicio de telemedicina no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario.

H1. El entorno del servicio de telemedicina se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario.

Tabla 9

Significancia y correlación entre el entorno y la satisfacción del usuario.

| | | Entorno | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | | 1,000 | |
| | | Coefficiente de correlación | 0,126 |
| | Entorno | Sig. (bilateral) | 0,014 |
| | | N | 382 |
| | | Coefficiente de correlación | 0,126 |
| | Satisfacción del usuario | Sig. (bilateral) | 0,014 |
| | N | 382 | |

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V24

A partir de los valores que se detalla en tabla anterior, se observó que cuenta con una significancia de 0,014 que se evidencia que existe relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario, así mismo se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,126 por lo que según lo planteado por Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva baja entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en un hospital nivel II del distrito de Villa El Salvador. Lo antes descrito permite interpretar que en tanto se considere una mejora continua de la conectividad, flujos de atención, instructivos que permitan brindar una atención médica sin interrupciones, información clara y precisa se incrementara los niveles de percepción de los usuarios con el servicio recibido.

Para concluir, en relación a los resultados inferenciales alineados al objetivo general que evalúa las dos variables de estudio, servicio de telemedicina y satisfacción del usuario se obtuvo una correlación positiva moderada según Martínez y Campos (2015), así también para la primera hipótesis específica que analiza la dimensión técnico científico con la satisfacción del usuario se obtuvo una correlación positiva baja; para la segunda hipótesis específica que analiza la dimensión humana con la segunda variable se obtuvo una correlación positiva moderada; por último para la tercera hipótesis específica que analiza la dimensión entorno con la segunda variable también se obtuvo una correlación positiva baja; por lo cual frente a estos resultados se evidencia que es necesario desarrollar y/o proponer políticas de salud según la normativa vigente que puedan implementarse de manera integral y eficiente para fortalecer y potenciar los servicios ofertados por telemedicina, vinculados a sus necesidades como acceso al servicio, monitoreo y prevención de enfermedades entre otros a fin de mejorar la percepción de los usuarios con el servicio recibido que cumplan con sus expectativas.

V. DISCUSIÓN

Sobre el particular, se describe en función a los objetivos del actual estudio, el cual tiene como objetivo general determinar cómo se relaciona el servicio de telemedicina con la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021.

Por consiguiente, los resultados inferenciales obtenidos luego del análisis de la información denotan que el servicio de telemedicina guarda una correlación positiva moderada con la satisfacción del usuario en un hospital nivel II -2 del distrito de Villa El Salvador, 2021; ya que se obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,407 con un valor de significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 (95% de confianza), evidenciando que se debe proponer estrategias de salud orientadas a mejorar y potenciar el servicio de telemedicina de tal manera que se evidencie en el incremento de la satisfacción de los usuarios de este establecimiento de salud.

Asimismo, de los resultados descriptivos de la tabla cruzada se ha obtenido 198 encuestados que representan el 51,8% perciben al servicio de telemedicina como regular así como para la variable satisfacción del usuario; para 57 encuestados que representa un 14,9% percibe al servicio de telemedicina como adecuado y para la satisfacción del usuario como regular; finalmente para un total de 9 encuestados que representa un 2,4% consideran que el servicio de telemedicina se viene brindando de forma inadecuada, por consiguiente ellos perciben un nivel de satisfacción regular.

Aunado a párrafo anterior, el análisis descriptivo en su totalidad de esta variable servicio de telemedicina ha mostrado que el 71.7% se presta de manera regular, así también para un 23.8 % de manera adecuada y para un 4,5 % se brindó de manera inadecuada. De igual manera para la variable satisfacción del usuario se tiene un 69,1% para los cuales el servicio se brindó de manera regular, para un 19,9% lo considera deficiente y por último un 11,0% precisa que se brindó de manera eficiente. Lo cual debe evaluarse tomar acciones de mejora alineadas a potenciar el servicio de telemedicina con la finalidad de elevar el grado de satisfacción de los usuarios de este establecimiento de salud.

En relación a los resultados antes expuestos, estos guardan concordancia con el estudio de Cevallos (2021) ya que dicho autor ha encontrado una correlación positiva alta entre sus dos variables de estudio, satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de telemedicina, ya que obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,899 para sus dos variables, lo cual se debió al p valor = $0 < 0.05$. dando como resultado la aceptación de su hipótesis general logrando evidenciar que en tanto se brinde un mejor servicio de telemedicina se incrementa la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, podemos mencionar que mediante este estudio se puede obtener datos relevantes que permitirán la implementación de estrategias de gestión que busquen mejorar y optimizar el servicio a fin de satisfacer sus expectativas de acuerdo a sus necesidades de salud.

Además, referente al primer objetivo específico, los resultados inferenciales obtenidos consecuentemente, se observa que existe una correlación positiva baja, entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del usuario de un hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador, 2021. Posteriormente se obtuvo según el criterio de los usuarios que esta componente técnica científico de acuerdo a la percepción de los usuarios debido a que manifiestan que el establecimiento de salud no cuenta con adecuados aplicativos y recursos tecnológicos además especialidades médicas limitadas.

Continuando con lo expuesto en párrafo anterior relacionados al primer objetivo específico, se describen los resultados descriptivos luego del análisis de las tablas cruzadas, por lo cual se tiene que 180 encuestados que representan un 47,10 % perciben que la dimensión técnica científica se desarrolló de forma regular y una satisfacción del usuario regular; también para 83 encuestados que representan un 21,7% considera que la dimensión técnica científica se desarrolló de manera adecuada y una satisfacción del usuario regular, por último 1 encuestado que representa el 3% considera a la dimensión técnica científica como inadecuada y una satisfacción del usuario regular. Frente a este contexto evaluado se infiere que existe un elevado grupo de encuestados que revelan, tanto para la dimensión técnica científica y la variable satisfacción del usuario, un nivel regular debido a la carencia de innovación tecnología mediante la cual se ofertan estos servicios.

Además, se aprecia de manera general los resultados relacionados a la dimensión técnica científica evidencian que 261 encuestados que representan un 68.3% lo considera como regular; también un total de 117 encuestados que representan un 30,6% lo considera como adecuado y 4 encuestados que representa un 1,0% lo considera inadecuado. A su vez se tiene los siguientes resultados para la variable satisfacción del usuario: 264 encuestados que representan un 69,1% lo considera regular, mientras que un total de 76 encuestados que representan un 19,9% lo considera deficiente y solo un total de 42 encuestados lo considera eficiente. Evidenciando que la satisfacción del usuario al recibir el servicio ofertado frente a la dimensión técnica científica refleja un porcentaje de satisfacción expresado en un nivel regular, debido a ello la gestión clínica deberá considerar fortalecer o impulsar los recursos tecnológicos, plataformas digitales, mejorar su oferta de especialidades médicas con el fin de incrementar la percepción de los usuarios.

De igual forma, este estudio es concordante con Bermúdez (2020), ya que corrobora la relación entre sus variables satisfacción del paciente con el uso de la telemedicina en el contexto de pandemia por COVID19, hallando una correlación positiva alta mediante un análisis cuantitativo de tipo descriptivo, los resultados que se obtuvieron refuerzan la investigación realizada ya que se obtuvo un 0,298 para la tecnología y 0,568 para la atención medica por telemedicina por debajo de 0,9 para los indicadores de las variables, lo cual indica ser válido, lo que representa un 51,6% de los encuestados, ya que se le facilitó el acceso a estos usuarios desde zonas rurales alejadas en tiempos de pandemia, finalmente este estudio recomienda potenciar sus plataformas y aplicativos informáticos con el objeto de informar y gestionar de manera más eficiente la atención medica por telemedicina: En atención a lo escrito anteriormente, podemos señalar que es necesario establecer acciones, medidas, normativas que busquen mejorar la implementación de la telemedicina orientados medir la satisfacción que tienen los usuarios sobre el servicio de telemedicina.

Ahora bien, en relación al segundo objetivo específico los resultados inferenciales evidencian que la dimensión humana se correlaciona de manera positiva moderada con la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito antes mencionado en el periodo 2021. Por lo cual se evidencia que se deberá

mejorar algunos aspectos relacionados reforzar el aseguramiento de salud integral de tal manera que permita al usuario poder alcanzar una atención médica especializada de manera gratuita, de igual forma capacitar a los actores de salud en el uso de las recursos tecnológicos y aplicativos informativos, adicional a ello simplificar el proceso de trámite administrativo para los usuarios.

Además, continuando con lo expuesto en el párrafo anterior relacionado al segundo objetivo específico se detalla los resultados descriptivos de la tabla cruzada, obteniendo un total de 116 encuestados que representan un 30,4% percibe a la dimensión humana como regular y para la satisfacción del usuario como regular, también se observó que 77 encuetados que representan un 20,2% perciben esta dimensión como adecuada y para la satisfacción del usuario como regular, sin embargo para un total de 71 encuestados que representan un total de 18,6% lo perciben como inadecuado y para la satisfacción del usuario regular. Del análisis de estos resultados se observa que los usuarios entrevistados expresan estar medianamente satisfechos con la implementación de esta dimensión develando que se requiere una mejora en lo que respecta a los factores que son parte de esta.

También se observa de manera general que para la dimensión humana que 142 encuestados que representan un total de 37,2% considera como regular, así como para un total de 122 encuestados que representan un 31,9% lo considera inadecuado y por último para un total de 118 encuestados que representan un 30,9% lo considera adecuado. Por otro lado, para la satisfacción del usuario 264 encuestados que representan un 69.1% tienen una percepción regular, para un total de 76 usuarios que representan un 19,9% deficiente y para 42 encuestados que representan un 11,0% eficiente. Denotando que un gran número de encuestados considera que la dimensión humana incide de manera considerable en la satisfacción del usuario para lo cual en este estudio evidenció una falencia que debe ser mejorada a fin de elevar la satisfacción de los usuarios del servicio de telemedicina.

Complementando a lo antes señalado estos resultados son convergentes con el estudio del autor Córdova (2022) el cual se propuso determinar la relación entre sus variables de estudio: calidad de atención y satisfacción del paciente del servicio de telemedicina, cuyo estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo,

nivel correlacional, de tipo aplicada, método hipotético deductivo, de diseño no experimental, transversal; evidenciando una correlación significativa favorable. Como resultado final, solo el 40% de pacientes se encuentran satisfechos con el servicio recibido, 20% lo perciben como regular y 30% se encuentran insatisfechos, llegando a la conclusión que un importante grupo de usuarios que recibieron el servicio están insatisfechos con la atención médica recibida; por lo cual se evidencia que en la medida que se mejore el componente de calidad del servicio de telemedicina se elevara el nivel de satisfacción de los usuarios.

De igual manera, para el tercer objetivo específico los resultados inferenciales arrojaron que existe una correlación positiva baja entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 en el periodo 2021, en el distrito antes mencionado. Por lo cual se debe considera evaluar aspectos relacionados a la conectividad y soporte informático, así como mejorar los flujos de atención que impartan instrucciones claras y de manera oportuna.

Continuando con lo mencionado en párrafo anterior relacionado al tercer objetivo específico respecto a los resultados descriptivos de la tabla cruzada, se tiene que 140 encuestados que representan un total de 36,6% tienen una percepción regular tanto para dimensión entorno como para la satisfacción del usuario, se aprecia que un total de 84 encuestados que representa un 22,0% perciben como inadecuado al entorno y regular para la satisfacción del usuario, por último se tiene que 50 encuestados que representan un 13,1% perciben al entorno como regular y deficiente para la satisfacción del usuario. Por otro lado, se observa que para la dimensión entorno de manera conjunta, un total de 202 encuestados que representan un 52,9% su percepción es regular, para un total de 109 encuestados que representan un 28,5% es percibida como inadecuada y finalmente para un total de 71 encuestados que representan un 18,6% lo percibe como adecuado. En este contexto se evidencia que la dimensión entorno en relación a la satisfacción del usuario no alcanza el nivel de satisfacción esperado con aspectos relacionado a la conectividad, flujos de atención y procedimientos administrativos lo cual debe ser evaluado a fin de considerar nuevos lineamientos.

Por último, en forma general se obtuvo resultados vinculados a la dimensión entorno como se detalla: 202 encuestados que representan un 52.9% sostienen que el entorno es regular, para 109 usuarios encuestados que

representan un 28.5% perciben a esa dimensión como inadecuado y un 71% que representan un 18,6% lo considera adecuado; en tanto para la variable satisfacción del usuario 264 encuestados que representa un 69.10 % se encuentran satisfechos de manera regular, 76 de los usuarios encuestados que representan un 19,9% manifiestan estar insatisfechos y por ultimo un 42 que representa un 11% se encuentran satisfechos.

En relación a párrafo anterior, Arteaga (2022), que se plantea analizar la satisfacción de los usuarios atendidos por telemedicina en periodo de pandemia por COVID19, es vinculante con el presente estudio, este autor obtuvo como resultados un alto índice de satisfacción en los componentes de ambas variables con un nivel moderado, evidenciando que más del 50% se encuentran satisfechos con el servicio recibido, como consecuencia los usuarios estuvieron dispuestos a participar activamente en su atención y/o tratamiento médico, denotando que el servicio ha sido útil y efectivo; sin embargo recomienda continuar con la mejora de plataformas y aplicativos informáticos para mejorar la comunicación entre el médico tratante y el usuario.

De igual manera se tiene al autor Llenque (2021), el cual analiza la gestión de servicio de telemedicina con la satisfacción del usuario en periodo de pandemia por COVID19, obteniendo como resultado una correlación de 0.06 para ambas variables lo cual es interpretada como positiva moderada lo cual guarda relación con el presente estudio este autor resalta la importancia del uso de la telemedicina en periodo de pandemia para minimizar el riesgo de contagio, evidenciando que a mayor gestión del servicio de telemedicina mayor satisfacción del usuario.

En cuanto a lo relacionado a las bases teóricas, en primera instancia se tiene a la OPS (2022), quien afirma que la telemedicina se encuentra en la agenda global teniendo un desarrollo importante durante la pandemia por COVID19 y lo sitúa como una herramienta a ser utilizada por medios digitales e implementada por los entes rectores cuando no es posible la continuidad de la atención presencial.

De igual forma tenemos a Villacis (2015) quien considera al servicio de telemedicina una importante columna que permite reducir brechas de salud en este sector, desarrollando estrategias eficientes de comunicación con el uso de las tecnologías para reducir tiempos de espera, dar continuidad a tratamientos médicos con el objeto de proveer un acercamiento a estos servicios de manera más

eficientes, expone casos exitosos que se han desarrollado en países como México y Perú obteniendo como resultados positivos que permitieron identificar poblaciones vulnerables para los cuales el acceso a la salud tienen grandes inconvenientes, así menciona que la telemedicina es un medio de formación académica para los profesionales de salud.

También tenemos a Córdova (2022), quien recomienda en base a sus resultados con un alto porcentaje de satisfacción de sus encuestados con la implementación del servicio de telemedicina, fortalecer las estrategias dirigidas a mejorar la calidad de estos servicios. Hace su aporte describiendo el papel que cumplen los servicios ofertados por telemedicina en periodo pandémico por el COVID19 con el desarrollo del marco normativo peruano que ha permitido implementar con éxito en las instituciones de salud en todo el país con fines promocionar, prevenir y recuperar de la salud, lo cual ha evidenciado el desarrollo acelerado de plataformas digitales optimizando el acceso, tiempos de espera y reduciendo la exposición al contagio.

Hace lo propio el autor Arteaga (2022), analizando la satisfacción del usuario atendido por telemedicina en periodo de pandemia por COVID19, quien identifica una población vulnerable imposibilitada de trasladarse a los establecimientos de salud por su condición, la cual fue beneficiada por el uso de este servicio obteniendo elevados porcentajes de satisfacción.

Por consiguiente, en el Perú los servicios de telemedicina están enmarcados en la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud el cual tiene como objeto disponer pautas específicas y generales para la implementación y puesta en marcha los servicios médicos con eficiencia y calidad, incrementando la cobertura mediante el uso de tecnología digital de salud para establecer la comunicación y proveer de información, sobre todo brindar facilidades de acceso a las poblaciones más vulnerables por razones de edad, estado mental, discapacidad, escasos recursos, culturalidad o habiten en territorios de difícil acceso que impiden su desplazamiento.

Por otro lado, aunado a las fortalezas de esta investigación cabe mencionar que este trabajo aportará información relevante validada y confiable que puede ser utilizada por diferentes actores dentro del ámbito del sector salud a nivel nacional, lo cual permitirá evaluar aspectos importantes de la implementación para mejorar

los servicios, vinculados a la optimización e innovación de los recursos tecnológicos, simplificación administrativa, accesibilidad al aseguramiento integral de salud a fin contar con cobertura gratuita de los servicios; ya que habiéndose encontrado una relación positiva moderada entre el servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario, de esta forma aumentará la percepción positiva de los usuarios y contribuirá al bienestar de su salud y su vida diaria, al cierre de brechas, al acceso a la salud. Como consecuencia este trabajo también aporta información para el sistema de estrategias de la reforma del área de la salud, enmarcado en la Política de Modernización de la Gestión Pública que impulsa el MINSA, según la Ley N^o 27658, Resolución Ministerial 596-2014/MINSA, Ley Marco de Telesalud, Ley N^o 30421, cuyos objetivos más relevantes están alineados a fortalecer la capacidad tecnológica del MINSA para optimizar los procesos de información y gestionar su capacidad resolutoria, así como propiciar capacidades a su personal para gestionar el cambio y la participación de la ciudadanía.

En este mismo tenor es oportuno recomendar que se implemente estrategias de mejora considerando los estándares de calidad para evaluar el desarrollo de la telemedicina, de igual forma se recomienda, optimizar plataformas digitales mediante las cuales se mejore la interacción con el usuario y considere el incremento de la oferta de las especialidades médicas, así mismo facilitar el acceso de manera gratuita con el uso del seguro integral de salud, así como desarrollar talleres de sensibilización del buen trato al usuario dirigido a todos los trabajadores de la salud que participa en el proceso de atención, por último optimizar la conectividad para asegurar la atención en los horarios establecidos sin interrupción e integrar un sistema de información para proveer de información a todas las áreas que participan del proceso de atención.

Por consiguiente, del análisis de esta investigación se precisa de manera general que se debe analizar los procesos de implementación alienados al marco normativo y las brechas existentes, con la finalidad de identificar el público objetivo y conocer sus necesidades de salud a fin de orientar la gestión del servicio de manera más eficiente para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. Por otro lado, en base a los resultados de la investigación hay aspectos que se deben mejorar como la oferta de especialidades médicas, la interacción del médico

tratante con el paciente, los aplicativos informáticos, el trámite administrativo, los tiempos de espera para citas control, entre otros aspectos vinculados al proceso.

Finalmente, cabe mencionar que el MINSA impulsa la implementación de los servicios prestados por telemedicina, siendo un sector que ha tomado relevancia en el periodo de pandemia por el COVID19, el cual brinda servicios especializados llegando a lugares donde la distancia es un aspecto crítico, estos servicios han sido implementados de manera simultánea en establecimientos de salud del MINSA, fuerzas armadas, policía nacional y en el sector privado, contribuyendo a salvar vidas, evitar movilizaciones, reduciendo la exposición al contagio, controlar aforos, entre otros, lo cual produce un efecto positivo en la salud del paciente así como en la política de modernización del estado, lo cual genera un impacto positivo de los servicios ofrecidos por telemedicina y en la satisfacción del usuario ya que se aventajará el alcance a los servicios de salud a los ciudadanos, lo cual está en línea con el objetivo de la Política de Estado del Acuerdo Nacional “Acceso Universal a los Servicio de Salud y a la Seguridad Social”.

VI. CONCLUSIONES

Para este apartado se tomó como base los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos en desarrollo de esta investigación a continuación se detalla las conclusiones del presente trabajo:

Primera: Se determinó que el servicio de telemedicina tiene una correlación positiva moderada con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II-2 del distrito antes mencionado en periodo de pandemia por el COVID19, 2021. Evidenciando que existe algunos aspectos relacionados a la prestación de servicios por telemedicina que deben ser evaluados para considerar acciones de mejora orientadas a incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios de este servicio.

Segunda: Se definió que el componente técnico científico tiene una correlación positiva baja con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II-2 del distrito antes mencionado, en el periodo de pandemia por el COVID19, 2021. Evidenciando que en tanto se mejore las herramientas tecnológicas utilizadas, aplicativos informativos y la oferta de especialidades médicas, se incrementará los niveles de percepción de los usuarios del servicio de telemedicina.

Tercera: Se precisó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión humana con la satisfacción del usuario de un hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador en el periodo de pandemia por el COVID19, 2021. Lo cual indica que aún se debe evaluar algunos aspectos a fin de implementar mejoras en brindar facilidades a los usuarios para el uso de su tipo de seguro, mejorar el trato al usuario durante la atención médica, simplificar los procesos administrativos para el acceso a las citas médicas y citas

de control, lo cual redundará en que los usuarios expresen una mayor conformidad con el servicio de telemedicina.

Cuarta: Se definió que existe una correlación positiva baja entre el entorno y la satisfacción del usuario de un hospital nivel II-2 del distrito descrito con anterioridad en el periodo de pandemia por el COVID19, 2021. Reflejando así que en tanto se considere una mejora continua de la conectividad, flujos de atención, instructivos que permitan brindar una atención médica sin interrupciones, información clara y precisa se incrementará los niveles de percepción de los usuarios con el servicio recibido.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la gestión que implemente estrategias de mejora considerando los estándares de calidad para evaluar el desarrollo de la telemedicina establecidos en la ley marco de Telesalud dispuesta por el Ministerio de Salud alineados a sus objetivos y a la décimo tercera Política de Estado del Acuerdo Nacional “Acceso Universal a los Servicio de Salud y a la Seguridad Social”.
- Segunda:** Se recomienda brindar el soporte tecnológico necesario con la asignación de recursos para optimizar plataformas digitales mediante las cuales se mejore la interacción con el usuario y considere el incremento de la oferta de las especialidades médicas en función a la demanda de estos servicios, enmarcado en la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Tercera:** Se recomienda brindar facilidades a los usuarios sobre todo de las poblaciones más vulnerables el acceso de manera gratuita con el uso del seguro integral de salud, así como desarrollar talleres de sensibilización del buen trato al usuario dirigido a todos los trabajadores que tienen participación en el proceso de atención y finalmente establecer procesos sencillos y de fácil acceso para obtener una cita médica y de control.
- Cuarta:** Se recomienda a la unidad encargada de brindar el soporte tecnológico de la institución de salud, optimizar la conectividad para asegurar y potenciar la continuidad de la atención en los horarios establecidos e integrar un sistema de información para proveer de información a todas las jefaturas de servicios y departamentos quienes intervienen de manera directa e indirecta en el proceso de atención por telemedicina.

REFERENCIAS

Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigación: Inducción a la Metodología Científica* (6.^a ed.)

https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DEI_NVESTIGACION_6a_EDICION

Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de Investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas* (1.^a ed.)

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosDelInvestigacion_libro%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosDelInvestigacion_libro%20(2).pdf)

Arteaga, L. (2017). *Calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.*

<file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/BIBLIOGRAFIA/-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres%202017.pdf>

Arteaga, N. (2022). *Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia COVID 19 – Chiclayo*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alelu, M., Cantin, S., López, N., & Rodríguez, N. (2020). *Estudio de encuestas*

https://www.academia.edu/11394153/Estudio_De_Encuestas

Becerra, B., Pecho, L., & Gómez, M. (2020). *Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID19.*

Revista Médica PANACEA, v. 9, p. 165.

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>

Bermúdez, S. (2020). *Satisfacción del paciente de telemedicina durante la pandemia*

COVID-19

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492_126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – Las 35 Políticas de Estado del Acuerdo Nacional (2019). objetivo II Equidad y Justicia social: Numeral 13. Acceso universal a los servicios de salud y a la seguridad social.

<https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/35-POL%C3%8DTICAS-DE-ESTADO-actualizado-Feb.2019.pdf>

- Cevallos, S. (2021) *Influencia de la Telemedicina en la calidad de atención de los usuarios de una institución privada*. Quito 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69038/Cevallos_CSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca*, 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, P. (2020) *Universo Población y Muestra*
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Congreso de la República (2016). *Ley N^a 30421. Ley Marco de Telesalud*,
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30421.pdf>
- Congreso de la República (2020). *Decreto Legislativo N^a 1490*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-fortalece-los-alcances-de-la-telesal-decreto-legislativo-n-1490-1866212-2/>
- Congreso de la República. (1997). *Ley N^a 26842 Ley general de salud*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf?v=1572397294>
- Curioso, W., & Galán, E. (2020) *El rol de la Telesalud en la lucha contra el COVID19 y la evolución del marco normativo*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000300366&script=sci_abstract
- Delgado, K. (2021). *Gestión municipal y participación ciudadana en los dirigentes de la zonal 2, Comas, 2020*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65492/Delgado_PKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020) *Investigación y educación superior*
<https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Gallardo, Ch., & Gil L. (2021) *Análisis de casos clínicos del área de oftalmología atendidos mediante el servicio de telemedicina del Hospital Central de la Defensa Gómez Ulloa durante los años 2017,2018 y 2019.*
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1887-85712020000300151
- Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, S., & Fernández C. (2017). *Selección de la muestra.*
http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Ministerio de Salud (2020). *Resolución Ministerial N° 146-2020-MINSA. Aprueba la Directiva Administrativa para la implementación y Desarrollo de los Servicios de Teleorientación y Telemonitoreo*
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/466078-146-2020-minsa>
- Ministerio de Salud (2020) *Directiva Administrativa N° 285-MINSA/2020/DIGTEL de Directiva Administrativa para la implementación y desarrollo de los servicios de telemedicina síncrona y asíncrona.*
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-administrativa-n-285-minsa2020digte-resolucion-ministerial-no-117-2020minsa-1865175-4/>
- Ministerio de Salud (2020) *Directiva Administrativa N° 286-MINSA/2020/DIGTEL Directiva Administrativa para la implementación y desarrollo de los Servicios de Teleorientación y Telemonitoreo.*
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-administrativa-n-286-minsa2020digte-resolucion-ministerial-n-0146-2020-minsa-1865268-6/>
- Ministerio de Salud (2020). *Resolución Ministerial N° 117-2020-MINSA. Directiva Administrativa N° 285-MINSA-2020-DIGTEL*
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/462720-117-2020-minsa>

Ministerio de Salud (2011) RM N° 527-2011/MINSA. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (s.f.). *Agenda para el Desarrollo Sostenible. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades*

<https://www.paho.org/es/temas/agenda-para-desarrollo-sostenible#:~:text=El%20ODS%203%20da%20prioridad,impactos%20importantes%20en%20la%20salud>.

Organización Mundial de la Salud (s.f.). 13.º *PROGRAMA GENERAL DE TRABAJO 2019-2023*.

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/328843/WHO-PRP-18.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Panamericana de la Salud (s.f.) *Agenda para el Desarrollo Sostenible 2018 – 2030, Fortalecer la gestión y el desarrollo de los recursos humanos para la salud con competencias que apoyen el abordaje integral de la salud*
<https://www.paho.org/es/assa2030-objetivo-3>

Organización Panamericana de la Salud. (2020) *COVID19 y Telemedicina*.
<https://www3.paho.org/ish/index.php/es/tel-emedicine>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Nueva herramienta busca medir el nivel de madurez de instituciones de salud para ofrecer telemedicina en tiempos de pandemia* <https://www.paho.org/es/noticias/8-9-2020-nueva-herramienta-busca-medir-nivel-madurez-instituciones-salud-para-ofrecer>

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025. Organización Mundial de la Salud*. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/9789240027572-spa%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/9789240027572-spa%20(2).pdf)

Organización Panamericana de la Salud (2022). *La Telemedicina y la Telesalud integradas en el ecosistema de salud digital*.

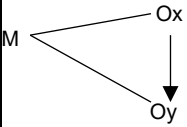
<https://www3.paho.org/ish/index.php/es/information-systems-for-health-is4h-blog/184-la-telemedicina-y-la-telesalud-integradas-en-el-ecosistema-de-salud-digital>

- Organización Panamericana de la Salud (2016) *Estrategias del Banco Interamericano de Desarrollo en proceso de priorización*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=12501:redetsa-seminario-sep2016&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Palomino, A. (2021). *Aplicación de la telemedicina en el tratamiento del ictus isquémico agudo*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=305828>
- Poder Ejecutivo (2020). *Decreto de Supremo N^o 008-2020-SA. Decreto que declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional* <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>
- Reque, L. (2020). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumazá*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llenque, V. (2021). *Gestión en telemedicina y satisfacción del personal de salud en Centros de Salud Lambayeque durante la pandemia por COVID-19* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69954/Llenque_SVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vento, O., (2019). *Relación entre la Evaluación de Tesis Doctorales y sus Resúmenes*. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4735/Oscar%20Arturo%20VENTO%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). Metodología de la investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-91902018000400414&script=sci_arttext
- Villacis, J. (2015). *Plan estratégico para la implementación de un sistema de telemedicina nacional*. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10005/TESIS%20-%20JOSE%20LUIS%20VILLACIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la tesis.

| Título: Servicio de telemedicina y satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021 Autor: Dreysi Noemi Wilcamango Ríos | | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|--|----------|
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | Variable 1: Servicio de Telemedicina | | |
| <p>¿Cómo se relaciona la Telemedicina con la satisfacción del usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito de Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021?</p> | <p>Determinar cómo se relaciona el servicio de telemedicina con la satisfacción del usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021.</p> | <p>Existe una estrecha relación entre los servicios ofertados por Telemedicina y la satisfacción del usuario del Hospital Nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021.</p> | DIMENSIONES | INDICADORES | MEDICIÓN |
| | | | D1. TÉCNICO CIENTÍFICA | * Recursos tecnológicos | Ordinal |
| | | | | * Aplicativos tecnológicos | |
| | | | | * Especialidades médicas | |
| | | | D2. HUMANAS | * Tipos de seguro | Ordinal |
| | | | | *Capacitación de médicos | |
| | | | | *Trámite administrativo | |
| | | | D3. ENTORNO | *Procedencia del paciente | Ordinal |
| | | | | *Conectividad | |
| *Instructivos | | | | | |
| *Flujos de atención | | | | | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | Variable 2: Satisfacción del usuario | | |
| <p>PE1. ¿De qué manera se relaciona la dimensión técnico científica como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVI19, 2021?</p> | <p>OE1. Determinar de qué manera se relaciona la dimensión técnico científico como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021</p> | <p>H1. Existe relación entre la dimensión técnico científica como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario en el Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19. 2021</p> | DIMENSIONES | INDICADORES | MEDICIÓN |
| | | | D1. FIABILIDAD | * Disponibilidad de citas | Ordinal |
| | | | | * Inconvenientes en el proceso de atención | |
| D2. CAPACIDAD DE RESPUESTA | * Tiempo de espera para una cita. * Tiempo de atención médica. * Dx. Mas frecuentes | Ordinal | | | |
| <p>PE2. ¿De qué manera se relaciona la dimensión humana como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II del</p> | <p>OE2. Determinar de qué manera se relaciona la dimensión humana como parte de telemedicina con la satisfacción del usuario en un hospital</p> | <p>H2. Existe relación entre la dimensión humana como parte de telemedicina con la</p> | D3. SEGURIDAD | * Profesionales médicos | Ordinal |

| <p>distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021?</p> | <p>Nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021</p> | <p>satisfacción del usuario en el hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021</p> | | <p>* Calidad de Atención</p> | <p>Ordinal</p> |
|---|---|---|--|--|--|
| <p>PE3. ¿De qué manera se relaciona la dimensión del entorno como parte de la telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021?</p> | <p>OE3. Determinar de qué manera se relaciona la dimensión del entorno como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021</p> | <p>H3. Existe relación entre la dimensión del entorno como parte de la Telemedicina con la satisfacción del usuario de un Hospital nivel II del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021</p> | | <p>* Protección de datos personales</p> | <p>Ordinal</p> |
| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | | POBLACIÓN Y MUESTRA | | INSTRUMENTO | MÉTODO DE ANÁLISIS |
| <p>Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: no experimental, transversal</p>  <p>Donde: M: Muestra Ox. Valor de la variable uno: Servicio de telemedicina Oy: Valor de la variable dos: Satisfacción del usuario</p> <p>↓ : Correlación</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional Método: Hipotético deductivo</p> | | <p>Población: usuarios pacientes, varones y mujeres atendidos por el servicio telemedicina en el periodo 2021 en un Hospital Nivel II del distrito Villa El Salvador Muestra: 382 de una población de 73,776 usuarios o pacientes varones o mujeres atendidos mediante el servicio de telemedicina en un Hospital Nivel II del Distrito de Villa El Salvador en el periodo 2021. Muestreo: tipo no probabilístico y se ha seleccionado la muestra por conveniencia</p> | | <p>Variable 1: Servicio de Telemedicina Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Dreysi Wilcamango Ríos Variable 2: satisfacción al usuario: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Dreysi Wilcamango Ríos</p> | <p>Estadística descriptiva: Para analizar los datos de esta investigación y luego de la identificación de la muestra, se realizó la aplicación del instrumento empleando el software SPSS V24. Considerando una prueba piloto para verificar las hipótesis del trabajo expresando los resultados en tablas de porcentaje y tablas de frecuencias.</p> |

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Título: Servicio de telemedicina y satisfacción del usuario en un hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID 19, 2021

Autor: Dreyssi Noemi Wilcamango Ríos

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| Variable 1: Servicio de telemedicina | Reglamento de la Ley N° 30421 Ley Marco de Telesalud "Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos, prestados por personal de la salud que utiliza las TIC, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios de salud a la población" | Respecto a la definición operacional de la variable servicio de telemedicina se medirá empleando un instrumento de opciones múltiples tomando en cuenta las siguientes dimensiones: Técnico científica, Humana y Entorno. | Técnico científico | Recursos tecnológicos | Ordinal |
| | | | | Aplicativos tecnológicos | Ordinal |
| | | | | Especialidades médicas | Ordinal |
| | | | Humana | Tipos de seguro | Ordinal |
| | | | | Atención médica | Ordinal |
| | | | | Trámite administrativo | Ordinal |
| | | | Entorno | Procedencia | Ordinal |
| | | | | Tiempo de traslado | Ordinal |
| | | | | Conectividad | Ordinal |
| | | | | Instructivos | Ordinal |
| Variable 2: Satisfacción del Usuario | Revista Médica PANACEA (2020) grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece, siendo este un importante componente de la calidad de la atención que ofrece una institución. | En relación a la definición operacional de la variable satisfacción del usuario, se medirá utilizando un instrumento de opciones múltiples considerando las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad | FIABILIDAD | Flujos de atención | Ordinal |
| | | | | Disponibilidad de citas | Ordinal |
| | | | | Accesibilidad | Ordinal |
| | | | | Utilidad | Ordinal |
| | | | | Confianza | Ordinal |
| | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Inconvenientes | Ordinal |
| | | | | Tiempo de espera para una cita | Ordinal |
| | | | | Tiempo de la atención médica | Ordinal |
| | | | | Gastos de transporte | Ordinal |
| | | | | Programación médica | Ordinal |
| | | | | Efectividad | Ordinal |
| | | | SEGURIDAD | Programación de citas | Ordinal |
| | | | | Diagnósticos | Ordinal |
| | | | | Horario programado | Ordinal |
| | | | | Calidad de atención | Ordinal |
| Protocolos de atención | Ordinal | | | | |
| | Protección de datos personales | Ordinal | | | |
| | Privacidad | Ordinal | | | |

Anexo 3. Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO - SERVICIO DE TELEMEDICINA

Estimado usuario del servicio de telemedicina se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable Servicio de Telemedicina se solicita responda cada una de ellas y brinde su opinión para lo cual debe precisar considerando las siguientes opciones:

- 5 Totalmente en acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Indeciso
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar cómo se relaciona el servicio de telemedicina con la satisfacción del usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su participación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos optados se realiza precisando y seleccionando una de ellas de acuerdo a su criterio, tiene carácter confidencial y su uso exclusivo será para la presente investigación

Sexo: a) Masculino b) Femenino Edad:

| V1. SERVICIO DE TELEMEDICINA | | | | | | | | |
|------------------------------|------------------------|--------------------------|--|--|------------|----------|---------------|--------------------------|
| N ^a | Dimensión | Indicadores | Preguntas | Totalmente de Acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| | | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | D1. Técnico Científico | Recursos tecnológicos | ¿Considera Ud. ¿Que los recursos tecnológicos utilizados para su atención por Telemedicina permitieron un servicio de calidad? | | | | | |
| 2 | | | ¿Considera Ud. ¿Que cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para concretar una cita por telemedicina? | | | | | |
| 3 | | Aplicativos tecnológicos | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados en su atención por Telemedicina fueron fáciles de utilizar? | | | | | |
| 4 | | | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados utilizan un lenguaje fácil de comprender acorde su realidad sociocultural? | | | | | |
| 5 | | | Especialidades médicas | ¿Considera Ud. ¿Que las especialidades médicas ofertadas por telemedicina respondieron a sus necesidades de salud? | | | | |
| 6 | D2. Humanas | Tipos de seguro | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio ofertado por telemedicina permitió hacer uso de su tipo de seguro? | | | | | |
| 7 | | Atención médica | ¿Considera Ud. ¿Que su médico tratante le brindo una atención completa y meticulosa que mejoro su problema de salud? | | | | | |
| 8 | | | Considera Ud. ¿Que su médico le brindo un trato amable, con respeto y paciencia? | | | | | |
| 9 | | | ¿Considera Ud. ¿Que la competencia de su médico tratante es el óptimo para brindar una atención por telemedicina? | | | | | |
| 10 | | Trámite administrativo | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para adquirir una cita por telemedicina ha sido sencillo? | | | | | |
| 11 | | | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para realizar una consulta posterior a su cita por telemedicina se concretó con facilidad? | | | | | |
| 12 | D3. Entorno | Procedencia del usuario | ¿Considera Ud. ¿Que por su procedencia le permite el acceso al servicio de Telemedicina? | | | | | |
| 13 | | Tiempo de Traslado | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar tiempos de traslado hacia los establecimientos de salud? | | | | | |
| 14 | | | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ordenar de mejor manera sus actividades laborales o domesticas? | | | | | |
| 15 | | Conectividad | ¿Considera Ud. ¿Que la conectividad durante la atención por telemedicina ha sido fundamental para abordar sus necesidades de salud? | | | | | |
| 16 | | Instructivos | ¿Ud. Comprendió de manera clara las instrucciones brindadas para su atención medica por telemedicina? | | | | | |
| 17 | | Flujos de atención | ¿Considera Ud. ¿Que los flujos de atención para brindar el servicio de telemedicina son amigables? | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario del servicio de telemedicina se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable Servicio de Telemedicina se solicita responda cada una de ellas y brinde su opinión para lo cual debe precisar considerando las siguientes opciones:

- 5 Totalmente en acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Indeciso
- 2 En desacuerdo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Determinar cómo se relaciona el servicio de telemedicina con la satisfacción del usuario en un Hospital nivel II-2 del distrito Villa El Salvador durante la pandemia por COVID19, 2021.

- 1 Totalmente en desacuerdo

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su participación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos optados se realiza precisando y seleccionando una de ellas de acuerdo a su criterio, tiene carácter confidencial y su uso exclusivo será para la presente investigación.

| Sexo: | | a) Masculino: | | b) Femenino: | | Edad: | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|--|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| V1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | |
| Nº | Dimensión | Indicadores | Preguntas | Totalmente de Acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| | | | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | D1. Fiabilidad | Disponibilidad de citas | ¿Considera Ud. que el número de citas ofertadas por telemedicina fueron suficientes para resolver su problema de salud? | | | | | |
| 2 | | Accesibilidad | ¿Considera Ud. Servicio de telemedicina mejora su acceso a los servicios de salud? | | | | | |
| 3 | | Utilidad | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina es de gran utilidad para los pacientes atendidos en este servicio? | | | | | |
| 4 | | Confianza | ¿Considera Ud. ¿Que el personal que intervino en su atención por telemedicina le inspiró confianza? | | | | | |
| 5 | | Inconvenientes | ¿Se presentaron inconvenientes en su atención por telemedicina y estos fueron resueltos rápidamente? | | | | | |
| 6 | D2. Capacidad de Respuesta | Tiempo de espera para una cita | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de espera para una cita por telemedicina fue oportuna? | | | | | |
| 7 | | Tiempo de atención médica | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de atención médica fue el adecuado para describir su malestar y comprender las indicaciones médicas? | | | | | |
| 8 | | Programación medica | ¿Considera Ud. ¿Que su atención por telemedicina se realizó respetando la programación médica? | | | | | |
| 9 | | Reprogramación de citas | ¿Considera Ud. que la reprogramación de citas afecta su salud y su disponibilidad de tiempo? | | | | | |
| 10 | | Efectividad | ¿Considera Ud. que el servicio telemedicina tiene un alto grado de efectividad para la continuidad de su tratamiento médico y el control de su enfermedad? | | | | | |
| 11 | | Gastos de transporte | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar en gastos de transporte? | | | | | |
| 12 | D2. Seguridad | Horario programado | ¿Considera Ud. que el profesional médico que lo atendió por telemedicina cumplió con el horario programado? | | | | | |
| 13 | | Calidad de atención médica | El médico le realizó una atención completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido | | | | | |
| 14 | | Protocolos de atención | ¿Considera que el personal médico se encuentra capacitado que respeta los protocolos de atención | | | | | |
| 15 | | Protección de datos personales | ¿Considera Ud. ¿Que el registro de sus datos personales se encuentra debidamente protegidas en las bases de datos institucionales respetando las normas de confidencialidad? | | | | | |
| 16 | | Privacidad | ¿Considera Ud. ¿Que durante su atención por telemedicina se respetó su privacidad? | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

4. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)



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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. ¿Que los recursos tecnológicos utilizados para su atención por Telemedicina permitieron un servicio de calidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera Ud. ¿Que cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para concretar una cita por telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados para la atención por Telemedicina fueron fáciles de utilizar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados deben utilizar un lenguaje fácil de comprender de acuerdo acorde con su realidad sociocultural? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Considera Ud. ¿Que las especialidades médicas ofertadas por telemedicina respondieron a sus necesidades de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN HUMANA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio ofertado por telemedicina permitió hacer uso de su tipo de seguro? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Considera Ud. ¿Que su médico tratante le brindo una atención completa y meticulosa que mejoro su problema de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Considera Ud. ¿Que su médico le brindo un trato amable, con respeto y paciencia? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Considera Ud. ¿Que la competencia de su médico tratante es el óptimo para brindar una atención por telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para adquirir una cita por telemedicina ha sido sencillo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para realizar una consulta posterior a su cita por telemedicina se concretó con facilidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN ENTORNO | | | | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. ¿Que por su procedencia le permite el acceso al servicio de Telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 13 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar tiempos de traslado hacia los establecimientos de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ordenar de mejor manera sus actividades laborales o domesticas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | ¿Considera Ud. ¿Que la conectividad durante la atención por telemedicina ha sido fundamental para abordar sus necesidades de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Ud. Comprendió de manera clara las instrucciones brindadas para su atención medica por telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | ¿Considera Ud. ¿Que los flujos de atención para brindar el servicio de telemedicina son amigables? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Renzo Paul Domínguez Montes*

DNI: *42942450*

Especialidad del validador: *Gestión y Políticas Públicas*

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. que el número de citas ofertadas por telemedicina fueron suficientes para resolver su problema de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera Ud. Servicio de telemedicina mejora su acceso a los servicios de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina es de gran utilidad para los pacientes atendidos en este servicio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Considera Ud. ¿Que el personal que intervino en su atención por telemedicina le inspiró confianza? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Se presentaron inconvenientes en su atención por telemedicina y estos fueron resueltos rápidamente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de espera para una cita por telemedicina fue oportuna? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de atención médica fue el adecuado para describir su malestar y comprender las indicaciones médicas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Considera Ud. ¿Que su atención por telemedicina se realizó respetando la programación médica? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Considera Ud. que la reprogramación de citas afecta su salud y su disponibilidad de tiempo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que el servicio telemedicina tiene un alto grado de efectividad para la continuidad de su tratamiento médico y el control de su enfermedad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar en gastos de transporte? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN SEGURIDAD | | | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. que el profesional médico que lo atendió por telemedicina cumplió con el horario programado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El médico le realizó una atención completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 14 | ¿Considera que el personal médico se encuentra capacitado que respeta los protocolos de atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | ¿Considera Ud. ¿Que el registro de sus datos personales se encuentra debidamente protegidas en las bases de datos institucionales respetando las normas de confidencialidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Considera Ud. ¿Que durante su atención por telemedicina se respetó su privacidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Renzo Paul Domínguez Montes DNI: 42942458

Especialidad del validador: Costos y Políticas Públicas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. ¿Que los recursos tecnológicos utilizados para su atención por Telemedicina permitieron un servicio de calidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera Ud. ¿Que cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para concretar una cita por telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados para la atención por Telemedicina fueron fáciles de utilizar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados deben utilizar un lenguaje fácil de comprender de acuerdo acorde con su realidad sociocultural? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Considera Ud. ¿Que las especialidades médicas ofertadas por telemedicina respondieron a sus necesidades de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN HUMANA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio ofertado por telemedicina permitió hacer uso de su tipo de seguro? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Considera Ud. ¿Que su médico tratante le brindo una atención completa y meticulosa que mejoro su problema de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Considera Ud. ¿Que su médico le brindo un trato amable, con respeto y paciencia? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Considera Ud. ¿Que la competencia de su médico tratante es el óptimo para brindar una atención por telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para adquirir una cita por telemedicina ha sido sencillo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para realizar una consulta posterior a su cita por telemedicina se concretó con facilidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN ENTORNO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | ¿Considera Ud. ¿Que por su procedencia le permite el acceso al servicio de Telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 13 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar tiempos de traslado hacia los establecimientos de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ordenar de mejor manera sus actividades laborales o domesticas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | ¿Considera Ud. ¿Que la conectividad durante la atención por telemedicina ha sido fundamental para abordar sus necesidades de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Ud. Comprendió de manera clara las instrucciones brindadas para su atención medica por telemedicina? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | ¿Considera Ud. ¿Que los flujos de atención para brindar el servicio de telemedicina son amigables? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Mg MARTHA CELMI

DNI: 07216972

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

04 de octubre del 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. que el número de citas ofertadas por telemedicina fueron suficientes para resolver su problema de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera Ud. Servicio de telemedicina mejora su acceso a los servicios de salud? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina es de gran utilidad para los pacientes atendidos en este servicio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Considera Ud. ¿Que el personal que intervino en su atención por telemedicina le inspiró confianza? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Se presentaron inconvenientes en su atención por telemedicina y estos fueron resueltos rápidamente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de espera para una cita por telemedicina fue oportuna? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de atención médica fue el adecuado para describir su malestar y comprender las indicaciones médicas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Considera Ud. ¿Que su atención por telemedicina se realizó respetando la programación médica? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Considera Ud. que la reprogramación de citas afecta su salud y su disponibilidad de tiempo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que el servicio telemedicina tiene un alto grado de efectividad para la continuidad de su tratamiento médico y el control de su enfermedad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar en gastos de transporte? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | ¿Considera Ud. que el profesional médico que lo atendió por telemedicina cumplió con el horario programado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 13 | El médico le realizó una atención completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 14 | ¿Considera que el personal médico se encuentra capacitado que respeta los protocolos de atención | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | ¿Considera Ud. ¿Que el registro de sus datos personales se encuentra debidamente protegidas en las bases de datos institucionales respetando las normas de confidencialidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Considera Ud. ¿Que durante su atención por telemedicina se respetó su privacidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Mg MARTHA CELMI

DNI: 07216972

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

04 de octubre del 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. ¿Que los recursos tecnológicos utilizados para su atención por Telemedicina permitieron un servicio de calidad? | x | | x | | X | | |
| 2 | ¿Considera Ud. ¿Que cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para concretar una cita por telemedicina? | X | | x | | X | | |
| 3 | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados para la atención por Telemedicina fueron fáciles de utilizar? | X | | X | | x | | |
| 4 | ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados deben utilizar un lenguaje fácil de comprender de acuerdo acorde con su realidad sociocultural? | X | | x | | X | | |
| 5 | ¿Considera Ud. ¿Que las especialidades médicas ofertadas por telemedicina respondieron a sus necesidades de salud? | x | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN HUMANA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio ofertado por telemedicina permitió hacer uso de su tipo de seguro? | X | | x | | x | | |
| 7 | ¿Considera Ud. ¿Que su médico tratante le brindo una atención completa y meticulosa que mejoro su problema de salud? | X | | x | | X | | |
| 8 | Considera Ud. ¿Que su médico le brindo un trato amable, con respeto y paciencia? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera Ud. ¿Que la competencia de su médico tratante es el óptimo para brindar una atención por telemedicina? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para adquirir una cita por telemedicina ha sido sencillo? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para realizar una consulta posterior a su cita por telemedicina se concretó con facilidad? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN ENTORNO | | | | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. ¿Que por su procedencia le permite el acceso al servicio de Telemedicina? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar tiempos de traslado hacia los establecimientos de salud? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ordenar de mejor manera sus actividades laborales o domesticas? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera Ud. ¿Que la conectividad durante la atención por telemedicina ha sido fundamental para abordar sus necesidades de salud? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Ud. Comprendió de manera clara las instrucciones brindadas para su atención medica por telemedicina? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera Ud. ¿Que los flujos de atención para brindar el servicio de telemedicina son amigables? | x | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Grisely Rosalie Quispe Vilca. **DNI:** 45537118

Especialidad del validador: Magister en Dirección y Gestión de Empresas - MBA

05 de octubre del 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Grisely Rosalie Quispe Vilca', written over a faint grid background.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ₁ | | Relevancia ₂ | | Claridad ₃ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN FIABILIDAD | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. que el número de citas ofertadas por telemedicina fueron suficientes para resolver su problema de salud? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera Ud. Servicio de telemedicina mejora su acceso a los servicios de salud? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina es de gran utilidad para los pacientes atendidos en este servicio? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera Ud. ¿Que el personal que intervino en su atención por telemedicina le inspiró confianza? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Se presentaron inconvenientes en su atención por telemedicina y estos fueron resueltos rápidamente? | x | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de espera para una cita por telemedicina fue oportuna? | X | | X | | x | | |
| 7 | ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de atención médica fue el adecuado para describir su malestar y comprender las indicaciones médicas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera Ud. ¿Que su atención por telemedicina se realizó respetando la programación médica? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera Ud. que la reprogramación de citas afecta su salud y su disponibilidad de tiempo? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que el servicio telemedicina tiene un alto grado de efectividad para la continuidad de su tratamiento médico y el control de su enfermedad? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar en gastos de transporte? | x | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN SEGURIDAD | | | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. que el profesional médico que lo atendió por telemedicina cumplió con el horario programado? | x | | X | | X | | |
| 13 | El médico le realizó una atención completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que el personal médico se encuentra capacitado que respeta los protocolos de atención | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera Ud. ¿Que el registro de sus datos personales se encuentra debidamente protegidas en las bases de datos institucionales respetando las normas de confidencialidad? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera Ud. ¿Que durante su atención por telemedicina se respetó su privacidad? | X | | X | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Grisely Rosalie Quispe Vilca. **DNI:** 45537118

Especialidad del validador: Magister en Dirección y Gestión de Empresas - MBA

05 de octubre del 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Grisely Rosalie Quispe Vilca', is written over a faint, rectangular stamp. The signature is fluid and cursive.

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Para el desarrollo del presente anexo, se esa considerando el lineamiento base precisado por George y Mallery (2003) quienes hacen las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1

Escala de interpretación de Alfa de Cronbach

| Escala | Significado |
|------------------------------|--------------|
| Coeficiente alfa mayor a 0,9 | Excelente |
| Coeficiente alfa mayor a 0,8 | Bueno |
| Coeficiente alfa mayor a 0,7 | Aceptable |
| Coeficiente alfa mayor a 0,6 | Cuestionable |
| Coeficiente alfa mayor a 0,5 | Pobre |
| Coeficiente alfa menor a 0,5 | Inaceptable |

Fuente: George y Mallery

En tal sentido se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

Respecto a la variable “SERVICIO DE TELEMEDICINA “

| <i>Estadísticos de fiabilidad</i> | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.815 | 17 |

En relación a la primera variable se ha obtenido un valor de 0.815 para las 17 preguntas planteadas, de la revisión del cuadro 1 se concluye que el instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada, a continuación, se detalla los resultados obtenidos para cada una de las preguntas planteadas en el presente cuestionario:

Estadísticas de total de elementos

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento- total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|--|---|--|--|---|
| 1.- ¿Considera Ud. ¿Que los recursos tecnológicos utilizados para su atención por Telemedicina permitieron un servicio de calidad? | 67.68 | 35.789 | 0.186 | 0.819 |
| 2.- ¿Considera Ud. ¿Que cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para concretar una cita por telemedicina? | 67.66 | 34.069 | 0.573 | 0.800 |
| 3.- ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados para la atención por Telemedicina fueron fáciles de utilizar? | 67.87 | 33.739 | 0.376 | 0.808 |
| 4.- ¿Considera Ud. ¿Que los aplicativos empleados utilizaron un lenguaje fácil de comprender acorde con su realidad sociocultural? | 67.45 | 37.065 | 0.048 | 0.824 |
| 5.- ¿Considera Ud. ¿Que las especialidades médicas ofertadas por telemedicina respondieron a sus necesidades de salud? | 67.68 | 33.627 | 0.668 | 0.796 |
| 6.- ¿Considera Ud. ¿Que el servicio ofertado por telemedicina permitió hacer uso de su tipo de seguro? | 67.42 | 34.521 | 0.451 | 0.805 |
| 7.- ¿Considera Ud. ¿Que su médico tratante le brindo una atención completa y meticulosa que mejoro su problema de salud? | 67.63 | 34.455 | 0.444 | 0.805 |
| 8.- ¿Considera Ud. ¿Que su médico le brindo un trato amable, con respeto y paciencia? | 67.58 | 33.764 | 0.592 | 0.798 |
| 9.- ¿Considera Ud. ¿Que la competencia de su médico tratante es el óptimo para brindar una atención por telemedicina? | 67.55 | 33.984 | 0.548 | 0.800 |
| 10.- ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para adquirir una cita por telemedicina ha sido sencillo? | 68.71 | 28.157 | 0.503 | 0.810 |
| 11.- ¿Considera Ud. ¿Que el trámite administrativo para realizar una | 68.53 | 27.932 | 0.631 | 0.790 |

consulta posterior a su cita por telemedicina se concretó con facilidad?

| | | | | |
|---|-------|--------|-------|-------|
| 12.- ¿Considera Ud. ¿Que por su procedencia le permite el acceso al servicio de telemedicina? | 67.71 | 33.617 | 0.558 | 0.799 |
| 13.- ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar tiempos de traslado hacia los establecimientos de salud? | 67.39 | 35.110 | 0.295 | 0.812 |
| 14.- ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ordenar de mejor manera sus actividades laborales o domesticas? | 67.47 | 34.743 | 0.317 | 0.811 |
| 15. ¿Considera Ud. ¿Que la conectividad durante la atención por telemedicina ha sido fundamental para abordar sus necesidades de salud? | 67.53 | 34.526 | 0.412 | 0.806 |
| 16.- ¿Ud. Comprendió de manera clara las instrucciones brindadas para su atención medica por telemedicina? | 67.71 | 35.941 | 0.320 | 0.811 |
| 17.- ¿Considera Ud. ¿Que los flujos de atención para brindar el servicio de telemedicina son amigables? | 67.58 | 34.467 | 0.536 | 0.802 |

Respecto a la variable “Satisfacción del Usuario”

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.817 | 16 |

En relación a la segunda variable de estudio se ha obtenido un valor de 0.817 para las 16 preguntas planteadas, de la revisión del cuadro 1 se concluye que este instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada por lo cual se a continuación se detalla los resultados por preguntas del presente cuestionario:

Estadísticas de total de elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento- total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---|---|--|--|---|
| 1. ¿Considera Ud. que el número de citas ofertadas por telemedicina fueron suficientes para resolver su problema de salud? | 64.61 | 22.516 | 0.291 | 0.817 |
| 2. ¿Considera Ud. Servicio de telemedicina mejora su acceso a los servicios de salud? | 64.50 | 21.068 | 0.690 | 0.791 |
| 3. ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina es de gran utilidad para los pacientes atendidos en este servicio? | 64.42 | 21.007 | 0.729 | 0.790 |
| 4. ¿Considera Ud. ¿Que el personal que intervino en su atención por telemedicina le inspiro confianza? | 64.55 | 22.254 | 0.541 | 0.802 |
| 5. ¿Se presentaron inconvenientes en su atención por telemedicina y estos fueron resueltos rápidamente? | 64.55 | 23.335 | 0.284 | 0.815 |
| 6. ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de espera para una cita por telemedicina fue oportuna? | 64.92 | 17.426 | 0.623 | 0.798 |
| 7. ¿Considera Ud. ¿Que el tiempo de atención médica fue el adecuado para describir su malestar y comprender las indicaciones médicas? | 64.61 | 20.462 | 0.700 | 0.788 |
| 8. ¿Considera Ud. ¿Que su atención por telemedicina se realizó respetando la programación médica? | 64.47 | 22.364 | 0.364 | 0.811 |
| 9. ¿Considera Ud. que la reprogramación de citas afecta su salud y su disponibilidad de tiempo? | 64.32 | 22.060 | 0.353 | 0.812 |
| 10. ¿Considera Ud. que el servicio telemedicina tiene un alto grado de efectividad para la continuidad de su tratamiento | 64.05 | 24.051 | 0.091 | 0.825 |

| | | | | | |
|-----|--|-------|--------|-------|-------|
| | médico y el control de su enfermedad? | | | | |
| 11. | ¿Considera Ud. ¿Que el servicio de telemedicina le permite ahorrar en gastos de transporte? | 63.92 | 25.426 | 0.199 | 0.834 |
| 12. | ¿Considera Ud. que el profesional médico que lo atendió por telemedicina cumplió con el horario programado? | 64.47 | 22.797 | 0.363 | 0.811 |
| 13. | El médico le realizó una atención completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido | 64.53 | 21.661 | 0.581 | 0.798 |
| 14. | ¿Considera que el personal médico se encuentra capacitado que respeta los protocolos de atención | 64.39 | 21.975 | 0.574 | 0.800 |
| 15. | ¿Considera Ud. ¿Que el registro de sus datos personales se encuentra debidamente protegidas en las bases de datos institucionales respetando las normas de confidencialidad? | 64.47 | 21.607 | 0.506 | 0.802 |
| 16. | ¿Considera Ud. ¿Que durante su atención por telemedicina se respetó su privacidad? | 64.26 | 22.902 | 0.338 | 0.812 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario en un hospital nivel II del distrito de Villa el Salvador, 2021", cuyo autor es WILCAMANGO RIOS DREYSI NOEMI, 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 |
|--|--|
| CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID: 0000-0002-6569-0634 | Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 07-01-2023 23:23:35 |

Código documento Trilce: TRI - 0510545