



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de  
teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Quiroz Ruiz Yesenia Medalit(org.orcid/0000-0003-3448-2549)

**ASESORA:**

Dra. Norma del Carmen Gálvez Diaz(org.orcid/0000-0002-6975-0972)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo  
en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su apoyo incondicional para iniciar y culminar todos mis proyectos.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.

Posiblemente en este momento no entiendan mis palabras, pero para cuando sean capaces, quiero que se den cuenta lo que significan para mí. Son la razón de levantarme cada día esforzándome por el presente y el mañana, son mi principal motivación.

Gracias amores: Cochechito, Mati, Fati.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
I. - INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de la Investigación .....	14
3.1.1 Tipo de investigación.....	14
3.2. Variables, Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Usuarios que se atendieron mediante una teleconsulta en abril – septiembre 2020.....	<b>15</b>
Tabla 2: Caracterización de los usuarios de teleconsulta durante la pandemia COVID_19 del HNAAA Chiclayo, 2020. ....	<b>18</b>
Tabla 3: Calidad de atención de la teleconsulta durante la pandemia COVID_19 del HNAAA Chiclayo.....	<b>25</b>
Tabla4: Identificación de la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo .....	<b>19</b>
Tabla 5: Relación de las dimensiones de calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo .....	<b>20</b>
Tabla 6: Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID_19 del HNAAA Chiclayo, 2020.....	<b>21</b>
Tabla 7: Prueba a de hipótesis de la relación que existe entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID_19 del HNAAA Chiclayo, 2020. ....	<b>22</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de Investigación Correlacional .....	<b>14</b>
Figura 2. Identificación de la calidad de atención de la teleconsulta durante la pandemia COVID_19 del HNAAA Chiclayo.....	<b>77</b>
Figura 3. Identificación de la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.....	<b>78</b>
Figura 4. Relación de la dimensión humana de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.....	<b>79</b>
Figura 5. Relación de la dimensión Técnico - científico de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo. ....	<b>80</b>
Figura 6. Relación de la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.....	<b>81</b>
Figura 7. Relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de tele consultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.....	<b>82</b>

## Resumen

En esta investigación tiene como finalidad; determinar la relación que existe entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020. Su metodología fue un estudio de enfoque cuantitativo correlacional y con un diseño no experimental transversal.

Estuvo conformada por un total de 225 pacientes, y la muestra se sacó con la fórmula de poblaciones finitas y salió un promedio de 143 pacientes para la aplicación del instrumento. Como técnicas e instrumentos se utilizó la encuesta para las variables en estudio la cual se validó por tres expertos.

Como resultados se obtuvo que a un nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$ , y con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r^2=0,405$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por lo tanto, se acepta que existe una relación moderada entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020.

Se concluye que, en la satisfacción del usuario de la teleconsulta, predominó el nivel insatisfecho. Situación que se puede atribuir a la falta del contacto presencial entre los médicos y el paciente.

**Palabras clave:** Calidad, atención, satisfacción, usuario, teleconsultas.

## Abstract

The purpose of this research is; to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the teleconsultation user during the COVID\_19 pandemic of the HNAAA Chiclayo, 2020. Its methodology was a study with a correlational quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design.

It consisted of a total of 225 patients, and the sample was drawn with the finite population formula and an average of 143 patients came out for the application of the instrument. As techniques and instruments, the survey was used for the variables under study, which was validated by three experts.

As results it was obtained that at a significance level of  $0.000 < 0.05$ , and with a Pearson correlation coefficient ( $r^2 = 0.405$ ), the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; Therefore, it is accepted that there is a moderate relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the teleconsultation user during the COVID\_19 pandemic of the HNAAA Chiclayo, 2020.

It is concluded that in the satisfaction of the user of the teleconsultation, the unsatisfied level prevailed. Situation that can be attributed to the lack of face-to-face contact between doctors and the patient.

**Keywords:** Quality, attention, satisfaction, user, teleconsultations.



## **I. - INTRODUCCIÓN**

Según, la Organización Mundial de la salud (2020) señala que los primeros casos registrados de COVID-19 consistieron en un grupo de 44 pacientes que presentaban neumonía de causa desconocida. Estos individuos se encontraban Wuhan, ubicada en China, y presentaron una sintomatología entre diciembre de 2019 y enero de 2020, algunos eran comerciantes y operarios del mercado de productos del mar Huanan; siendo clausurado en enero de 2020 con el fin de llevar a cabo tareas de limpieza y desinfección en el entorno.

Pérez et al. (2020) sostienen que en los últimos diez años del siglo XX, las modificaciones en los ámbitos social y económico han generado alteraciones en el estado de salud de los pobladores. Bajo estas circunstancias, se fomenta la prestación de servicios de excelencia enfocados en el bienestar del usuario o cliente.

CDC (2020) sostiene que esta pandemia nos llevó a reinventar la comunicación para garantizar el bienestar de los pacientes, la telemedicina se erige como una opción estratégica en lugar de la descentralización y la mejora en el acceso a los servicios médicos. Esta modalidad posibilita a los pacientes disminuir gastos y el tiempo dedicado a los desplazamientos; tuvo sus inicios en los años 1950, pero ha experimentado progresos notables a partir de los años 1990, coincidiendo con la llegada de Internet y desorbitante uso de la tecnología en nuestras actividades cotidianas. La tele salud tiene el mismo origen y finalidad, pero engloba otras áreas de la salud además de la medicina como apoyar la Salud de atención primaria, mediante la prestación de acciones de teleeducación, segunda opinión formativa y tele diagnóstico. La consulta médica a distancia tiene la capacidad de utilizar diversas tecnologías para facilitar la comunicación entre médicos y pacientes que se encuentran en distintas ubicaciones geográficas. En múltiples países, se ha promovido su adopción con la expectativa de que pueda superar barreras geográficas al brindar atención médica más rápida, disminuir los gastos y aliviar la carga laboral.

De acuerdo a lo manifestado por ESSALUD (2020) esta institución tiene la responsabilidad de brindar atención a nivel nacional a todos los asegurados,

aún más en pandemia cuando se declaró estado de emergencia ocasionado por el COVID-19. ESSALUD constantemente implementa diversas estrategias con el propósito de restablecer la calidad de atención ofrecida a los usuarios. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, algunas personas expresan su insatisfacción utilizando medios de difusión audiovisuales y la prensa escrita. Se usó también las páginas web para dar a conocer las quejas de la institución. Asimismo, es común que compartan su descontento en conversaciones informales con otras personas, comentando sobre la atención que han recibido en los distintos servicios.

Como trabajadora en esta línea de atención de pandemia COVID\_19, y especialmente en el campo de la Enfermería, es muy controversial escuchar los comentarios de la atención brindada como mejorías, desatenciones, falla de las redes de comunicación, poca empatía, poco, mucho o adecuado soporte emocional brindado a los usuarios atendidos mediante teleconsulta. Todo ello nos permite evaluarnos en cada momento, percibir una atención de calidad y el sentimiento de malestar y/o satisfacción experimentado por el usuario, después de haber recibido un servicio de salud en tiempos del COVID\_19. La razón del trabajo como profesionales de la salud son los usuarios, sin ellos no seríamos profesionales. Son ellos quienes deberían recibir una atención de calidad mediante la teleconsulta, más aún en este confinamiento social debido a la pandemia COVID -19, lo primordial que el usuario tenga una buena calidad en la atención mediante la teleconsulta. Particularmente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) - EsSalud, que forma parte de la Red Asistencial Lambayeque, visto como uno de los principales en el territorio, sobre todo en la región norte a nivel macro. En la actualidad, de manera anual, proporciona un promedio de 276,000 consultas ambulatorias, lleva a cabo 10,600 procedimientos quirúrgicos, asiste en mil 900 nacimientos y brinda 52,000 atenciones de urgencia, entre otras prestaciones. En HNAAA Es Salud - Chiclayo, el problema es la inapropiada calidad en que los profesionales atienden la salud mediante la tele consulta, aún sin determinar si es el profesional o el medio que no ayuda a satisfacer la consulta de los pacientes externos en tiempos COVID\_19.

Frente a la problemática descrita nos planteamos: ¿Existe relación entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo 2020?

La investigación se planteó como propósito analizar la correlación entre la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios de teleconsulta. Debido a los desafíos planteados en el núcleo fundamental de esta investigación, resulta esencial enfocarse en los servicios de salud, con un énfasis particular en la calidad de la atención y el papel desempeñado por los médicos generales en la atención a los usuarios. El objetivo general del estudio es establecer la correlación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de teleconsulta durante la pandemia de COVID-19 en el HNAAA de Chiclayo, en el año 2020. Para el cumplimiento del objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: (i) Caracterizar a los usuarios de teleconsulta que hicieron uso de este servicio durante la pandemia de COVID-19 en el HNAAA Chiclayo en 2020. (ii) Evaluar la calidad de la atención proporcionada durante las teleconsultas en el HNAAA Chiclayo durante la pandemia de COVID-19. (iii) Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de teleconsulta que utilizaron el servicio durante la pandemia de COVID-19 en el HNAAA Chiclayo. (iv) Establecer la relación entre las diversas dimensiones de ambas variables durante la pandemia de COVID-19 en el HNAAA Chiclayo. Se plantea la siguiente hipótesis como una propuesta para abordar el problema:

Hipótesis alternativa (H1): Existe una correlación entre la calidad de la atención brindada y el grado de satisfacción manifestado por los pacientes de teleconsulta en pandemia de COVID-19 en un hospital de Chiclayo en el año 2020.

Hipótesis nula (H0): No w existe una relación entre la calidad de la atención proporcionada y el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes de teleconsulta en la pandemia de COVID-19 en un hospital de Chiclayo en el año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En Brasil, Torres et al., (2018) llevaron a cabo un estudio cuyo propósito fue crear un cuestionario para valorar los servicios de telemedicina y detectar los aspectos de calidad que están detrás. La metodología seleccionada involucró el uso del modelo Servqual y la técnica de análisis de factores, debido a su eficacia comprobada en la calidad de los servicios. Los resultados más significativos demostraron que las evaluaciones de lo que los usuarios esperan superan a lo que se puede percibir en la realidad. Dos dimensiones de calidad predominantes emergieron: el compromiso con el paciente y la adecuación y efectividad de los servicios de teleasistencia. Las conclusiones sugieren que se ha desarrollado una encuesta estadísticamente validada para medir los servicios de telemedicina en un hospital altamente especializado. Sería valioso replicar el modelo Servqual en una muestra más grande para afirmar la presencia de estas mismas dimensiones subyacentes de calidad.

Tamayo et al.,(2020) en su tesis analizó la satisfacción de los pacientes urológicos relacionados con las consultas médicas por vía remota durante la pandemia de COVID-19. Como resultado, se estableció contacto telefónico con doscientos pacientes para que respondieran a una encuesta de calidad relacionada con las consultas a distancia. En un 72% de los casos, se percibió que la consulta con el médico resolvía de manera satisfactoria los asuntos planteados, y el 81% reportó estar familiarizado con la teleconsulta realizada por su urólogo de cabecera. Se concluye que, durante la crisis de la COVID-19, la teleconsulta recibió valoraciones positivas y generó un alto nivel de satisfacción, ofreciendo una atención continua a los pacientes con inquietudes urológicas durante este período crítico de salud. Esta percepción positiva sobre la calidad del servicio abre la puerta a la posibilidad de seguir utilizando métodos telemáticos para brindar atención en casos específicos. Sin embargo, se subraya la importancia de reconsiderar esta modalidad una vez que las restricciones de confinamiento no estén presentes..

Márquez (2020) en Colombia, realizó una investigación con el propósito de frenar la propagación del coronavirus, reconocido como una pandemia por la OMS, decretando una fase de aislamiento y confinamiento obligatorio en todo el país a partir de marzo del 2020. Tras transcurrir 25 días, se planificaron un total de 626 consultas médicas (62% en el campo de coloproctología y 38% en fisioterapia del piso pélvico). La tasa de cumplimiento de estas consultas alcanzó el 94%, logrando resolver satisfactoriamente el 78% de los casos. Estas cifras ponen en evidencia que la telemedicina, y la virtualidad han llegado para quedarse, aportando un alto nivel de satisfacción tanto para los médicos, los pacientes y las organizaciones de atención médica. En este ámbito, es innegable que el mundo nunca volverá a ser igual.

Grajales (2017), en Costa Rica, realizó una investigación donde se estableció como propósito de examinar los servicios de calidad de teleconsulta en la mencionada región. El enfoque del estudio es descriptivo y transversal. Entre los resultados destacados se logró identificar los principales aspectos que tienen margen de mejora en relación al grado de satisfacción de los pacientes, relacionados con la infraestructura física en general, la percepción subjetiva del proceso de teleconsulta y la adecuación del contexto en donde se realizan las teleconsultas, se determinó que estos aspectos se centran en las principales áreas de insatisfacción de los usuarios. Esto indica una necesidad de mejorar la gestión de la red a través de enfoques que sensibilicen y difundan los resultados obtenidos en este estudio para lograr una mayor efectividad.

Sisalema (2019) llevó a cabo un estudio en Piura cuya finalidad de estudio fue instaurar la conexión entre el nivel de la calidad de atención proporcionada y el grado de satisfacción experimentada por los usuarios que fueron asistidos en la consulta externa del Hospital General Guasmo Sur de Guayaquil durante el año 2019. Los hallazgos del estudio se comunicaron mediante tablas de contingencia, y se emplearon los estadísticos rho y sig para el análisis correspondiente. Los resultados derivados del análisis de correlación señalan que existe una relación de importancia entre la calidad de la atención ofrecida y el nivel de satisfacción manifestado por los pacientes que recibieron atención en la clínica externa del Hospital General Guasmo

Sur de Guayaquil ( $\rho = 0.516^{**}$  y  $P = 0.000$ ). Además de esto, se pudo constatar que las diferentes dimensiones relacionadas con la calidad de atención, tales como la interacción, el entorno, los resultados, la eficacia y la equidad, están significativamente vinculadas con diversas facetas de la variable de satisfacción. Estas últimas engloban elementos como el proceso médico, la organización, el confort y el tiempo de espera.

De la Cruz & Condori (2019) se propuso ejecutar un enfoque de telemedicina respaldado por herramientas virtuales emergentes con el fin de mejorar la calidad de los servicios asistenciales para los centros de atención de la salud en Perú. El proyecto presentó un enfoque de Teleconsulta utilizando gafas inteligentes y su uso en diversas actividades médicas, como la propagación en vivo para propósitos educativos y de entrenamiento, la Teleconsulta con especialistas para la colaboración en el tratamiento de pacientes, la revisión de registros e imágenes médicas de los pacientes y la búsqueda de información en línea. Se concluye que se propone desarrollare un programa de implementación del modelo de telemedicina en varias áreas médicas, como dermatología y cirugía general, para la prestación y enseñanza de asistencia médica a distancia.

En cuanto a la fundamentación teórica de la calidad de atención, podemos considerar la perspectiva de Donabedian (2009). Según este autor, se conceptualiza a la calidad de atención como la experiencia que se anticipa o espera, así como aquella que brinda al usuario un nivel máximo y completo de bienestar, tras una evaluación equilibrada de las ventajas y desventajas asociadas al proceso en todas sus etapas. En este contexto, la calidad de atención se observa en los resultados obtenidos. Si aplicamos el concepto de calidad de atención a la salud, se refiere a la provisión de un nivel máximo y completo de bienestar al paciente externo, lo cual también incluye la satisfacción después de haber considerado lo bueno y lo malo en los procedimientos de atención, que generalmente culminan en resultados. En este sentido, si se busca una alta calidad de atención, es fundamental reconocer las insuficiencias específicas del bienestar físico y psicológico de las personas , ya que esto se convierte en un componente esencial en los sistemas de atención médica.

Podemos establecer una definición de calidad en base a las palabras de Estrada (2007). La eficacia o calidad en las organizaciones no se limita únicamente a la creación servicios y materiales que concuerden con su precio. En el entorno actual, calidad implica la constante mejora de productos y servicios, con un enfoque en la competitividad creciente. En el entorno médico, la calidad se vuelve especialmente crucial, ya que involucra la vida de las personas. Su regulación por una entidad resulta fundamental para un funcionamiento óptimo. Esto es de gran importancia para garantizar que los pacientes se sientan satisfechos con los servicios de salud y que confíen en recurrir al centro médico más cercano. La terminología de calidad trae al contexto, al tipo de atención que los centros de salud ofrecen a sus usuarios. Esto no solo garantiza una atención igualitaria para todos, sino que también permite manifestar la calidad en varios estamentos del servicio. En el caso específico de la calidad del servicio proporcionado por los enfermeros a los pacientes, esta calidad está intrínsecamente vinculada a la calidad general de los profesionales que componen el hospital. Además, el investigador lo importante que es lograr buenos resultados en la atención médica, minimizando los riesgos para los pacientes y teniendo en cuenta el contexto sociocultural en el que se brinda el servicio. Al mismo tiempo, se resalta la relevancia de buscar que estos beneficios se logren con los menores costos posibles.

La atención se refiere a la forma de impactar en las personas para alcanzar su satisfacción. En muchas ocasiones, se ponen a disposición productos sin otorgar una atención adecuada. Para lograr una atención de calidad, es esencial considerar varios elementos, como la escucha, la observación y la comunicación. Si se busca proporcionar una atención excelente, resulta crucial comprender las necesidades y particularidades del servicio que se brinda, teniendo en cuenta el público al que se dirige, según lo expuesto por (Ruiz 2016).

La calidad de atención, según Ruiz (2016), se refiere principalmente al servicio ofrecido en respuesta a las necesidades de salud de cualquier usuario. Esto conlleva la observancia de las políticas establecidas por los hospitales, tanto públicos como privados. Además, la calidad de atención en

todos los hospitales es sometida a evaluación para resaltar cómo se atiende a los usuarios que están internados en el hospital. Esta evaluación garantiza la provisión de beneficios y seguridad, estableciendo la confianza necesaria para satisfacer las necesidades de cada individuo.

Por otro lado, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA subraya que la calidad en los servicios en la salud pública solamente constituye una reforma en el ámbito de la salud, sino también demanda ser un aprendizaje y mejora que considera las necesidades y las expectativas futuras de los usuarios. Estos usuarios son parte integral del sistema y, por lo tanto, juegan un rol en la promoción de políticas de salud. Además, se busca alcanzar la excelencia organizativa a través de políticas que establezcan estándares de calidad en la atención, de manera que esto se convierta en un derecho humano fundamental.

No obstante, la calidad de la atención médica se puede abordar desde dos perspectivas fundamentales. La primera se concentra en la oferta, examinando los aspectos objetivos y comprobables de los servicios prestados por los profesionales de la salud. El segundo enfoque se dirige hacia la demanda, involucrando la evaluación de los pacientes en relación con los diferentes niveles de atención que reciben. Siguiendo esta línea, la calidad de la atención médica se considera una característica inherente a los servicios de atención médica, y por lo tanto, posee un nivel significativo de relevancia, desarrollo y experiencia profesional dentro del ámbito de la salud. Además, la noción de calidad hace referencia al conjunto completo de atributos, características o conductas de un producto excepcional o de un servicio óptimo proporcionado. Estos componentes son cruciales para atender de manera satisfactoria las necesidades de los pacientes (según lo establecido en el RM N° 727 – 2009/MINSA).

Ruiz (2016) la apreciación subjetiva de la calidad de atención proviene de los usuarios de estos servicios. Estos usuarios evalúan las características del servicio en función de sus propias necesidades básicas o las expectativas que tienen debido a su experiencia personal. Esta evaluación es de gran importancia y debe ser considerada cuidadosamente para tomar decisiones informadas al elegir un servicio.



Entre los tipos de calidad tenemos a diferentes autores que la conceptualizan de diferente manera, así tenemos que la calidad deseada implica que los clientes experimenten satisfacción con la atención recibida, especialmente si se consideran ciertas características; de estas depende la plenitud de su satisfacción. Por otro lado, la calidad satisfecha se refiere a las particularidades y cualidades únicas de los usuarios que buscan un trato cálido, donde la complacencia está presente y se cumplen incluso más expectativas de las esperadas. Aunque es cierto que existen características que los usuarios no expresan explícitamente, en la calidad que resulta agradable se observa la manifestación espontánea de estas cualidades. En este caso, el usuario se siente satisfecho y, por lo tanto, sus expectativas se ven superadas (Blanco, 2015).

Watson (2013) no dice que la esencia de una atención de calidad radica en comprender al paciente, un aspecto vital que requiere una comprensión profunda. Conocer al paciente en mayor profundidad implica reconocerlo como un individuo, un miembro de su familia y un integrante inseparable de la sociedad, lo cual a su vez implica entender que, como ser humano, posee necesidades compartidas. En concordancia con el principio fundamental de la enfermería que insta al respeto individual de cada paciente, resulta imperativo que la servidora de la salud salude tanto al paciente como a sus familiares, se dirija a ellos por su nombre, los trate con deferencia y cortesía, les brinde un trato afable, establezca una comunicación clara y de fácil comprensión, se presente con su propio nombre al atenderlos y resguarde su privacidad en todo momento, especialmente durante procedimientos y tratamientos.

En lo que respecta a los aspectos que conforman la calidad de la atención, es posible identificar diversas dimensiones. El Ministerio de Salud, en colaboración con los sectores pertinentes, establece los parámetros de calidad para la prestación de servicios de Telesalud. Estos parámetros abarcan tanto las dimensiones tecnológicas, científicas y humanas, así como el entorno de atención en Telesalud. Asimismo, se consideran aquellos relacionados con las características técnicas, enfoque, configuración de los procesos y los resultados.

De igual manera, en las teorías vinculadas con la satisfacción del usuario, se entiende que la satisfacción involucra una respuesta emocional. Por lo tanto, constituye un proceso evaluativo cognitivo mediante el cual la manera de percibir de los clientes tiende a acercarse al producto anhelado, al comparar sus actos en base a una valoración persona. Estos valores son empleados como una suerte de referencia para la comparación, simultáneamente distinguen entre lo que desean tener y la realidad (Koontz & Weihrich, 2013).

Sin embargo, el modelo epistemológico emplea un criterio para contrastar y se valora como un consenso en un nivel más elevado los principios, especialmente cuando están vinculados con las necesidades esenciales o deseos de los usuarios. Este modelo captura cómo los usuarios evalúan productos o servicios particulares que satisfagan sus necesidades o variados anhelos. Por consiguiente, se asignan distintos valores al producto. (Jesús, 2017).

Para Ávila (2017) La satisfacción se refiere a un estado subjetivo experimentado por una persona en respuesta al servicio que recibe, considerando tanto la calidad de atención como la información proporcionada al acudir a una institución para recibir atención médica. Según Donabedian (2009) la aprobación de los pacientes es un resultado de naturaleza humanística que Donabedian identificó como indicador último de la calidad del cuidado. Esta aprobación figura la capacidad del para que los usuarios sean atendidos en sus necesidades de manera efectiva. Así mismo, se postula que los pacientes satisfechos utilizarán satisfactoriamente los servicios ofrecidos, establecerán relaciones duraderas con los proveedores, seguirán las pautas de atención y colaborarán al brindar información esencial para los profesionales de la salud.

Cabral (2017) manifiesta que la satisfacción implica cumplir con las expectativas del usuario, y esto se ha observado durante un periodo de tiempo, en sus progresos y en la búsqueda de diversos aspectos. La satisfacción se trata de la autoevaluación al que realiza un cliente al utilizar un servicio o producto que no se puede tocar. El cliente se siente satisfecho en características particulares del elemento intangible, y también considera las respuestas emocionales asociadas.

Para Thompson, (2005) las anticipaciones de los usuarios representan los resultados anhelados por el usuario y son también las expectativas que se forman debido a diversas situaciones o circunstancias, incluyendo las promesas hechas por competidores. Cuando las expectativas son muy modestas, suelen resultar insatisfactorias para los usuarios; en contraste, expectativas elevadas pueden llevar a la decepción entre los usuarios después de invertir o adquirir un producto. Dentro de una organización, es común encontrar expectativas que surgen en diferentes contextos. Estas expectativas pueden ser paralelas a las que se generan debido a la competencia en el mercado.

La satisfacción del usuario se relaciona con el tipo de atención que ha recibido en un centro de salud al que acudió para obtener servicios. Cada individuo que visita dicho centro evaluará si la atención que recibió fue cálida, agradable y amigable, basándose en su experiencia. Esta evaluación resulta más precisa en el caso de pacientes internos en comparación con pacientes externos, ya que estos últimos tienen menos oportunidades de responder directamente a la atención. Es crucial comprender el nivel de satisfacción y determinar la cantidad y calidad de la información brindada a los pacientes. La satisfacción, en última instancia, es un concepto deseable. Sin embargo, es importante destacar que algunos profesionales de la salud, tanto enfermeros como médicos, podrían carecer de la paciencia necesaria en la interacción con los pacientes, lo que impacta en la percepción general. Esta percepción a su vez afecta tanto la satisfacción del paciente como la imagen general del hospital en el que trabajan. Por lo tanto, la satisfacción está estrechamente relacionada con la calidad de la atención proporcionada y la formación educativa recibida por los profesionales de la salud. (Thompson, 2005)

Entre las dimensiones de la satisfacción del usuario tenemos el concepto de Donabedian, considerado como el precursor de la calidad, este enfoque propone tres dimensiones: las características técnicas de la atención, las interacciones personales basadas en la relación entre el proveedor y el paciente, y el entorno en el que se brinda la atención médica. En el contexto de la evaluación de la calidad de servicio para el bienestar del usuario

externo, se ha implementado el modelo de evaluación de la calidad del servicio conocido como "Service Quality" (SERVQUAL). Este enfoque tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio proporcionado por una institución. Para lograr esto, utiliza un cuestionario diseñado para evaluar la disposición de atención a través de cinco aspectos: confiabilidad, capacidad de resolver problemas, seguridad, cortesía y aspectos físicos.

La guía SERVQUAL para evaluar la Calidad de Servicio se encarga de medir las expectativas que los usuarios tienen en relación con una institución que ofrece asistencia en los cinco aspectos mencionados previamente. Esto se contrasta con una evaluación de la percepción que el usuario tiene sobre la atención en esos mismos aspectos. Esta metodología reconoce los cinco aspectos clave que los usuarios utilizan para evaluar la calidad de la asistencia: En primer lugar, la Confiabilidad, que se refiere a la habilidad de llevar a cabo la atención de manera minuciosa y confiable. Luego, la Capacidad de Respuesta, que implica la habilidad y la determinación para atender a los pacientes de manera rápida y eficiente. En tercer lugar, la Seguridad, que abarca la capacidad y la atención demostrada por parte de los trabajadores y sus habilidades para generar cordialidad y confianza. Luego, la Empatía, que se relaciona con la atención individualizada que la institución proporciona a sus usuarios. Por último, los Componentes Tangibles, que engloban los aspectos físicos y palpables de la instalación, los equipos, el personal y los materiales informativos. Estos cinco aspectos fundamentales de la aptitud en la atención son sometidos a evaluación a través del cuestionario SERVQUAL

Según Rojas (2000) Los individuos que reciben atención en instituciones, también conocidos como pacientes, son exactamente aquellos que son atendidos en diversas instituciones. En este contexto, nos estamos refiriendo a usuarios que tienen una relación directa con los centros de salud, ya que es la manera en que son asistidos cuando enfrentan situaciones que requieren el apoyo de profesionales médicos o enfermeros. Además, los usuarios también evalúan el tipo de atención que reciben, así como la calidad de los productos que se les proporcionan, como medicamentos, entre otros.

De acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 30421, se establece que la telemedicina se refiere a la prestación a distancia de servicios de la salud en las áreas de oferta , prevención, diagnóstico, recuperación o rehabilitación, realizados por profesionales de la salud utilizando Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con el objetivo de mejorar el acceso de la población a los servicios médicos. De manera similar, la teleconsulta se define como una consulta que se lleva a cabo a través de las TIC, en la cual un paciente busca asesoramiento de un profesional de la salud, llamado teleconsultor, para el manejo de un paciente, ya sea con o sin la presencia física del paciente en la consulta.

Por lo tanto, el Teleconsultante hace referencia al profesional de la salud que trabaja en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) consultante. Este profesional solicita servicios de Telemedicina a uno o más Teleconsultores de una IPRESS consultora. En consecuencia, podemos definir al Teleconsultor como un médico especialista, médico cirujano u otro profesional de la salud, que ejerce en una IPRESS consultora y proporciona servicios de Telemedicina a uno o más Teleconsultantes. El término Telesalud se entiende como la provisión de servicios de salud a distancia por parte de personal de salud competente, utilizando Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Esto tiene como objetivo principal facilitar el acceso a estos servicios, especialmente para usuarios en áreas rurales o con recursos limitados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la Investigación

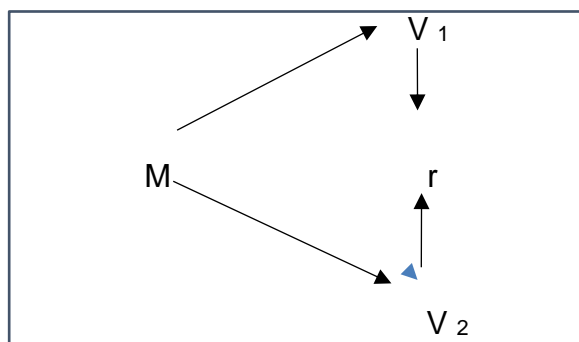
##### 3.1.1 Tipo de investigación

La metodología de investigación utilizada fue cuantitativa y correlacional. La investigación de tipo cuantitativo se centra en determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, buscando la generalización y la objetividad de los resultados a través de una muestra para realizar inferencias sobre toda una población (Hernández et al., 2009).

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño utilizado en este estudio fue no experimental de tipo transversal. Se seleccionó un conjunto de elementos que representan el objeto de investigación y se procedió a la observación de los datos. En este contexto, los diseños no experimentales se caracterizan por no involucrar la manipulación intencionada de variables (Hernández et al., 2009). El enfoque transversal se empleó para analizar los datos recopilados de un grupo de participantes.

Figura 1: Diseño Correlacional



Donde:

M: usuario de teleconsultas

V1: Calidad de la atención

V2: Satisfacción del usuario

r: Relación entre usuario de teleconsultas y calidad de la atención

#### 3.2. Variables, Operacionalización

**Primera variable:** Calidad de atención

**Definición conceptual:** La calidad de la atención se refiere al conjunto de atributos intrínsecos que permiten definir el nivel de los servicios de salud destinados a individuos y grupos de personas. La calidad se manifiesta cuando el servicio se muestra como eficaz, eficiente y adecuado en sus resultados.

**Definición operacional:** se trabajó a través de las dimensiones de la calidad de atención que midió a la variable a través de un cuestionario que paso por su constructo y validación por juicio de expertos.

**Segunda Variable:** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** calidad de la atención se refiere al conjunto de atributos intrínsecos que permiten definir el nivel de los servicios de salud destinados a individuos y grupos de personas. La calidad se manifiesta cuando el servicio se muestra como eficaz, eficiente y adecuado en sus resultados.

**Definición operacional:** Se midió con la escala Servqual modificado del MINSA, el cual recogió información diagnóstica a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. .(Parasuraman., Valarie, Zeithaml, & Berry, 1985).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Conformada por un total de 225 usuarios atendidos por teleconsultas durante la pandemia entre los meses de mayo a septiembre del 2020.

**Tabla 1**

*Usuarios que se atendió mediante una teleconsulta en abril – septiembre 2020*

Mes	Total
Abril	36
Mayo	35
Junio	34
Julio	42
Agosto	40
septiembre	38
Total	225

### **Criterios de selección**

Inclusión (Usuarios que se atendieron mediante una teleconsulta, personal que se atiende por este medio)

Exclusión (Usuarios que no se atienden mediante una teleconsulta; Usuarios que desconocen las variables)

#### **3.3.2 Muestra:**

Conformada por un total de 225 usuarios atendidos por teleconsultas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En términos estadísticos, la encuesta se seleccionó como la metodología primordial para recopilar información, dado su notorio poder para estandarizar los datos, permitiendo así su posterior procesamiento informático y su extrapolación a un contexto más amplio. Además, la encuesta fue empleada para ambas variables bajo análisis.

En cuanto a la técnica, se optó por utilizar la encuesta como el método para obtener información en la presente investigación. Este enfoque permitió obtener detalles acerca de las características de los trabajadores que formaron parte del estudio, aplicando procedimientos de interrogación (Muñoz, 2011, p. 35).

Respecto al instrumento, se utilizó un cuestionario como el medio específico para recopilar información. Este cuestionario se estructuró en base a preguntas cerradas que incluían opciones de elección múltiple. El propósito detrás de esta elección fue obtener información detallada sobre las variables en el centro de la investigación (Muñoz, 2011, p. 67).

En relación a la validez, se procedió a evaluar la coherencia entre el contenido presentado y los indicadores contrastados con los ítems (preguntas) que evaluaban las variables pertinentes. En este contexto, la validez hace referencia a la habilidad de una prueba para estar diseñada, desarrollada y aplicada de manera precisa para medir aquello que se propone medir. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)..

En relación a la confiabilidad, se llevó a cabo una prueba preliminar del cuestionario. Esta etapa involucró la selección de una muestra representativa



de la población con el objetivo de evaluar la consistencia interna del instrumento. Para llevar a cabo esta evaluación, se utilizó el software SPSS 22 y se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual proporcionó una medida de la confiabilidad del cuestionario.

### **3.5. Procedimiento**

Se obtuvo la autorización necesaria del responsable del Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo de Chiclayo. Luego, se procedió a realizar encuestas a los pacientes de forma virtual. Posteriormente, se llevó a cabo el procesamiento de los datos recolectados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para analizar la recopilación de los datos de estudio, se empleó el procesamiento estadístico a través del software SPSS versión 22. Los resultados se presentarán de manera visual mediante tablas y gráficos, los cuales mostrarán las frecuencias y porcentajes de forma detallada

### **3.7. Aspectos éticos**

Los criterios éticos considerados para la investigación se basaron en las directrices establecidas por Peña, Moreno y Rojas (2012), los cuales se describen a continuación: En primer lugar, se implementó el principio de consentimiento informado, el cual aseguró que cada sujeto participante expresara su voluntad de forma libre y consciente para involucrarse en el estudio. En segundo lugar, se otorgó especial importancia al principio de confidencialidad. Este enfoque procuró que los resultados de la investigación fueran aplicables y coherentes en distintos contextos. En la presente investigación, se tuvo como objetivo principal la obtención de resultados altamente fiables y coherentes, lo que permitiría su transferibilidad a diversos entornos y su aplicación a los participantes que formaron parte de la muestra. Por último, en relación al principio de observación participante, la investigadora ejerció cautela durante el proceso de recopilación de datos. Asumiendo plenamente su responsabilidad ética, se abordaron todas las implicaciones y consecuencias que pudieran surgir de la interacción con los sujetos participantes del estudio.

## IV. RESULTADOS

**Objetivo específico 1:** Caracterizar a los usuarios de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020.

**Tabla 2**

*Caracterización de los usuarios de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020.*

	fi (143)	%
<b>Condición</b>		
Usuario (a)	143	100
<b>Edad</b>		
20 a 30 años	36	25.2
31 a 40 años	19	13.3
41 a 50 años	50	35.0
51 a más años	38	26.6
<b>Sexo</b>		
Masculino	55	38.5
Femenino	88	61.5
<b>Nivel estudios</b>		
Básico Regular	37	25.0
Técnico superior	50	35.9
Universitario	32	22.4
<b>Tipo usuario</b>		
Nuevo	13	9.1
Continuador	130	90.9

De los usuarios encuestados, en la Tabla 2, nos muestra que el 100% son usuarios, los cuales la mayoría se encontraba en el rango de edad de 41 a 50 años (35%), seguido por pacientes de 51 a más años (26.6%). Más de la mitad fueron del sexo femenino (61.5%) y del sexo masculino el 38.5%. El 35% alcanzo un máximo nivel de estudios de nivel técnico. Además, el 90,9% de los encuestados fueron continuadores.

**Objetivo específico 2:** Evaluar la calidad de la atención proporcionada durante las teleconsultas en el HNAAA Chiclayo durante la pandemia de COVID-19.

**Tabla 3**

*Calidad de atención de la teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo.*

	f	%
Baja Calidad	22	15.4
Regular calidad	66	46.2
Alta calidad	55	38.5
Total	143	100.0

En la Tabla 3 se muestra que el 46,2% de los pacientes encuestados evaluaron la calidad de la atención de teleconsulta como regular, el 38,5% como alta calidad y el 15,4% como baja calidad.

**Objetivo específico 3:** Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de teleconsulta que utilizaron el servicio durante la pandemia de COVID-19 en el HNAAA Chiclayo

**Tabla 4**

*Satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo*

	n	%
Insatisfecho	84	58.7
Parcialmente satisfecho	43	30.1
Satisfecho	16	11.2
Total	143	100.0

El 58,7% de los usuarios encuestados manifestaron insatisfacción con la teleconsulta en la pandemia, el 30,1% parcialmente satisfecho y sólo el 11,2% se encontró satisfecho.

**Objetivo específico 4:** Establecer la relación entre las diversas dimensiones de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de teleconsulta durante la pandemia de COVID-19 en el HNAAA Chiclayo.

**Tabla 5**

*Dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo*

Dimensiones de la calidad de atención		Satisfacción
Humana	Correlación de Pearson	,355**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	143
Técnico-Científico	Correlación de Pearson	,373**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	143
Entorno	Correlación de Pearson	,376**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	143

En la Tabla 5, se muestra una significancia menor al 5% en todas las dimensiones de la calidad de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios. Donde el entorno fue el que presentó una correlación de Pearson ( $R^2= 0,376$ ), seguido de la dimensión técnico científico ( $R^2=0,373$ ) y por último la dimensión humana ( $R^2=0,355$ ).

**Objetivo general:** Establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de teleconsulta durante la pandemia de COVID-19 en el HNAAA de Chiclayo, en el año 2020.

**Tabla 6**

*Relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020.*

Calidad de atención	Satisfacción						Total	
	Insatisfecho		Parcialmente satisfecho		Satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja Calidad	22	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100.0%
Regular calidad	40	60.6%	22	33.3%	4	6.1%	66	100.0%
Alta calidad	22	40.0%	21	38.2%	12	21.8%	55	100.0%
Total	84	58.7%	43	30.1%	16	11.2%	143	100.0%

Observamos en la Tabla 6 que los usuarios que calificaron la calidad de atención como baja, también el 100% se mostró insatisfecho con la teleconsulta, en cambio los cuando la calidad de atención fue regular el 33,3% manifestó sentirse parcialmente satisfecho y el 6,1% se mostró satisfecho. Y cuando la calidad de atención se consideró como alta, el 11,2% se sintió satisfecho, los resultados muestra que como incrementa la calidad, también suele aumentar el porcentaje de usuarios satisfechos, mientras el nivel de insatisfacción disminuye.

### **Contrastación de hipótesis**

**Tabla 7**

*Análisis de hipótesis para evaluar la conexión entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020.*

		CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	,405**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	143	143
Satisfacción	Correlación de Pearson	,405**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	143	143

Con un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05 y un coeficiente de correlación de Pearson ( $r^2=0.405$ ), descartando hipótesis nula y respaldando hipótesis alternativa. En consecuencia, se valida la existencia de una correlación moderada entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de teleconsulta durante la pandemia de COVID-19 en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2020.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se procedió a analizar los objetivos en estudio a través de la discusión de los resultados: En relación al objetivo general, el respaldo a la afirmación proviene del hecho de que el 100% de los encuestados señala tener una calidad de atención deficiente y experimentar insatisfacción. Esto reafirma la presencia de una relación de moderada intensidad entre las variables examinadas. Estos descubrimientos contrastan con los resultados de otras investigaciones. Por ejemplo, en el estudio realizado por Caizabanba (2016) se evidenció que los pacientes entrevistados evaluaron la calidad de gestión institucional como de nivel regular. De los usuarios encuestados, el 50% evaluó la satisfacción con el servicio ofrecido como regular, mientras que un significativo 43.3% lo calificó como deficiente. Por otro lado, en el estudio realizado por Laurenza (2013) identificó que los pacientes expresaron insatisfacción en relación al horario asignado para la atención y acatamiento del mismo por los médicos. En términos de la interacción con el personal médico, se determinó los niveles más bajos de insatisfacción en relación con la atención proporcionada por médicos especialistas y médicos de cabecera. En conjunto, estos indicadores reflejaron una percepción de calidad calificada como "Regular" por el 45% de los encuestados.

En una Tesis de Maestría llevada a cabo en la Universidad de El Salvador, se examinó la situación de la Unidad de Emergencia en el Hospital Nacional Nueva Guadalupe en los meses comprendidos entre abril y junio de 2011. Los resultados revelaron que la infraestructura de la Unidad de Emergencia no cumplía con todos los requisitos necesarios para su adecuado funcionamiento. Se destacó la carencia de personal médico en relación con el número requerido, así como una escasa participación de las enfermeras. En el contexto de la satisfacción de los pacientes en el servicio de rehabilitación y terapia física en un centro de salud afiliado al MINSA Chota, se determinó un nivel de satisfacción media del 67.8%. Adicionalmente, se constató que un 18.6% expresó una satisfacción baja, mientras que un 13.6% manifestó una satisfacción alta. Los resultados evidenciaron que, en relación a las diversas dimensiones de resultados evaluadas, un 72.5% de los

usuarios expresaron un nivel de satisfacción moderado. En contraste, un 22.5% manifestó una satisfacción baja y únicamente un 5.0% reportó una satisfacción alta. Estos porcentajes se compararon con los descubrimientos de otras investigaciones de naturaleza similar. En consecuencia, en el marco del primer objetivo específico, se observó que un 35.0% indicó encontrarse en el rango de edad de 41 a 50 años, mientras que un 26.6% afirmó tener 51 años o más. Además, un 25.2% de los encuestados señaló pertenecer al grupo de edad de 20 a 30 años. En cuanto al género, el 61.5% correspondió al sexo femenino. En relación a los niveles educativos, el 25% indicó tener educación técnica, el 35.9% tenía educación superior técnica y el 22.4% contaba con educación superior universitaria. Respecto al tipo de usuario, un 90.9% se identificó como usuario continuador.

En el segundo objetivo específico; el 46.2% de los encuestados señala que tienen un nivel regular; el 38.5% de ellos afirma que existe un nivel alto de calidad, y el 15.4% de los encuestados tienen una baja calidad. Estos hallazgos se contrastan con Dueñas (2010) Es esencial sensibilizar a los profesionales respecto a la importancia del concepto de calidad, así como comprender el propósito, los objetivos y el alcance que conlleva. Trabajar en equipo es una premisa indispensable, involucrando a diversos actores como profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos. Este enfoque colaborativo debe promover la interconexión de servicios para elevar la calidad de la atención al paciente. La responsabilidad individual sobre los resultados debe ser incentivada, y se debe destacar la relevancia de cada miembro en la organización, reconociendo su papel determinante en la atención al paciente. Al adoptar esta perspectiva, el éxito en la atención se alcanza y se obtienen resultados superiores. Un aspecto de suma relevancia es la mejora de la información y, específicamente, el proceso de obtención y análisis de la misma. La tecnología desempeña un papel crucial en la gestión de la calidad de la información. Mediante información precisa, podemos reducir errores y garantizar datos exactos. Si bien mantener en buen estado los equipos computacionales es importante, no es suficiente si no se cuenta con personal debidamente capacitado. En muchos casos, fallas tecnológicas o un uso inadecuado pueden derivar en resultados incorrectos en análisis clínicos, lo cual podría conllevar consecuencias graves. Implementar un sistema de gestión de la calidad es un proceso desafiante que implica una transformación cultural integral



en la organización. De acuerdo con la investigación realizado por Grajales (2017) cuyo objetivo del estudio fue analizar cómo los usuarios externos e internos perciben la calidad de los servicios brindados en los Centros de Referencia para ETS (CERITS) en Lima Sur, específicamente en los distritos de Chorrillos y Villa El Salvador, durante los meses de comprendidos entre agosto y octubre de 2011. El trabajo científico tuvo un enfoque exploratorio y diseño transversal, se basó en una muestra de 120 usuarios externos, y empleó un cuestionario basada en el modelo SERVQUAL para recopilar datos. Los resultados del estudio indicaron que había una discrepancia entre las expectativas previas al ser atendidos y el sentir posterior a la experiencia, en términos de calidad percibida.

Adicionalmente, se llegó a la conclusión de que en el CERITS Chorrillos, en veintiuno de los ítems evaluados, los servicios proporcionados satisficieron o excedieron las expectativas de los usuarios externos. Por el contrario, en Villa el Salvador, esta cifra se redujo a tres ítems, superando las expectativas en los dos CERITS que estuvieron vinculados a ser atendidos sin discriminación y respetando su privacidad. Estos atributos se relacionaron con el respeto al usuario y la seguridad. Por otro lado, las expectativas no cumplidas por los usuarios externos se enfocaron en áreas como la cantidad apropiada de mobiliario en los ambientes de espera , disponibilidad de materiales y equipamiento de máquinas para brindar los servicios, suministro de insumos médicos para prevenir y tratar infecciones de transmisión sexual, disponibilidad de material informativo y condiciones de higiene en los servicios sanitarios, entre otros aspectos. En resumen, este estudio resalta la importancia de mantener una búsqueda constante de la calidad en el sector de la salud, actuando como un elemento de conexión entre diversos participantes La búsqueda de la excelencia en el ámbito de la atención médica une a todos los participantes en el proceso, incluyendo directivos, profesionales de la salud, la población que utiliza los servicios y otros agentes interesados en respaldar esta iniciativa. Es importante destacar que el objetivo del aseguramiento universal en salud radica en garantizar el derecho a la atención médica de todos los ciudadanos peruanos, permitiéndoles acceder a servicios de calidad de manera oportuna. Esta perspectiva se alinea con las políticas nacionales de calidad, que establece que los estamentos proveedores de atención médica, independientemente de si son públicas, privadas o mixtas, tienen la responsabilidad de asegurar la calidad en la

atención médica como parte de los derechos de los pacientes. Como parte de las directrices que guían gestionar la calidad y que están directamente vinculadas con los pacientes, se incluyen: (a) la prestación de seguros de salud, que sean accesibles, equitativos y oportunos; (b) la calidad en función de la multiculturalidad y la perspectiva de igual de género; (c) buscar de la satisfacción de los usuarios; y (d) el acceso a los dispositivos para atender las necesidades de los usuarios.

En el tercer objetivo específico; el 58.7% de los encuestados se encuentran insatisfecho; el 30.1% de ellos se encuentran parcialmente satisfecho y 11.2% se encuentran satisfechos con la teleconsulta. Estos hallazgos se contrastan con Vilchez & Gorrititi (2015) El propósito planteado fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería en el Hospital General Enrique Garcés. La metodología de la investigación fue de carácter descriptivo y transversal. El grupo de estudio comprendió a los pacientes del Servicio de Cirugía, con una muestra total de 50 individuos. Se emplearon técnicas como la observación directa y la entrevista, junto con un cuestionario como herramienta para recolectar datos. Las conclusiones obtenidas de esta investigación, entre otros aspectos, se basaron en los resultados recopilados acerca de la percepción de los pacientes que se hallaban internados en la mencionada unidad en relación a la calidad de los cuidados recibidos. Estas conclusiones apuntaron a que la percepción de la calidad es sumamente positiva. Los pacientes expresaron sentirse satisfechos, cuidados y agradecidos por la atención que recibieron. Además, destacaron que el personal de enfermería se mostró respetuoso en su trato, respetando su privacidad y decisiones. Fueron elogiosos en cuanto a la amabilidad y claridad en la comunicación por parte de las(os) enfermeras(os).

En una investigación realizada en un hospital del Suroccidente de Colombia, se empleó la misma encuesta realizada en esta investigación en un enfoque de tipo descriptivo de corte transversal. El estudio arrojó como resultados que el 83.9% de los participantes experimentaron niveles leves a moderados de insatisfacción. Entre las dimensiones evaluadas, se identificó que la empatía. Confiabilidad y bienes tangibles fueron áreas con los niveles más altos de insatisfacción. En consecuencia, se concluyó el servicio de rehabilitación en el área del hospital no fue percibida como satisfactoria. Este estudio tiene un valor destacado ya que

ofrece una perspectiva concluyente sobre cómo se relaciona la Fisioterapia y la calidad en la atención, así como la satisfacción final de los familiares cuidadores en relación al tratamiento de niños con deficiencia físico-motora. Uno de los aspectos llamativos que resalta es la relevancia de la empatía hacia el usuario. Aunque el tratamiento en sí no fuera óptimo, esta relación humana emerge como un componente esencial a desarrollar, actuando como punto de partida de para la planeación para llevar a cabo el tratamiento.

Hernández et al. (2019) En su investigación señaló que el 55% de los pacientes encuestados manifestó insatisfacción en relación al tipo de calidad de atención ofrecida en el centro de atención mientras que el resto de pacientes expresó satisfacción. En cuanto a la medición de la satisfacción en las diversas dimensiones evaluadas en esta investigación, se observó que se encontró un mayor grado de satisfacción en las dimensiones de la seguridad y la empatía. En específico, un 52% de los colaboradores manifestó satisfacción en las facetas comprendidas en la dimensión de la empatía, y un 51.8% expresó satisfacción en la seguridad como otra dimensión. En contraste, las demás dimensiones reflejaron un nivel más alto de insatisfacción. De manera similar fueron observados por Costilla y Yanilla (2015) en su estudio realizado en la ciudad de Lima. El instrumento utilizado en esta investigación fue validado mediante la opinión de expertos en el campo. En términos de confiabilidad, el coeficiente Alfa de Cronbach demostró ser alto, reforzando la robustez del instrumento en la medición de los constructos. La percepción de satisfacción por parte de los usuarios ha ganado importancia al momento de evaluar los servicios de salud y en atención de calidad. Este aspecto ha ido cobrando relevancia en el ámbito de la salud pública durante más de una década, y se ha convertido en un eje fundamental para evaluar los servicios de salud. Aunque existe un debate continuo en torno a su definición y a las metodologías para medirla, hay consenso en la importancia de considerar la perspectiva de los usuarios en relación a los servicios.

Finalmente se plantea como último objetivo específico; en la dimensión entorno de la variable uno, el 0,376 señala que existe una correlación con la variable satisfacción, asimismo señala que en la dimensión técnico científico 0,373 afirma tener una relación entre la variable satisfacción, y por último en la dimensión Humana el 0,355, señala que existe una relación moderada. Estos hallazgos se

contrastan con Huamán (2017) En su investigación acerca de la Calidad de Atención en Enfermería y su efecto en el nivel de satisfacción de las madres, se descubrió que los indicadores de calidad técnico-científica que influyen en el nivel de satisfacción mostraron porcentajes estadísticamente significativos. Esto señaló que las madres experimentan un nivel satisfactorio en la dimensión Técnico-Científica. Estos resultados no coinciden con el estudio actual. En este sentido, el estudio resalta que las enfermeras del centro de salud Characato en Arequipa perciben la dimensión técnico-científica como central en la calidad de atención. Ellas se refieren a su nivel de conocimientos para abordar los problemas de salud, lo que les permite ofrecer una atención de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios. Por tanto, la dimensión técnico-científica se vincula con la competencia de las enfermeras, abarcando aspectos estrictamente científicos y regulados académicamente mediante normas y guías de procedimientos. Estas directrices aseguran que la atención de enfermería sea efectiva, siendo este el atributo más consensuado y menos debatido en la discusión sobre calidad. El estudio concluye que, a partir de los resultados obtenidos, se puede inferir que la satisfacción de las madres con respecto a la atención brindada por las enfermeras a sus hijos refleja una atención con ciertos aspectos de calidad, ya que satisface de manera moderada las necesidades, expectativas y aspiraciones de las madres, tanto las reales como las percibidas. Asimismo, se sostiene que la enfermera no está proporcionando una atención equilibrada, ya que se enfoca en ofrecer un trato personal excepcional y descuida sus conocimientos profesionales. Estos hallazgos podrían derivarse de la percepción de las madres acerca de la higiene y el entorno del consultorio, donde consideran que el lugar se mantiene principalmente limpio, cuenta con decoración adecuada, iluminación adecuada y mobiliario apropiado durante la atención. Sin embargo, es importante destacar que el nivel de satisfacción es moderado, en parte porque las madres expresaron que el consultorio de CRED carece de un área específica designada para el lavado de manos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció la relación de las variables con una significancia de  $0,000 < 0,05$ , y con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r^2=0,405$ ), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna; por lo tanto, aceptando la existencia de una relación moderada entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020.
2. Se concluye que los usuarios que requieren de la teleconsulta están entre las edades de 41 a 50 años, asimismo la mayoría son usuarios pacientes de sexo femenino; en el nivel de estudios cuentan con nivel secundaria y técnico universitario y el tipo de usuario es continuador.
3. La calidad de atención de la teleconsulta está en un nivel regular y bajo, donde se evidencia aún una necesidad de mejorar la calidad, pues aún no se logra cubrir lo que espera el usuario con la teleconsulta.
4. En la satisfacción del usuario de la teleconsulta, predominó el nivel insatisfecho Situación que se puede atribuir a la falta del contacto presencial entre los médicos y el paciente.
5. Se evidencia existe una relación moderada significativa entre las dimensiones de la calidad con respecto a la satisfacción del usuario, siendo de mayor importancia el entorno del servicio de salud.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades del HNAAA Chiclayo que establezcan políticas de formación dirigidas a la mejora de la calidad de atención, con el propósito de aumentar la satisfacción de los pacientes.
2. A los profesionales de enfermería diseñen estrategias de capacitación orientadas al trato adecuado y a la satisfacción del usuario, con el objetivo de elevar la calidad de la atención.
3. Al personal del HNAAA Chiclayo implemente estrategias para fortalecer su formación, centradas en la prestación de una atención de mayor calidad, con miras a incrementar la satisfacción de los pacientes.
4. A las autoridades del HHAA Chiclayo se recomienda se concentren en reforzar sus habilidades en las dimensiones Técnico-Científica y del Entorno, especialmente en relación a las normas de bioseguridad, para así mejorar la calidad de atención y beneficiar la salud de los pacientes.

## REFERENCIAS

- Abizanda, R. (2010). Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: *En bioética y medicina intensiva*. Barcelona: Ed. Edika- Med.
- Albornoz, D., & Arica, D. (2018). Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud Villa Los Angeles. Rimac. [Tesis post grado , Universidad Privada Norbert Wiener , Lima] .  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicitita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramiro, J., Molina, M., & Romero , Z. (Abril de 2012). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I.  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm).
- Ávila A (2017) Satisfacción del usuario: gestión de calidad en servicios de salud: y en el laboratorio clínico.
- Blanco, N. (2015). Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios del seguro integral de salud (sis) en los servicios de emergencia del hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo – Azangaro 2015”. Universidad Nacional de San Agustín. *Facultad de ciencias histórico sociales. Arequipa*.
- Cabral S (2007) Evaluación de la Satisfacción de Clientes. Ediciones Profesionales, S.L.U.
- CDC. (2020). Utilización de la telesalud para ampliar el acceso a servicios de salud esenciales durante la pandemia del COVID-19. Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/telehealth-sp.html>
- Caizabanda , L. (2016). Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría . Ecuador.
- Calientos, H. (2012). Programa de Especialización Profesional. Administración y Gestión. de Servicios de Salud.

- Cantú , H. (2010). Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw Hill.
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2010). Calidad del Cuidado Enfermero. 36-37.
- Corbella, A., & Saturno, P. (2011). La garantía de la calidad en atención primaria de Salud. Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 397-9.
- DIRESA. (2016). Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema>
- De la Cruz, F., & Condori, A. (2019). Modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú. [Tesis post grado , Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , Lima].
- Donabedian , A. (2000). El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana.
- Donabedian , A. (2009). Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Perspectiva en Salud Pública. Instituto en Salud Pública.
- Donabedian, A. (2009).Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.
- Donabedian , A. (2010). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México, 32(113-117), 114.
- Donabedian. (1984). La calidad de la atención médica, Definición y métodos de evaluación. México: Editorial la prensa Médica Mexicana.
- Dueñas, O. (2010). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. 3-4.
- Duran , V. (2010). El Cuidado Pilar fundamental de Enfermería.
- ESSALUD. (2020). EsSalud cuenta con insumos médicos para atención de casos de coronavirus y otras enfermedades. Obtenido de ESSALUD: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-cuenta-con-insumos-medicos-para-atencion-de-casos-de-coronavirus-y-otras-enfermedades>.
- Estrada, W. (2007). Servicio y Atención Al Cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.
- Gonzáles , D., Aldana, M., & Mendoza, K. (2017). Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de



- Sincelejo. REVISALUD Unisucre, 3(1), 18-25.  
<https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
- Grajales, J. (2017). Calidad de los servicios de teleconsulta de la Región Huetar Atlántica, desde la perspectiva de sus usuarios. [Tesis post grado , Costa Rica]  
<http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2016/1.%20Grajales%20Quiel,%20Jessica.%20GC.pdf>
- Hernández, A., Rojas , C., Prado , F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. perú. med. exp. salud publica, 620-628. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
- Hernández R, Fernández C y Baptista P.(2009) Metodología de la investigación, cuarta edición, Mc Graw Hill. 2009.
- Herrera, L. (2010). Normas de Gestion de La Calidad Del Cuidado Enfermero.  
<http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasggoce.pdf>
- Huamán, A. (2017). Satisfacción del usuario de los servicios de salud. Bolivia INE. (2017). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1525/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/index.html)
- Jesús, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el centro de salud las Delicias de Villa” Chorrillos. Lima. 2017.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013) Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación. Octava edición. McGraw- Hill/Interamericana editores, México.
- Márquez, J. (2020). Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Universidad Militar Nueva Granada.
- Kosier , B. (2009). Conceptos y temas en la práctica de enfermería (2 da Edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis post grado, Universidad Católica de

- Santiago de Guayaquil, Ecuador]  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Manuel, J. (2019). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo centro de salud ciudad de Dios Arequipa 2018. [Tesis post grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa]  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?squence=1&isAllowed=y>
- Marriner , A., & Raile, M. (2011). Modelos y teorías en enfermería. (4ta Edición ed.). España: Harcourt Brace.
- Ministerio de Salud. (2010). Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R.M.-N°990-2010/MINSA Lima-Perú.
- Ministerio de Salud. (2014). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud.
- Ministerio de Salud. (2017). Lineamientos de política del sector salud al 2021.
- Ministerio de salud. (2017). Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo. Lima -Perú.
- Obando , F. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis post grado , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- OMS. (2014). Calidad de Atención de Enfermería. Revista de salud.
- OMS. (2020). Neumonía de causa desconocida – China. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/csr/don/05-january-2020-pneumonia-of-unkown-cause-china/es/>
- Pasten, W. (2017). Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuarías del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia durante el último semestre de 2014 y gestión 2015. [Tesis post grado,

- Universidad Mayor de San Andrés, La Paz].  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez , C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña , M., & Infante, I. (2020). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4).
- Ponce, J., Reyes, H., & Ponce , G. (2014). Satisfacción laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una unidad Médica de Alta Especialidad. PRRAC. (2015). Estudio Satisfacción de Usuarios Unidades de Salud. 4.
- Quispe, M. (2018). Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018. [Tesis post grado, Universidad Nacional del Antiplano, Puno].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe M., Ramos W., en el año 2016, en Arequipa – Perú, quien realiza el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años”
- Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/274892/246122\\_RM727-2009EP.pdf20190110-18386-4x2jyc.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/274892/246122_RM727-2009EP.pdf20190110-18386-4x2jyc.pdf)
- Ruiz, R. (2016). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. Universidad Nacional Cesar Vallejo.
- Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N° 1303, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-reglamento-de-la-ley-n-30421-ley-marco-de-tele-decreto-supremo-n-003-2019-sa-1741932-4>
- Rojas G, E. (2000). El usuario de la Información. Brasil.

- Rodríguez, O. (2012). Sistema de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud. Manual de Procedimientos de Rehabilitación MINSA.
- Rousse. (2006). El Pequeño Larousse Ilustrado (5 edición ed.). México.
- Sisalema , K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 .[Tesis post grado , Universidad César Vallejo , Piura].
- Tamayo , L., Espinós, E., Ríos, E., Trelles , C., Álvarez, M., De Castro , C., . . . Pérez , J. (2020). Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19. *Journal*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7301061/>
- Torres, C., Oñate, R., & Jélvez, A. (2018). Evaluación de la calidad de servicios telemédicos: Caso Hospital en Chile. *Enegep*. [https://www.researchgate.net/publication/328997854\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicios\\_telemedicos\\_Caso\\_Hospital\\_en\\_Chile\\_Evaluation\\_of\\_the\\_quality\\_of\\_telemedical\\_services\\_Case\\_Hospital\\_in\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/328997854_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicios_telemedicos_Caso_Hospital_en_Chile_Evaluation_of_the_quality_of_telemedical_services_Case_Hospital_in_Chile)
- Thompson, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado *Promonegocios.net*. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Urriago, M. L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, *Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE*.
- UNICEF. (2016). Desarrollo de la primera infancia. *América Latina y el Caribe*.
- Vilchez, R., & Gorriti, S. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años. 2(1), 69-77. [http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2222-3061](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-3061)
- Watson , J. (2013). Teoría del cuidado humano de Jean Watson. *Revista de Actualizaciones en enfermería*(4). <http://colombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve104/trabajoslibres>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<b>Calidad de atención de los usuarios</b>	Es la atención que brinda al usuario el profesional aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener, mejorar o contribuir al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos.	Estas variables serán medidas por una encuesta de elaboración propia y será validado por tres expertos.	Técnico-Científica	Control de peso y talla	Encuesta de elaboración propia Escala Likert
				Informe de evolución de paciente	
				Realiza examen físico	
				Orientación integral	
				Derivación al especialista	
				Continuidad	
				Seguridad	
				Integralidad	
			Humana	Respeto	
				Información	
				Interés	
				Amabilidad	
			Entorno	Comodidad	
				Ambientación	
				Limpieza	
Orden					
				Privacidad	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<b>Satisfacción del usuario</b>	Percepción de un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. (Kotler, P. y Armstrong, G. 2012)	Esta variable será medida por una encuesta validada por expertos.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra orden y limpieza.</li> <li>- Evidencia buena Iluminación.</li> <li>- Muestra Condiciones generales apropiadas.</li> <li>Usa Equipos sofisticado</li> </ul>	Encuesta Serqval
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demuestra Consejo entendible</li> <li>-Brinda servicio prometido.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Muestra Horarios adecuado a las necesidades.</li> <li>-Demuestra cordialidad</li> <li>-Demuestra claridad en el lenguaje</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Suministra el servicio en el momento preciso</li> <li>-Suministra el servicio de manera correcta.</li> <li>-Proporciona un servicio rápido</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demuestra buena reputación el servicio</li> <li>-Trasmite confianza</li> <li>-Demuestra atención personalizada</li> </ul>	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**Encuesta sobre calidad de atención del usuario durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo**

**Datos generales**

**Edad:**

**INSTRUCCIONES**

Lea cuidadosamente las preguntas que se formulan, marque con una equis (X) la alternativa que más le convenga, escoja solo una alternativa para cada pregunta, no deje preguntas sin responder, su edad es muy importante, si no desea contestar el cuestionario, por favor devuélvalo en blanco, en caso de duda consultar a la investigadora.

1: Siempre    2. A veces    3. Nunca

<b>Ítems</b>				
<b>Dimensión: Humana</b>				
1	Al llamar al HNAAA, el personal de referencias, saluda y se despide de usted amablemente.			
2	La comunicación del médico es clara con usted.			
3	El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta.			
4	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado			
5	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizara.			
6	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
7	El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento.			
8	El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.			
9	El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud.			
<b>Dimensión: Técnico-Científico</b>				
10	El médico brinda la importancia a la toma de medidas de precaución que se tiene que hacer.			
11	El médico registra sus datos y los síntomas que presenta explicándole el estado en que usted se encuentra.			
12	El médico le pide que se realice exámenes			

13	El médico le habla de manera adecuada cuando lo evalúa.			
14	Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.			
15	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa			
16	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene			
17	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
18	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.			
19	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.			
<b>Dimensión: Entorno</b>				
21	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado			
22	Se mantiene la privacidad durante su control			
23	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted			
24	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas			



**Encuesta para medir la satisfacción del usuario durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo**

Nombre del Encuestador:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de termino:
<p>Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la percepción de la satisfacción del cliente. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>		
2. Edad del encuestado		
3. Sexo	Masculino ( <input type="checkbox"/> ) Femenino ( <input type="checkbox"/> )	
4. Nivel de estudio del cliente	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de cliente	Nuevo	1
	Continuador	2

Cuestionario para evaluar las expectativas y percepciones

**PERCEPCIONES**

En primer lugar, califique las percepciones que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio de farmacia. Utilice una escala numérica del 1 al 7  
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°		ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
01	E	El personal del HNAAA tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.							
02	E	El personal del HNAAA ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.							
03	E	El personal del HNAAA tenga apariencia pulcra.							
04	E	El personal del HNAAA se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes.							
05	E	Cuando el personal del HNAAA prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga.							
06	E	Cuando un paciente tenga un problema el personal del HNAAA muestre un sincero interés en solucionarlo.							
07	E	El personal del HNAAA realice bien el servicio la primera vez.							
08	E	El personal del HNAAA concluya el servicio en el tiempo prometido.							
09	E	El personal del HNAAA insiste en mantener registros exentos de errores.							
10	E	El personal del HNAAA comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.							
11	E	El personal del HNAAA ofrezca un servicio rápido a sus pacientes.							
12	E	El personal del HNAAA siempre esté dispuestos a ayudar a sus pacientes.							
13	E	El personal del HNAAA nunca esté demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus pacientes.							
14	E	El comportamiento del personal del HNAAA transmita confianza a sus clientes.							
15	E	Los pacientes se sientan seguros en sus transacciones con el servicio.							
16	E	El personal del HNAAA sea siempre amables con los pacientes.							
17	E	El personal del HNAAA tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.							
18	E	El personal del HNAAA dé a sus pacientes una atención individualizada.							
19	E	El HNAAA tenga equipos de apariencia moderna.							
20	E	Las instalaciones físicas del HNAAA de servicios sean visualmente atractivas.							
21	E	Los materiales (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos.							
22	E	El personal del HNAAA comprenda las necesidades específicas de sus pacientes.							

### Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

#### **Muestra**

La muestra fue establecida mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$
$$= \frac{225 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times n(225 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 143

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 225 usuarios y se ha obtenido muestra equivalente a 143 personas para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación

## Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ÍTEM				
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Técnico científica	Control de peso y talla				x		x		x		x		
		Informe de evolución de paciente				x		x		x		x		
		Realiza examen físico	El médico le pide que se realice exámenes cuando lo evalúa				x		x		x		x	
			El médico le habla de manera adecuada				x		x		x		x	
			Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.				x		x		x		x	
		Orientación integral	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa				x		x		x		x	
		Derivación al especialista	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene				x		x		X		X	
		Continuidad	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.				x		x		X		X	
		Seguridad	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.				x		x		X		X	
	Integralidad	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.				x		x		X		X		
	Humana	Respeto.	Al llamar al HNAAA, el personal de referencias, saluda y se despide de usted amablemente.				x		x		X		X	
			La comunicación del médico es clara con usted.				x		X		X		X	
			El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta				x		X		X		X	
Información		Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado				x		X		X		X		
	El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento				x		X		X		X			

Enfermo	Interés	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizará.				X		X		X		X	
		El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.				X		X		X		X	
		El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud				X		X		X		X	
	Amabilidad	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.				X		X		X		X	
	Ambientación	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado				X		X		X		X	
	Limpieza	Se mantiene la privacidad durante su control				X		X		X		X	
	Orden	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted				X		X		X		X	
	Privacidad	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas				x		X		X		X	

Fecha: 28 de diciembre del 2020

Firma:



Dr. Abel Chávarry Isla  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P: 27072

**FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Calidad de la atención del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020

**DIRIGIDO A:** Los usuarios de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Chavarry Isla Abel Eduardo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Médico cirujano

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Jefe SIS del Hospital Regional de Lambayeque

**EXPERIENCIA DEL EVALUADOR:** 10 AÑOS

**VALORACIÓN**

MUY ADECUADO	ADECUADO	REGULAR	INADECUADO	MUY INADECUADO
x				

  
**Dr. Abel Chavarry Isla**  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. 27012  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

TITULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo, 2020

**Ficha de evaluación del Instrumento**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				x	





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ÍTEMS			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza	El HNAAA tenga equipos de apariencia moderna.				x		x		x			
		Evidencia buena iluminación	Las instalaciones físicas del HNAAA de servicios sean visualmente atractivas.				x		x		x			
		Muestra condiciones	El personal del HNAAA se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes				x		x		x		x	
			Cuando un paciente tenga un problema el personal del HNAAA muestre un sincero interés en solucionarlo.				x		x		x		x	
			El personal del HNAAA insiste en mantener registros exentos de errores.				x		x		x		x	
	Usa equipos sofisticado	Cuando el personal del HNAAA prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga.				x		x		x		x		
	Fiabilidad	Demuestra consejo entendible	El personal del HNAAA comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.				x		x		X		X	
			Los materiales (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos.				x		X		X		X	
			El personal del HNAAA comprenda las necesidades específicas de sus pacientes.				x		X		X		X	
		Brinda servicio promedio	El personal del HNAAA ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.				x		X		X		X	
			El personal del HNAAA tenga apariencia pulcra.				x		X		X		X	
			El personal del HNAAA realice bien el servicio la primera vez.				x		x		x		x	
		El personal del HNAAA concluya el servicio en el tiempo prometido.				x		x		x		x		
Empatía	Muestra horarios adecuado a las necesidades	El personal del HNAAA tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.				X		X		X		X		

	Demuestra cordialidad	El personal del HNAAA tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.				X		X		X		X	
	Demuestra claridad en el lenguaje	El personal del HNAAA dé a sus pacientes una atención individualizada.				X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	El personal del HNAAA ofrezca un servicio rápido a sus pacientes.				X		X		X		X	
	Suministra el servicio de manera correcta	El personal del HNAAA siempre esté dispuestos a ayudar a sus pacientes.				X		X		X		X	
	Proporciona un servicio rápido	El personal del HNAAA nunca esté demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus pacientes				X		X		X		X	
seguridad	Demuestra buena reputación en el servicio	El comportamiento del personal del HNAAA transmita confianza a sus clientes.				X		X		X		X	
	Transmite confianza	Los pacientes se sientan seguros en sus transacciones con el servicio				X		X		X		X	
	Demuestra atención personalizada	El personal del HNAAA sea siempre amables con los pacientes.				X		X		X		X	

Fecha: 28 de diciembre 2020

Firma:



Dr. Abel Chavarri Isla  
MEDICO CIRUJANO  
CMP: 27072

**FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

**OBJETIVO:**

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo, 2020

**DIRIGIDO A:** Los usuarios de teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Chavarry Isla, Abel Eduardo

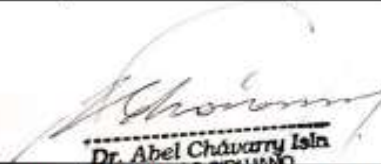
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Médico Cirujano

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR:** Jefe SIS del Hospital Regional Lambayeque

**EXPERIENCIA DEL EVALUADOR:** 10 años

**VALORACIÓN**

MUY ADECUADO	ADECUADO	REGULAR	INADECUADO	MUY INADECUADO
x				

  
Dr. Abel Chavarry Isla  
Médico Cirujano  
FIRMA DEL EVALUADOR

**Ficha de evaluación del instrumento**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				x	





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHAVARRY ISLA
Nombre	ABEL EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	16644393

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD ESAN
Presidente	LESLIE PIERCE DIEZ CANSECO
Secretario General	ANA MARIA VELLANUEVA
Decano	ALBERTO ZAPATER CATERIANO

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER ADMINISTRACION
Fecha de Expedición	21/07/2004
Resolución/Acta	913-16-2004
Diploma	A580183
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:  
03 de Setiembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 9001436896

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de Agente automatizado  
Fecha: 03/09/2023 23:14:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de código o teléfono celular verificando el código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestro central telefónico: 01 502 3230, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Técnico científica	Control de peso y talla				x		x		x		x		
		Informe de evolución de paciente				x		x		x		x		
		Realiza examen físico	El médico le pide que se realice exámenes cuando lo evalúa				x		x		x		x	
			El médico le habla de manera adecuada				x		x		x		x	
			Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.				x		x		x		x	
		Orientación integral	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa				x		x		x		x	
		Derivación al especialista	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene				x		x		X		X	
		Continuidad	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.				x		x		X		X	
	Seguridad	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.				x		x		X		X		
	Integralidad	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.				x		x		X		X		
Humana	Respeto.	Al llamar al HNAAA, el personal de referencias, saluda y se despide de usted amablemente.				x		x		X		X		
		La comunicación del médico es clara con usted.				x		X		X		X		
		El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta				x		X		X		X		
	Información	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado				x		X		X		X		
El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento					x		X		X		X			

Entorno	Interés	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizará.				X		X		X		X	
		El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.				X		X		X		X	
		El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud				X		X		X		X	
	Amabilidad	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.				X		X		X		X	
	Ambientación	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado				X		X		X		X	
	Limpieza	Se mantiene la privacidad durante su control				X		X		X		X	
	Orden	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted				X		X		X		X	
Privacidad	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas				x		X		X		X		

Fecha: 28 de diciembre del 2020

Firma:

  
 Enf. Rosario Carvajal Yoro  
 CEP. 29339  


---

 Firma/DNI  
 Enf. Pr. Carvajal Yoro  
 EXPERTO







**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ÍTEMES			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles	Demuestra orden y limpieza	El HNAAA tenga equipos de apariencia moderna.				x		x		x			
		Evidencia buena iluminación	Las instalaciones físicas del HNAAA de servicios sean visualmente atractivas.				x		x		x			
		Muestra condiciones	El personal del HNAAA se preocupe por los mejores intereses de sus pacientes				x		x		x		x	
			Cuando un paciente tenga un problema el personal del HNAAA muestre un sincero interés en solucionarlo.				x		x		x		x	
		El personal del HNAAA insiste en mantener registros exentos de errores.				x		x		x		x		
		Usa equipos sofisticado	Cuando el personal del HNAAA prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga.				x		x		x		x	
	Fidelidad	Demuestra consejo entendible	El personal del HNAAA comunique a los pacientes cuando concluirá la realización de la consulta.				x		x		X		X	
			Los materiales (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos.				x		X		X		X	
			El personal del HNAAA comprenda las necesidades específicas de sus pacientes.				x		X		X		X	
		Brinda servicio promedio	El personal del HNAAA ofrezca una atención personalizada a sus pacientes.				x		X		X		X	
			El personal del HNAAA tenga apariencia pulcra.				x		X		X		X	
			El personal del HNAAA realice bien el servicio la primera vez.				x		x		x		x	
		El personal del HNAAA concluya el servicio en el tiempo prometido.				x		x		x		x		
Empatía	Muestra horarios adecuado a las necesidades	El personal del HNAAA tenga horarios de trabajo convenientes para todos sus pacientes.				X		X		X		X		

	Demuestra cordialidad	El personal del HNAAA tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.				X		X		X		X	
	Demuestra claridad en el lenguaje	El personal del HNAAA dé a sus pacientes una atención individualizada.				X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	El personal del HNAAA ofrezca un servicio rápido a sus pacientes.				X		X		X		X	
	Suministra el servicio de manera correcta	El personal del HNAAA siempre esté dispuestos a ayudar a sus pacientes.				x		x		x		x	
	Proporciona un servicio rápido	El personal del HNAAA nunca esté demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus pacientes.				x		x		x		x	
seguridad	Demuestra buena reputación en el servicio	El comportamiento del personal del HNAAA transmita confianza a sus clientes.				X		X		X		X	
	Transmite confianza	Los pacientes se sientan seguros en sus transacciones con el servicio				X		X		X		X	
	Demuestra atención personalizada	El personal del HNAAA sea siempre amables con los pacientes.				X		X		X		X	

Fecha: 28 de diciembre 2020

Firma:

  
 Exp. Ricardo Coronado Toro  
 CEP. 29339  


---

 Firma/DNI  
 EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo, 2020

**Ficha de evaluación del Instrumento**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				x	





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo*

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario para medir la calidad de la atención*

3. TESISISTA:

Br. : Yesenia Medalit Quiroz Ruiz

4. DECISIÓN:

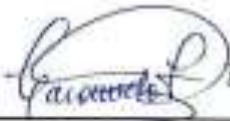

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de octubre del 2020

 <p>Dr. Ricardo Coronado Ben CEP. 29329</p> <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CORONADO TORO
Nombres	SANTOS DEL ROSARIO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	18680488

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	14/03/22
Resolución/Acta	0119-2022-UCV
Diploma	052-151001
Fecha Matriculación	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
03 de Setiembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0881436826

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servicio de Apoyo automatizado.  
Fecha: 03.09.2023 12:32:53-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lector de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			NUNCA	AVECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Técnico científica	Control de peso y talla				x		x		x		x		
		Informe de evolución de paciente				x		x		x		x		
		Realiza examen físico	El médico le pide que se realice exámenes cuando lo evalúa				x		x		x		x	
			El médico le habla de manera adecuada				x		x		x		x	
			Evalúa su desarrollo, y el comportamiento físico.				x		x		x		x	
		Orientación integral	El médico utiliza preguntas u otros materiales cuando lo evalúa				x		x		x		x	
		Derivación al especialista	El médico aclara sus preguntas o dudas sobre lo que tiene				x		x		X		X	
		Continuidad	El médico lo educa sobre los cuidados en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.				x		x		X		X	
	Seguridad	Ante un problema detectado, el médico le informa y lo deriva a un especialista.				x		x		X		X		
	Integralidad	El tiempo de espera y el tiempo que dura para la atención es adecuada.				x		x		X		X		
Humana	Respeto	Al llamar al HNAAA, el personal de referencias, saluda y se despide de usted amablemente.				x		x		X		X		
		La comunicación del médico es clara con usted.				x		X		X		X		
		El médico lo trata con respeto durante la teleconsulta.				x		X		X		X		
	Información	Durante la atención el médico mantiene un tono de voz adecuado				x		X		X		X		
El médico le informa la importancia de los medicamentos correspondientes según el tratamiento					x		X		X		X			

Entorno	Interés	El médico le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realizará.				X		X		X		X	
		El médico muestra y brinda importancia a los síntomas que está padeciendo.				X		X		X		X	
		El médico pregunta las razones por la cual se siente mal de salud				X		X		X		X	
	Amabilidad	El médico le pregunta si usted comprendió lo explicado.				X		X		X		X	
	Ambientación	La atención que recibe al llamar y sacar una cita es adecuado				X		X		X		X	
	Limpieza	Se mantiene la privacidad durante su control				X		X		X		X	
	Orden	Las condiciones de hacer su tele consulta son seguras para usted				X		X		X		X	
Privacidad	El médico cuenta con disponibilidad para sus consultas				x		X		X		X		

Fecha: 28 de diciembre del 2020

Firma:

  
 46796799  
 Hans Ramón Quiroz Ruiz, MPH  
 Investigador Renacyt

TITULO DE LA TESIS: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo, 2020

### Ficha de evaluación del instrumento

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				x	





	Demuestra cordialidad	El personal del HNAAA tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.				X		X		X		X	
	Demuestra claridad en el lenguaje	El personal del HNAAA dé a sus pacientes una atención individualizada.				X		X		X		X	
Capacidad de respuesta	Suministra el servicio en el momento preciso	El personal del HNAAA ofrezca un servicio rápido a sus pacientes.				X		X		X		X	
	Suministra el servicio de manera correcta	El personal del HNAAA siempre esté dispuestos a ayudar a sus pacientes.				x		x		x		x	
	Proporciona un servicio rápido	El personal del HNAAA nunca esté demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus pacientes				x		x		x		x	
seguridad	Demuestra buena reputación en el servicio	El comportamiento del personal del HNAAA transmita confianza a sus clientes.				X		X		X		X	
	Transmite confianza	Los pacientes se sientan seguros en sus transacciones con el servicio				X		X		X		X	
	Demuestra atención personalizada	El personal del HNAAA sea siempre amables con los pacientes.				X		X		X		X	

Fecha: 28 de diciembre 2020

Firma:



46796799  
Hans Ramón Quiroz Ruiz, MPH  
Investigador Renacyt

**Ficha de evaluación del instrumento**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				x	









INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsulta durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario para medir la calidad de la atención*

3. TESISTA:

Br. : Yesenia Medalit Quiroz Ruiz

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de octubre de 202

 <hr/> <p>48796799 Hans Ramón Quiroz Ruiz. MPH Investigador Renacyt</p>	
--	--

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	QUIROZ RUIZ
Nombres	HANS RAMON
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46796793

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector/a	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS
Secretario General	FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO
Directora	TOMASA VALLEJOS SOSA

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN SALUD PUBLICA
Fecha de Expedición	23/01/21
Resolución/Acta	26-2021-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2021-0002
Fecha Matrícula	03/03/2018
Fecha Egreso	22/09/2019

Fecha de emisión de la constancia:  
03 de Setiembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0005436921

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVOUnidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agentes automatizado.  
Fecha: 03/09/2023 12:26:09 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Confiabilidad del cuestionario de Calidad de atención del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

### Baremación

Calidad de atención	
Nivel	Rango
Bajo	24 - 56
Medio	57 - 88
Alto	89 - 120

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	12

**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

Confiabilidad del cuestionario de Nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.

Satisfacción	
Nivel	Rango
Insatisfecho	22 - 37
Parcialmente satisfecho	38 - 52
Satisfecho	53 - 66

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	12

**Fuente:** Cuestionario del nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

## Anexo 5: Consentimiento informado

El propósito de este consentimiento es solicitar a los participantes en esta investigación su colaboración en el llenado del cuestionario propuesto por el estudio titulado: Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.

Esta investigación se realiza como parte de un proyecto dirigida por Quiroz Ruiz, Yesenia Medalit de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándoles expresamente que la información recolectada se utilizara, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido, si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento conectándose con la responsable al celular 943919747. De igual manera puede retirarse de esta investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si Ud. Accede a participar en el estudio, se le pedirá responder a ciertas preguntas que solo tomaran 15 a 20 minutos de su tiempo.

Desde ya agradezco su participación.

¿Aceptar ser parte de esta investigación y otorga su consentimiento informado?

Si: .....

No: .....

Chiclayo, 10 de diciembre del 2020

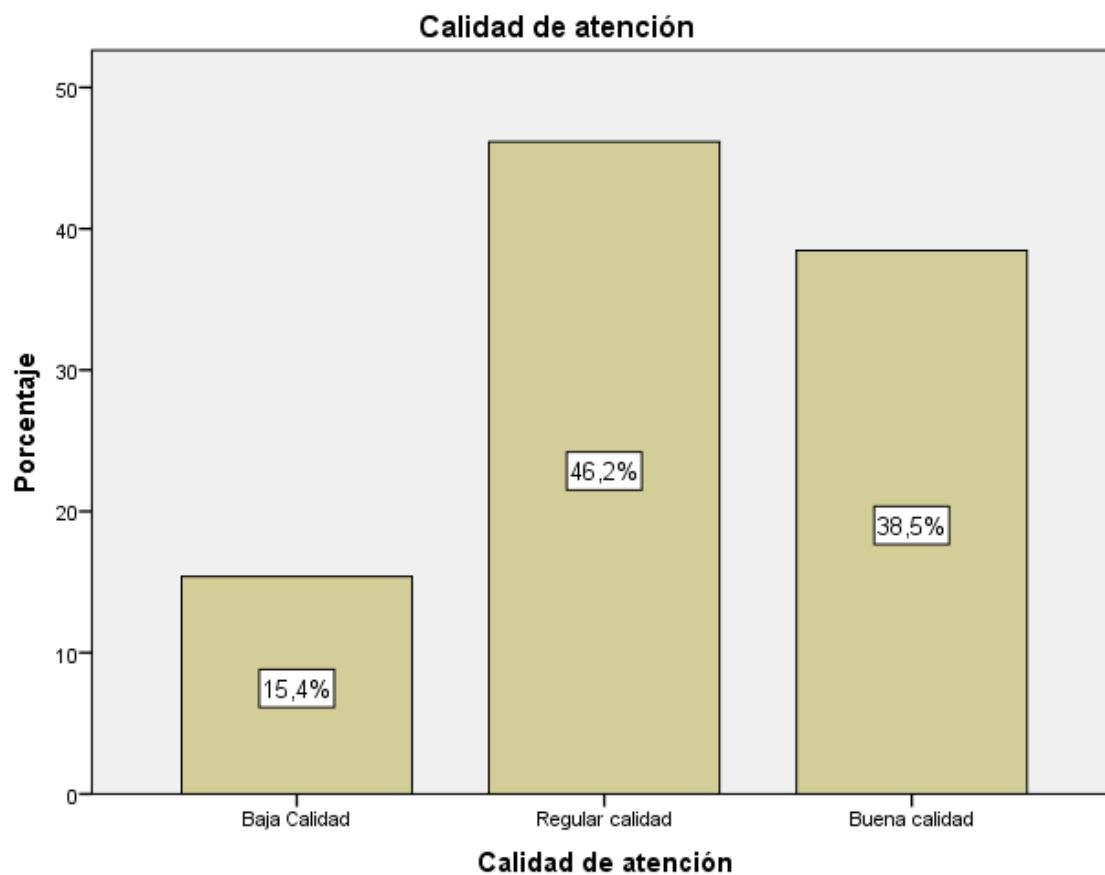


Figura 2. Identificación de la calidad de atención de la teleconsulta durante la pandemia COVID\_19 del HNAAA Chiclayo.

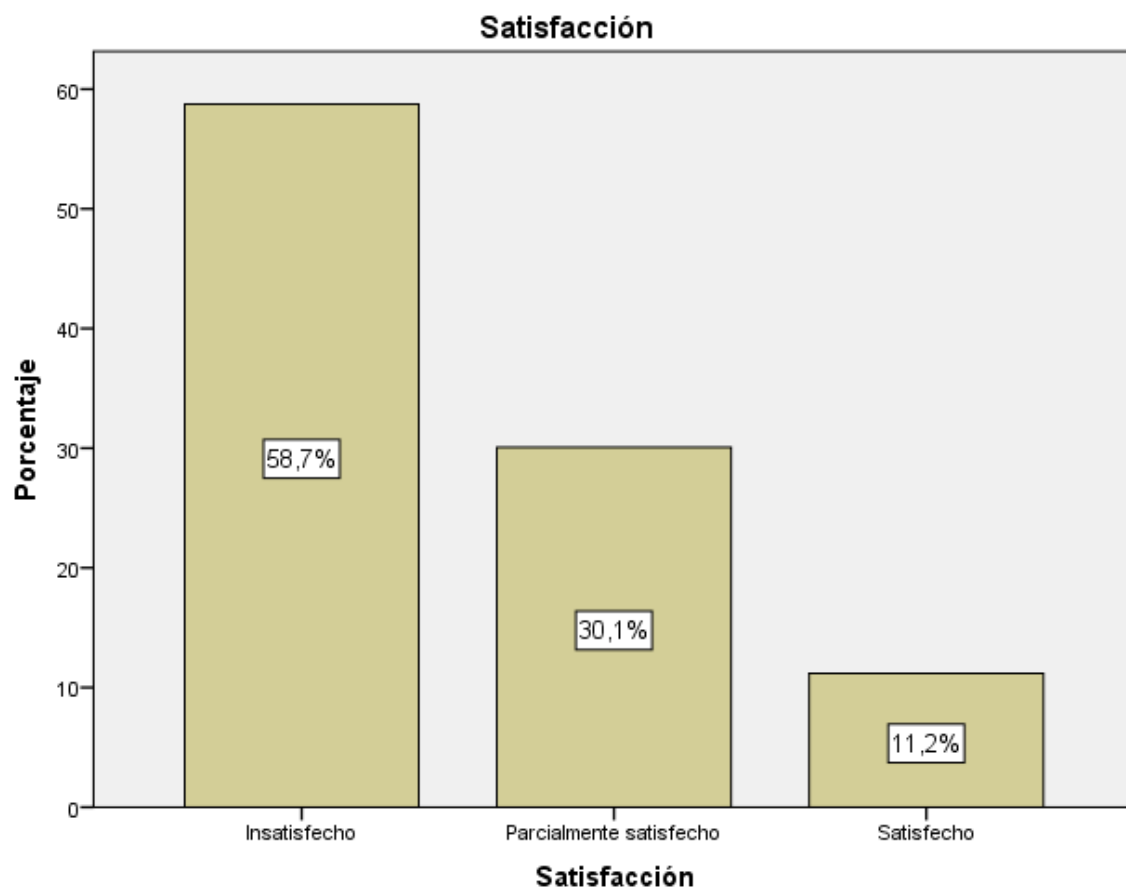


Figura 3. Identificación de la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo

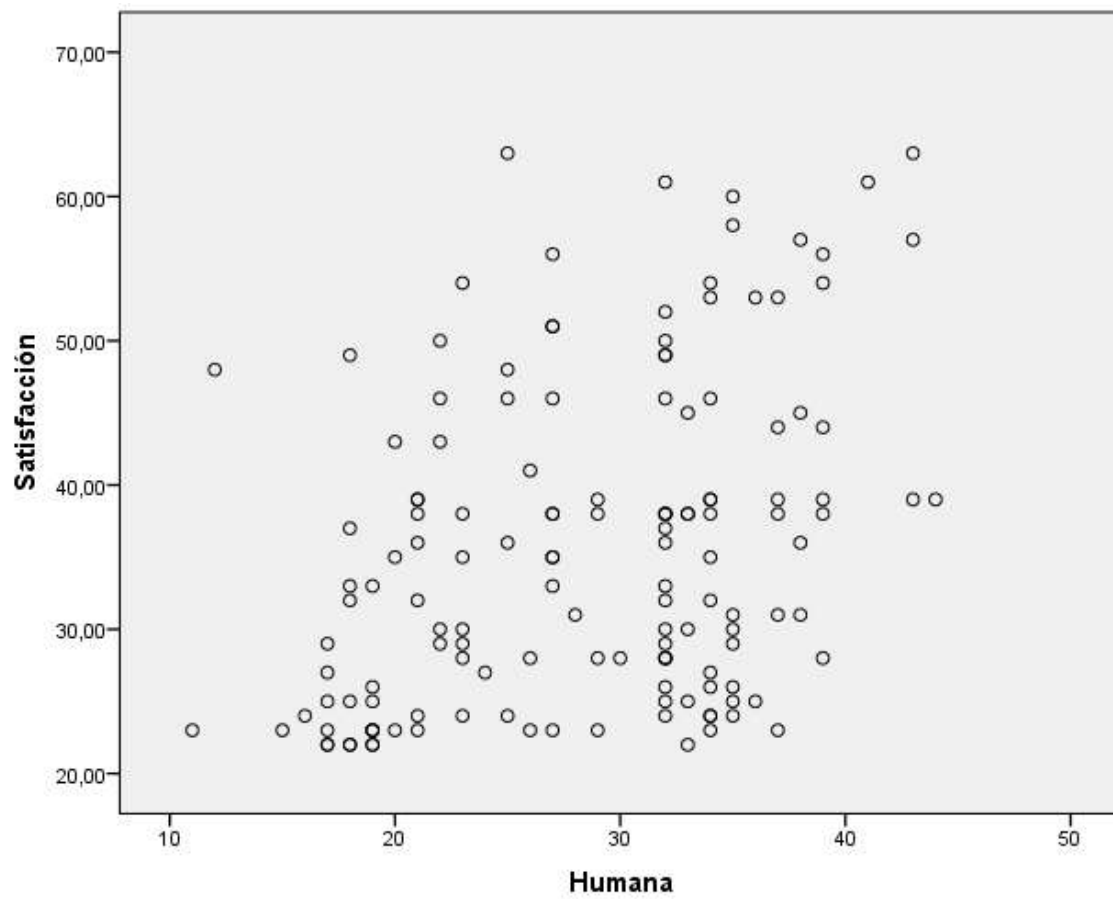


Figura 4. Relación de la dimensión humana de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.

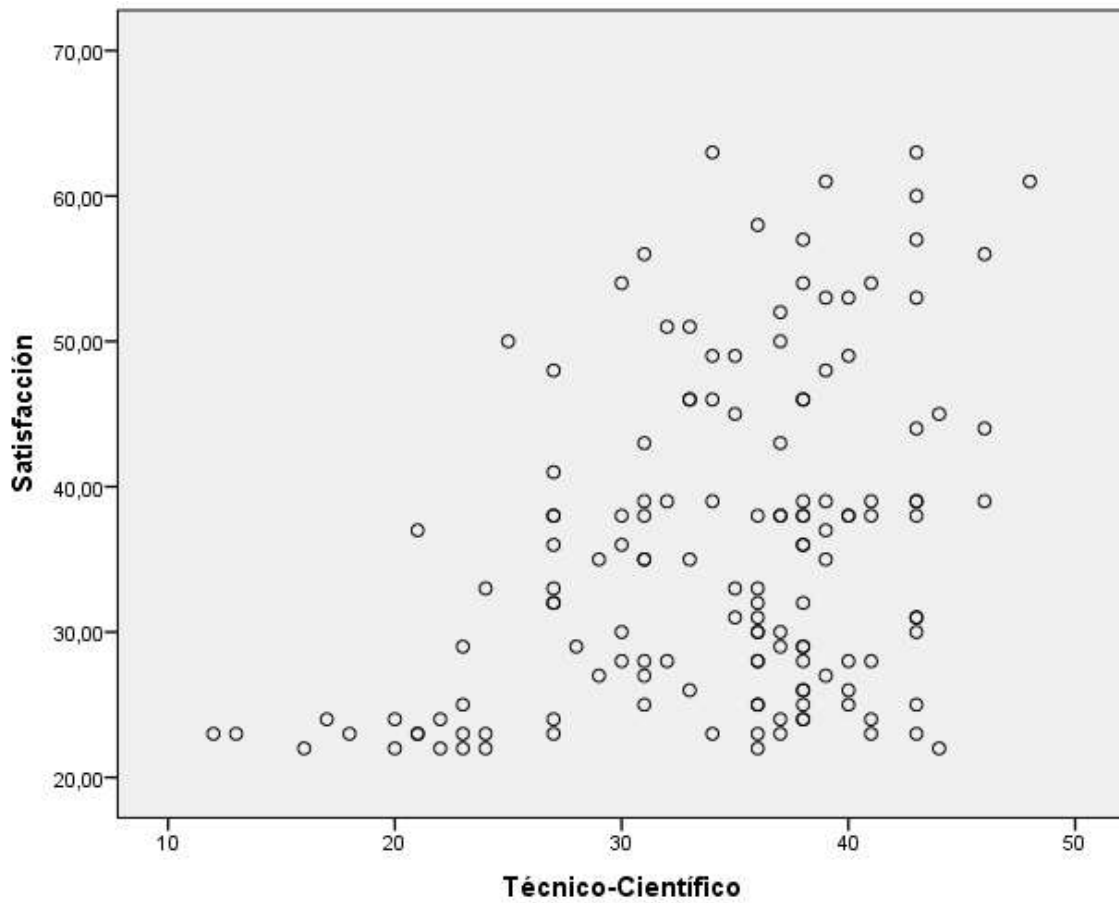


Figura 5. Relación de la dimensión Técnico - científico de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.



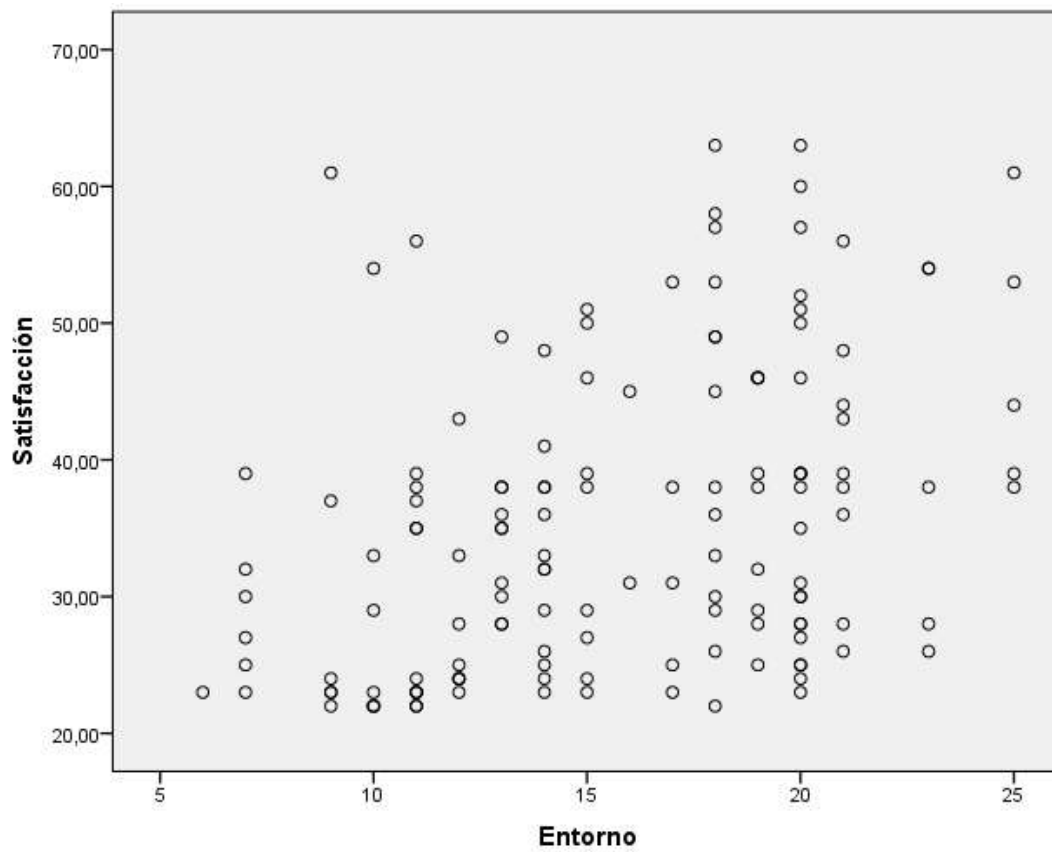


Figura 6. Relación de la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.

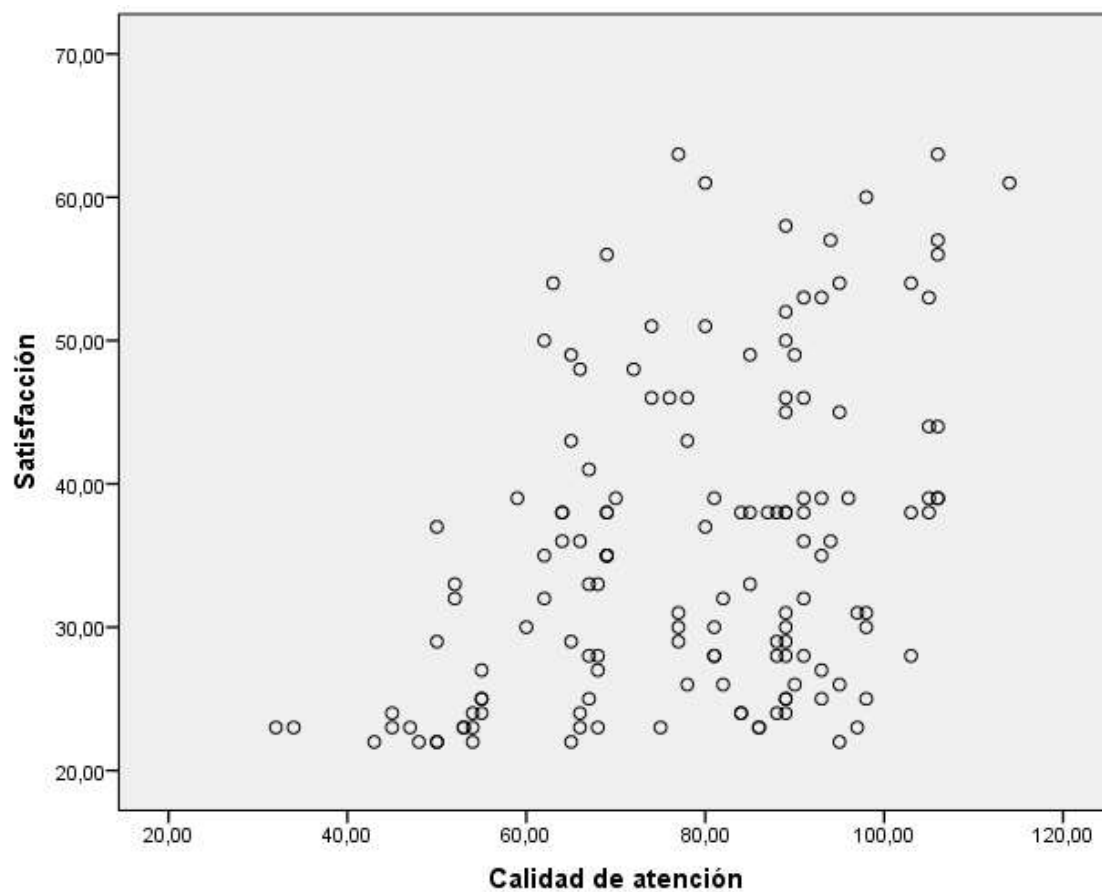


Figura 7. Relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo.





## Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen, docente de la Escuela de Posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesora de la Tesis Titulada:

“Calidad de la atención y nivel de satisfacción del usuario de teleconsultas durante la pandemia covid-19 del HNAAA Chiclayo” del autor Quiroz Ruiz Yesenia Medalit, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% 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.

Chiclayo, 25 de enero del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Gálvez Díaz Norma del Carmen	
DNI: 17450252	Firma 
ORCID: 0000-0002-6975-0972	