



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Linares Santillán, Carmen Susana  
([orcid.org/0009-0008-4294-3847](https://orcid.org/0009-0008-4294-3847))

**ASESORES:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))  
Mg. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, a mi adorada hija, Caylu Fernanda que es mi motor y fuente de inspiración para ser su ejemplo de vida, a mis padres y hermanos ya que ellos estuvieron brindándome su apoyo para lograr cumplir mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro.

Al Dr. Renán, por su guía constante y su fe inquebrantable en mis habilidades me han motivado a alcanzar alturas que nunca imaginé.

A mi amiga que en paz descansa Grease Saavedra por inculcarme a este reto brindándome su apoyo, confianza, soporte y cariño han sido invaluablees ya que Dios lo quiso a su lado.

Así mismo, quisiera expresar mi gratitud a todas las personas que contribuyeron con el desarrollo de mi investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, **HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO**, asesores de Tesis titulada: "Servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023", cuyo autor es **LINARES SANTILLAN CARMEN SUSANA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
<b>HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN</b> <b>DNI: 42445436</b> <b>ORCID: 0000-0001-5055-9222</b>	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01-2024 11:54:36
<b>HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN</b> <b>DNI: 00974279</b> <b>ORCID: 0000-0002-3018-9460</b>	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 23:04:28

Código documento Trilce: TRI - 0714260



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LINARES SANTILLAN CARMEN SUSANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARMEN SUSANA LINARES SANTILLAN DNI: 47515326 ORCID: 0009-0008-4294-3847	Firmado electrónicamente por: CLINARESS el 08-12-2023 08:47:25

Código documento Trilce: TRI - 0885414

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variable, operacionalización .....	19
3.3. Población,(criterios de selección),muestra y muestreo, unidad de análisis. 19	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	21
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Métodos de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	25
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de servicio de telemedicina .....	25
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los asegurados .....	25
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	26
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de telemedicina y la satisfacción a los asegurados .....	27
Tabla 5. Relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados .....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de dispersión entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados .....	29
--	----

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional, cuya población fue de 124 asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto y la muestra fue de 83. La técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el servicio de telemedicina fue medio en 55 %, bajo en 30 % y alto en 15 %; y la satisfacción de los asegurados fue medio en 46 %, bajo en 35 % y un alto en 19 %, existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la telemedicina y la satisfacción de los asegurados. Concluyendo que, existe relación positiva muy alta y significativa entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, con un Rho Spearman de 0.970 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 94.09 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, seguro, atención.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the telemedicine service and the satisfaction of EsSalud policyholders at Hospital II of the Tarapoto Healthcare Network, 2023. The research was basic, non-experimental in design, quantitative, cross-sectional and correlational descriptive level, whose population was 124 EsSalud insured at Hospital II of the Tarapoto Healthcare Network and the sample was 83. The collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that the telemedicine service was medium in 55%, low in 30% and high in 15%; and policyholder satisfaction was medium at 46%, low at 35% and high at 19%, there is a very high and significant positive relationship between the dimensions of telemedicine and policyholder satisfaction. Concluding that, there is a very high and significant positive relationship between the telemedicine service and the satisfaction of EsSalud policyholders at Hospital II of the Tarapoto Healthcare Network, 2023, with a Rho Spearman of 0.970 and a p-value equal to 0.000 ( p-value  $\leq$  0.01); Furthermore, only 94.09% dependence between variables.

Keywords: job satisfaction, insurance, care.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la telemedicina se configuró, como un instrumento que facilita la atención de los usuarios y familiares, haciendo uso de las tecnologías digitales, como por ejemplo el video chat, con el propósito de ofrecer una atención primaria oportuna a los más necesitados; no obstante, Valerio (2022), aseguró que existen dificultades, que interfieren en su uso adecuado, dentro de los cuales se pudo mencionar, la falta de infraestructura tecnológica, la baja cobertura en los lugares rurales, falta de costumbre para manejar instrumentos online, baja accesibilidad, resistencia para adaptarse al cambio y la falta de presupuesto institucional, para la compra de los equipos necesarios. Asimismo, solo un número reducido de usuarios fueron incorporados como beneficiarios a los procesos hospitalarios, que se desarrollan de manera presencial y los resultados demuestran que aún existen vacíos, para determinar su verdadera usabilidad, pues el diagnóstico no fue del todo certero, lo cual no solamente generó inconsistencias, para lograr una recuperación rápida, sino que también generó cierto riesgo.

Por otra parte, en América Latina, se resaltó que existe una necesidad latente, para implementar estrategias que aseguren, una prestación efectiva a los servicios básicos, como son la salud ya que éste permitió alcanzar mejores estándares, respecto a la calidad de vida y mejora de políticas de desarrollo, al mismo tiempo, facultó a atender oportunamente las urgencias de los pacientes, que se encontró en zonas alejadas, sin embargo, pese al gran avance tecnológico, que existe en la actualidad en Ecuador según Ruiz y Flores (2022), la realidad que se vivió respecto a la implementación de la telemedicina fue aún ambigua, dado que se encontró diversas deficiencias, respecto a la accesibilidad de las tecnologías de información y comunicación, igualmente, existió problemas para acceder a la banda ancha y contenido en línea, lo cual entorpece grandemente, la toma de muestras y realización de exámenes completos, pues las imágenes y videos no siempre revelan la gravedad de la situación por lo que los diagnósticos, pueden estar mal direccionados.

Asimismo, en el Perú, Quispe (2021), resaltó que los esfuerzos de parte del Ministerio de Salud, en conformidad con los organismos propios de esta cartera, no fue obtenido los resultados esperados, en lo referido a la implementación de la telemedicina, esto principalmente se debió a que existe una tasa elevada de usuarios, que residen en zonas alejadas con bajo o nulo acceso al internet, otro porcentaje son adultos mayores y personas iletradas, quiénes no se encontraron familiarizados, con el empleo de los dispositivos electrónicos ni de las aplicaciones, estos hechos han generado que las prestaciones, que no se desarrollaron conforme a lo planificado. De igual manera, Barriga et al. (2022), estableció que dentro de los establecimientos de salud, existe una ineficiente administración lo cual repercute que diversos pacientes, no tengan acceso rápido a las consultas médicas digitales, por más que posean todos los medios y recursos para hacerlo, es por ello que se requiso de un fortalecimiento continuo, cada uno de estos servicios para incrementar su capacidad.

Por otra parte, en cuanto a la región San Martín, de acuerdo al estudio realizado por Saavedra (2021), existió una demanda elevada de pacientes, que requiso ser atendidos a la brevedad posible; sin embargo, muchos de ellos no pueden acceder a las citas diarias, que se programan en las instituciones de salud, generando retrasos en su atención y un alto nivel de insatisfacción, ante esto el gobierno ha visto conveniente implementar estrategias digitales, como son las teleconsultas, pese a ello, esta nueva modalidad de atención posee altas deficiencias, ya que los horarios son rígidos, es decir, no se moldean a la vivencia del usuario, aunado a esto, muchos de los pacientes, no cuentan con una conexión estable de internet, además, los profesionales no se encuentran debidamente capacitados, para el manejo de las plataformas digitales y por último se mencionó que el tiempo que se programa, para las citas digitales no es suficiente por lo que muchas veces se toman datos inadecuados de forma apresurada, generando falta de claridad en los diagnósticos.

Por último, en EsSalud del Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, se observó que existe circunstancias negativas, que inhiben el empleo la telemedicina como una nueva forma de atención a los usuarios puesto que no se contó con el presupuesto financiero necesario para adquirir la logística suficiente tanto en cantidad como calidad, además, se destacó que los usuarios en específico los ancianos y aquellos residentes en las zonas aledañas desconocen la forma correcta de emplear estas herramientas digitales, a ello se sumó la falta de capacitación a los médicos y demás personal, por otro lado, se resaltó que en ocasiones los doctores emplean términos técnicos dificultando el entendimiento de los usuarios, lo anterior genera altos niveles de impaciencia e impacta de forma negativa en la satisfacción, debido a que las personas a pesar de contar con complicaciones en su salud no son atendidos adecuadamente, asimismo, el personal no se mostró empático, para brindar una solución rápida cuando se trata de emergencias.

Finalmente, después de haber conocido las diferentes problemáticas en sus diversos contextos, se estableció la viabilidad de formular como problema general: ¿Cuál es la relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023?, y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del servicio de telemedicina de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023? Y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la telemedicina y la satisfacción a los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto 2023?

Por otro lado, la investigación se justificó por conveniencia, porque permitió conocer de manera detallada cuáles son los factores que intervienen en el servicio de telemedicina y los factores que propician satisfacción en los asegurados, además, se buscó conocer la relación que existe entre estos temas. Relevancia social, se propicia información veraz e idónea respecto a los acontecimientos que se surgen en torno a las variables abordadas, por otro lado, a través de las sugerencias se pretende mitigar los problemas y

mejorar las praxis que desarrolla la entidad de salud. Valor teórico, se fundamentó en teorías actuales, así como los lineamientos que permite generar nuevos conocimientos producto de los hallazgos encontrados. Implicancias prácticas, se brindó recomendaciones lo que permitió que se refuercen las estrategias de atención en el propio establecimiento físico para suplir las necesidades, en cuanto a la utilidad metodológica, se diseñó la técnica e instrumentos (encuesta y cuestionarios) que ser aplicados y utilizados en otros estudios.

Como objetivo general: Determinar la relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, y como objetivos específicos: Identificar el nivel de servicio de telemedicina de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. Analizar el nivel de satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. Definir la relación entre las dimensiones de telemedicina y la satisfacción a los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto 2023, de igual forma, se planteó, como hipótesis general: Existe relación significativa entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023 y como hipótesis específicas: El nivel del servicio de telemedicina de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, es alto. El nivel de satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, es alto. Existe relación significativa entre las dimensiones de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación, se abordó el sustento teórico, en investigaciones de diversos ámbitos, teniendo a Guajardo et al. (2023), Barragán et al. (2022) y Schwarz (2022), quienes concluyeron que, a través del desarrollo de la telemedicina, ha conllevado a que se tenga mayor cobertura, en las atenciones médicas, gracias al uso de las tecnologías aplicadas al sector salud, además, de recalcar el compromiso del personal de salud por desarrollar estas modalidades de atención. Asimismo, la telemedicina corresponde un sistema integral, con información más actualizada, para brindar una mejor atención, sin embargo, también se menciona, que gran parte de los usuarios, no cuentan con las tecnologías adecuadas, que hace que la aplicación de la telemedicina, no tenga los resultados esperados en el corto tiempo, a ello se debe sumar la insatisfacción de cada uno de los pacientes que no logran tener un diagnóstico acertado, porque las entidades no utiliza las herramientas apropiadas para la verificación respectiva.

De igual forma, se citó Mendoza y Placencia (2020), Suárez et al. (2023) y Murillo et al. (2019), concluyeron que más del 90% calificó, su nivel de satisfacción global como insatisfactoria, siendo los factores más relevantes la atención y el trato de personal que brinda al usuario, sumado a ello el tiempo de espera, para ser atendidos y de la información recibida, ante las consultas y dudas, asimismo, recalcan que las políticas de salud, no se están aplicando de manera adecuada, debido a la carencia de personal para atender, déficit de medicamentos para los tratamientos de cada paciente y con ello las deficientes infraestructuras, en todas las áreas médicas. Los investigadores determinaron también, que las instituciones requieren de una implementación tecnológica, para contar con los instrumentos avanzados no solamente con una conexión a internet estable, sino también con todos aquellos implementos tecnológicos dentro del campo de la, que puede ser utilizados para obtener imágenes precisas, que conlleven a un diagnóstico congruente.

También, fueron citados, Zhong et al. (2023), Grauer et al. (2023) y Carregal et al. (2020) concluyeron que, la telemedicina es una herramienta asistencial,

que permite extender la atención, que se propicia a los usuarios mejorando la accesibilidad y gestión en los nosocomios. De esta forma la tele consulta ha traído consigo diversas ventajas, tanto desde la mirada institucional como asistencial pues se ha conseguido incrementar, las consultas minimizando los tiempos de espera del paciente, de igual manera, este instrumento hace posible, implantar tratamientos de forma consensuada hasta su próxima visita física, con lo cual generará también una mayor satisfacción y del mejoramiento.

Finalmente, se consideró a Collantes y Clavo (2020), Cataldo et al. (2022) y Condori y Arispe (2022) quienes concluyeron que, la calidad de servicio se vincula de forma significativa y positiva con las dimensiones que plantea la satisfacción de los pacientes atendidos a través de los canales de telemedicina de los centros de salud analizados; considerando que los usuarios son individuos con diversos tipos de enfermedades y patologías que requieren de una prestación oportuna, es importante considerar que los padecimientos tienen diversas formas de tratamiento por ello es necesario que el Estado a través de los diferentes organismos brinden un acompañamiento continuo y de esta manera se garantice los derechos; precisaron también la importancia de abordar la medición continua de los factores de satisfacción para conocer cómo está reaccionando el público a los diversos elementos estratégicos integrados en los servicios para formular las mejoras que sean necesarias para lograr una mayor aceptación y buena experiencia.

Por otro lado, con respecto a la primera variable Telemedicina, según el Ministerio de Salud (2020), se abordó por el personal de salud en beneficio del usuario, dichas acciones comprenden actividades de promoción y cuidado de cada paciente mediante el uso de las tecnologías para una rápida atención. Por otra parte, según la Resolución De Gerencia General N° 632 -GG-ESSALUD-2020 (2020) facilita la entrega del servicio equitativamente empleando elementos estratégicos y el equipamiento de nuevas tecnologías para que la ciudadanía pueda tener a su disposición un servicio competitivo que ayude a provocar la recuperación adecuada.

En lo concerniente a las teorías que respaldan el estudio de la variable telemedicina se tuvo a: Teoría de la difusión de innovaciones. Cuyo representante fue Rogers, comprende a la difusión como aquel proceso en el que la persona o entidad evalúa la adopción o rechazo de las innovaciones que surgen en el exterior (Urbizagástegui, 2020). Teoría de aceptación de la tecnología de Davis. Su propósito consiste en determinar los elementos que hacen posible el uso de las tecnologías de información. Esta teoría sugiere que el uso de determinadas herramientas tecnológicas permite al individuo usar sistemas complejos y organizar eficientemente sus tareas (Reyes y Castañeda, 2020). Teoría de Parasuraman. Es un instrumento que se aplicó para medir la calidad de los servicios que son ofrecidos por una determinada institución hacia los usuarios externos en consideración a un conjunto de elementos, los cuales resultan estratégicos porque permite determinar cada uno de aquellos elementos que forman parte de la satisfacción para una evaluación congruente (Pereyra, et al., 2018).

Asimismo, Para Wang et al. (2021), fue un concepto que se asocia a los servicios de atención médica primaria la cual se aplica a las diversas áreas de atención. Dicha variable proviene del griego “lejos” que significa comunicación a distancia e integra una serie de elementos que permiten desempeñar una comunicación entre dos o más partes por medio de fibra óptica, router, dispositivos electrónicos, servidores, entre otros. De acuerdo a Vázquez (2022), la telemedicina es un término que lleva años en el medio social fue desarrollado a inicios del siglo XX, dicha herramienta permite la transmisión de información entre médicos, médico-paciente, médico comunidades o viceversa. Esta nace como consecuencia de la falta de personal de salud.

Asimismo, Onsongo et al. (2023), señaló que el tema en análisis se puede catalogar de dos maneras diferentes, la primera en base a los actores participantes considerando la relación que se genera entre el profesional o profesionales que interfieren en la prestación y los pacientes, en tanto, la segunda se relaciona netamente con el proceso de comunicación ya que esta puede ser de manera sincrónica o asincrónica, la primera se refiere a la consulta en tiempo real, mientras que, la segunda es diferida. En base a lo

referido por los autores, Sartore et al. (2023), manifiesta que es imprescindible destacar que la telemedicina no reemplaza a la atención que se brinda en los establecimientos convencionales de atención primaria ya que no existe un estudio certero que demuestre que la atención que se imparte por las herramientas digitales es más eficiente a las que se brinda de manera presencial, es decir, la telemedicina debe ser únicamente considerada como un instrumento que complementa la prestación médica mas no una forma de atención única.

Además, según El-khalik et al. (2023), la adopción de la telemedicina constituyó un elemento imprescindible en la actualidad ya que propicia que los profesionales de la salud empleen las tecnologías dispuestas en el mercado para intercambiar información con el paciente haciendo que las distancias entre los dos actores se acorde y se brinde un análisis y tratamiento contra la enfermedad que padece el usuario. Por su parte, Mohammadzadeh y Gholamzadeh (2023), indican que el uso de las tecnologías de comunicación dentro del sector salud se refiere a la adopción de técnicas y herramientas sanitarias que promueve un análisis certero a los pacientes, por tanto, el emplear dichas plataformas hace posible que los procedimientos de salud resulten menos engorrosos y se pueda utilizar diversas fuentes de conexión como son videoconferencias, video chats u otras herramientas durante la consulta. La aparición de los recursos digitales tales como computadoras han hecho posible la digitalización de videos e imágenes, mientras que, la aparición del internet ha facultado la transmisión de documentos.

Por otro lado, Tiribelli et al. (2023), precisaron que la telemedicina fue catalogada como el empleo de tecnologías para la entrega de servicios asociados con el campo médico y la información que se indica desde una ubicación hacia otra. En tanto, Jobé et al. (2023), manifiestan que dicho el concepto se refiere a la disposición de un servicio de salud por medio de las técnicas online. Es una situación en el que el profesional de salud y el paciente no se encuentra geográficamente ubicados en la misma zona. Se trata de una transmisión de confianza mediante la emisión de sonidos, videos,

imágenes u otros elementos que permitan prevenir, diagnosticar, tratar y dar seguimiento a los usuarios. Ante esto, Camacho (2023), argumenta que la insuficiencia de profesionistas dedicados al rubro de salud en las zonas rurales ha sido una de las principales motivaciones para la aplicación de sistemas de atención de telemedicina tal como se conoce en la actualidad, lo cual hace posible la extensión de estos servicios hacia un público mucho más amplio.

Por otra parte, las ventajas que se obtienen con el uso de la telemedicina son diversas, sin embargo, dentro de las más resaltantes Lu et al. (2023), mencionaron: prestación rápida, diagnóstico oportuno, atención personalizada, seguimiento continuado, automatización del proceso de atención, posibilidad de interrelacionarse o llevar a cabo una interconsulta, minimización en los tiempos de espera, menos costes en el uso de los equipos, menor costo de traslado médico y/o paciente. Además, Zhong et al (2023), mencionaron que la tecnología ha modernizado los sistemas de atención de los diferentes nosocomios y centros de salud ya que ha permitido transitar de una gestión tradicional hacia la digitalización la cual consiste en ampliar la cobertura médica a todos los usuarios considerando la optimización de los recursos, la minimización de tiempos de respuesta y la evaluación de la historia clínica en vivo. Siguiendo a Kiani et al. (2023), existen dos tipos de telemedicina: Sincrónica, es aquella que se efectúa entre el usuario y el médico de cabecera en tiempo real.

Asimismo, con el fin de generar una comunicación óptima fue necesario tener una conexión estable para que posteriormente la información fue proporcionada a otros profesionistas de salud que forman parte del tratamiento. Asíncrono, los actores involucrados en el proceso de transmisión de información no requiso tener presencia física ya que existen herramientas alternas y de bajo costo como la teledermatología, teleradiología que coadyuvan a formular el diagnóstico y tratamiento. Empero a ello Ncube et al. (2023), sostienen que existen dificultades que interfieren en la adopción y uso de dichos instrumentos digitales, ello se debe particularmente a la falta de

infraestructura tecnológica, la baja densidad poblacional, la falta de recurso económico, la falta de personal preparado y falta de mantenimiento de los equipos utilizados. Conforme a Grauer et al. (2023), las herramientas digitales han permitido mejorar significativamente los servicios que brinda una institución gubernamental mejorando significativamente su nivel de desempeño.

Por otra parte, las dimensiones de la Telemedicina, Ministerio de Salud (2020) son: dimensión de aspectos de seguridad, se enfocan en controlar los riesgos laborales de los especialistas, con el fin de disminuir todo tipo de enfermedades que los usuarios puedan transmitirlos. Asimismo, la seguridad es uno de los medios para cubrir la integridad del usuario, con el fin de poder brindarle una mejor calidad de vida (Ncube et al., 2023). Por otro lado, los sistemas de seguridad se han implementado dentro de las instituciones de salud para cubrir de posibles riesgos de contraer enfermedades por parte del personal (Kiani et al., 2023). Cuyos indicadores son: protección de datos, son las prácticas que implica la utilización de protocolos para proteger los datos de los pacientes atendidos para que estos no sean divulgados tanto su información personal como sus problemas de salud; privacidad, es el derecho de los usuarios para que los datos brindados hacia las entidades de salud sean manejados con hermetismo solo para fines de atención médica sin un trasfondo económico.

En cuanto a la dimensión de aspectos tecnológicos, son las tecnologías que están implementadas dentro de un puesto de salud, para que mejoren un tratamiento de las cuales son las máquinas, ya que pueden encontrar una enfermedad a tiempo y puedan servir para una cura rápida (Ministerio de Salud, 2020). Además, uno de los nuevos instrumentos para mejorar la atención a los usuarios, se ha dado mediante la aplicación de equipos de última generación (Zhong et al., 2023). Por otro lado, las tecnologías modernas han generado gran cambio dentro de la estructura de muchos puestos de salud, ya que ayude a mejorar los sistemas de atención al paciente (Lu et al., 2023). Cuyos indicadores son: interoperabilidad, es la capacidad de

los sistemas y herramientas tecnológicas para complementarse entre sí y abrir la posibilidad de emplearse para la solución de necesidades por medio de la cooperación de las mismas; equipos tecnológicos, son todos los bienes utilizados por las instituciones para brindar la atención médica competitiva hacia los pacientes.

Por otro lado, se tiene a la dimensión de recursos humanos, que son las personas encargadas de mejorar las condiciones de salud de los usuarios, ya que se encargan de contratar a especialistas con todas las experiencias a necesitarse, logrando así el éxito de un puesto de salud (Ministerio de Salud, 2020). Asimismo, para la contratación de los profesionales en salud se debe tomar en cuenta la experiencia dentro del rubro (Camacho, 2023). En tanto, la falta de conocimiento del personal puede ser una de principales razones para dar una mala atención al ciudadano (Jobé et al., 2023). Cuyos indicadores son: capacitación, son actividades que se desarrollan con la finalidad de reforzar los conocimientos en los colaboradores para brindar un mejor rendimiento a través de una atención competitiva a los usuarios; conocimiento del personal de salud, es el grado de conocimiento del personal sobre diversos aspectos como el tratamiento o la utilización de los equipos para una atención competitiva; atención, es el proceso que permite atender los requerimientos del paciente por medio de la designación de personas especializadas.

Asimismo, se tiene a la dimensión aspectos financieros, fue fundamental que dentro de una entidad de salud exista un presupuesto financiero alta, para que puedan implementarse con las compras necesarias de cada máquina, con el fin de mejorar la salud de la población, siendo vistos de una manera positiva (Ministerio de Salud, 2020). Los recursos financieros permiten mejorar la infraestructura de los establecimientos, para poder ver una mejor imagen y con los equipos específicos para dar la atención (Tiribelli et al., 2023). Además, el uso de los recursos puede ser una alternativa de solución para cambiar la imagen de la institución (Mohammadzadeh y Gholamzadeh, 2023). Cuyos indicadores son: uso de recursos eficientes, corresponde a la

utilización competitiva de cada recurso dispuesto para la atención de consultas por medio de los medios financieros; costos, son todos los gastos derivados de la adquisición de los productos o servicios para cumplir con la entrega de los servicios necesarios hacia los pacientes atendiendo sus emergencias.

En referencia a la segunda variable Satisfacción de los asegurados, es el grado en cómo se encuentra el usuario respecto a la prestación de los servicios de acuerdo a sus percepciones y expectativas de cada asegurado (Febres et al. 2022). En tanto, Vinotha et al. (2022), definen al término abordado como la sensación que tienen los usuarios acerca de las prestaciones que desarrolla una institución dedicada al rubro médico, en ella se consideran tres elementos relevantes: a. organizativos los cuales incorporan el tiempo de espera para ser atendido y la calidez del ambiente, b. la atención recibida por parte de los profesionales y personal implicado y c. la financiación de parte del estado para mejorar gradualmente los servicios. Para Zapata y Vizcacho (2021), la satisfacción constituyó un término que ha sido ampliamente discutido por diversos gurús y especialistas, hoy en día este término ha tomado mayor énfasis en el rubro de salud ya que a partir de ello es posible evaluar la calidad de los procesos y en base a ello establecer indicadores y estrategias.

Por otro lado, respecto a las teorías que sostuvieron a la satisfacción de los asegurados se tuvo: Teoría de los dos factores. Enfatiza que la satisfacción agrupa elementos asociados con las prestaciones y bienes dados por una entidad los cuáles producen bienestar, de no estar planificados de manera correcta las posibilidades de generar insatisfacción son altas (Hernández, et al., 2022). Teoría de las colas. Consiste en el análisis de las líneas de espera que se originan cuando los usuarios acuden a un establecimiento; esta teoría estudia factores vinculados con el tiempo de espera y la capacidad que posee la institución para atender a los usuarios sin colapsar (López y Joa, 2018). Teoría de la calidad total. Se entiende por calidad a las diferencias que surgen entre las expectativas y los resultados originados por las prestaciones

considerando factores como la fiabilidad, respuesta, empatía y seguridad; es por ello que la importancia de esta teoría radica en la incorporación de lineamientos estratégicos para que las instituciones se desempeñen en función al mejoramiento de la calidad (Chacón, et al., 2018).

Asimismo, los autores como Alome et al. (2022), establecieron que la satisfacción encierra aspectos fundamentales tales como la capacidad institucional, la atención recibida y el diagnóstico; es importante destacar que la evaluación que realiza el paciente para con la prestación que recibe inicia desde que ingresa al establecimiento de salud, luego esta transita hacia la atención médica donde el conocimiento y la expertiz de los médicos juega un papel elemental. En ese marco, Karunarathnaa y Rajapaksha (2023), fundamentaron que el servicio debe estar dirigido siempre en atención a las necesidades y demandas de los pacientes como de los familiares, por ello es vital que el personal de salud y administrativo cuente con las habilidades duras y blandas para ofrecer soluciones óptimas y prestaciones que promuevan bienestar. En vista de Túpac Yupanqui (2021), fue un concepto que surge del estudio de las ciencias humanas y se encuentra respaldado por la calidad y la capacidad que poseen los proveedores de salud para atender las demandas de los usuarios.

Por su parte, Lawrence (2022) entiende a la satisfacción como el cumplimiento de las expectativas las cuales se evidencian en los resultados que se generan por parte de los profesionistas de la salud para con los usuarios y familiares quienes desean satisfacer una o más necesidades. El servicio que se ofrece a los pacientes es personalizado, por consiguiente, la satisfacción se puede concebir como un proceso de aceptación en relación a la recepción del servicio, es decir, es aquella diferencia que se origina entre la confrontación de los resultados obtenidos con las perspectivas preliminares. Bajo lo dicho, los autores Kim et al. (2023), enfatizó que el proceso de satisfacción incorpora cuatro elementos imprescindibles dentro de los que se destaca la percepción intersubjetiva que posee el usuario, así como, la visión intersubjetiva del prestador de servicios, la interrelación que surge entre los actores

involucrados (médico-paciente) y las condiciones que encierra la atención (infraestructura, materiales, mobiliario y personal) para lograr un desempeño adecuado.

Asimismo, la satisfacción de los usuarios no representa únicamente un indicador extraordinario, sino que resulta del esfuerzo coordinado que desarrollan los dirigentes de la organización en conjunto con los profesionales para obtener resultados extraordinarios, por tanto, la satisfacción como indicador de calidad es un instrumento que hace posible conocer las capacidades internas, mejorar el comportamiento de los actores internos y modificar los métodos de atención (Ramírez, et al., 2021). Aunado a ello, Collantes y Clavo (2020), dictaminaron que es imprescindible promover la calidad de los servicios en los establecimientos públicos de salud para mejorar la eficiencia de los recursos, incrementar la eficiencia de los servicios que oferta el estado por medio de los organismos de salud, aumentar la disponibilidad de los servicios, suplir los requerimientos de los usuarios y población en general, asegurar que el estado cumpla con las disposiciones y normas internacionales y motivar a la fuerza de trabajo para lograr un rendimiento óptimo y constante.

Además, según Cataldo et al. (2022), el servicio que emitió una institución médica influye en el sentir de los pacientes; existen situaciones que conllevan a generar una prestación ineficiente ya que esta tiende a efectuarse sin considerar las necesidades del paciente, además, se acrecienta cuando el usuario no recibe una atención oportuna dentro del establecimiento, cuando la atención médica se encuentra únicamente sostenida por el pago y cuando los colaboradores se niegan a atender al usuario; dichos escenarios generan que los pacientes tengan una pésima concepción acerca de los servicios dispuestos por el estado y no recomienden su uso a los demás. Los pacientes satisfechos tienden a generar un concepto óptimo acerca del servicio médico, mantienen una comunicación de confianza y estrecha con los proveedores, se apegan adecuadamente al protocolo de atención y cooperan con la

información que necesita el personal para facilitar la integración adecuada de los elementos que permitirá incrementar la calidad consistentemente.

De igual forma, conforme a Frisina et al. (2022), la prestación de calidad dentro de los establecimientos de salud primaria representa una de las preocupaciones más grandes dentro del sector gubernamental puesto que no solo se pretendió aumentar las capacidades institucionales que poseen las dependencias y organismos, sino que estas representan una obligación de parte del Estado, por lo tanto, se convierten en un eje transversal que debe ser promovida y valorada por cada gobierno. También Suárez et al. (2023), aludieron que las entidades que pertenecen al sector salud como son los entes públicos como privados han mostrado un certero interés por evaluar la calidad de las prestaciones y diseñar estrategias que posibiliten mejorar el sistema integral de salud. Medir la calidad del servicio desde la óptica del paciente es hoy en día posible a través de instrumentos físicos y digitalizados como son las encuestas o entrevistas ya que a partir de la aplicación de ellos se obtiene información de primera fuente para emplearla en el mejoramiento respectivo.

Asimismo, para Assmus et al. (2022), el sentimiento de alegría constituye una dimensión que forma parte de la satisfacción del usuario, en ese correlativo fue establecido que a la hora de evaluar la satisfacción que experimentan los pacientes es necesario considerar las siguientes direcciones: a. Elementos físicos, son aquellos factores que se encuentran vinculados con los aspectos tangibles como son la infraestructura, mobiliario, recursos disponibles, entre otros. b. Fiabilidad, es el nivel de confianza que posee un paciente o usuario a la hora de recurrir a los servicios de un establecimiento médico para solucionar cualquier contingencia o inconveniente que atenten o perjudique su salud física o mental. c. Cumplimiento de promesas, se refiere a cumplir con las prestaciones dentro del plazo establecido sin dilataciones o extensiones que puedan perjudicar la atención. d. Horario de servicio, son las horas dispuestas por el centro de salud a disposición de la población. e. Seguridad, descansa en la confianza que transmiten los servidores médicos hacia los pacientes, además, se encuentra vinculado con los conocimientos.

Además, acorde con San José et al. (2022), las expectativas que posee el usuario son un elemento imprescindible que permiten medir la satisfacción respecto al servicio que ofrece un establecimiento de salud primaria, éstas se generan en base a lo siguiente: experiencia individual, recomendaciones de terceros como son familiares, amigos o conocidos, por el impacto de la publicidad o medios de comunicación y la cultura del paciente. Además, la gran parte de usuarios esperan recibir una atención técnica-especializada, cómoda individual y cortés. Igualmente, Mohammad et al. (2023), mencionan que existen tres factores que presiden la satisfacción: Interna, se refiere a la percepción que posee el individuo respecto a las prestaciones que recibe, además, incorpora a la autoestima y el desenvolvimiento individual. Social/familiar, este segundo factor se encuentra integrado por las experiencias ajenas, así como los procesos y tratamientos que se originan en base a la necesidad. Servicio de salud, son aquellos recursos que embisten al servicio dentro de los que se resalta el tiempo de espera.

Por otra parte, las dimensiones de la Satisfacción de los asegurados, según Febres et al. (2022) fueron: dimensión de atención médica, que es muy importante para la población que puedan recibir una atención satisfactoria, ya que los especialistas deben enfocarse en brindar información de calidad, resolviendo cualquier duda de un paciente, ya que eso es bien visto por la población, haciendo confiable dicha atención. Asimismo, si bien es cierto muchos especialistas no saben llegar a los pacientes eso es lo que ocasiona una mala referencia (Alome et al., 2022). Por otro lado, la atención médica se basa en controlar cualquier tipo de enfermedad de manera oportuna buscando la satisfacción del usuario final (Zapata y Vizcacho (2021). Cuyos indicadores son: tiempo de espera, es el tiempo que el usuario debe esperar para poder ser atendido en la institución, lo cual depende de la dotación de personal y equipos para atender la demanda; tiempo en la consulta, es el tiempo que toma al personal atender al paciente; estado, corresponde al estado o avance de la atención entregada hacia el paciente.

Asimismo, la dimensión atención administrativa, que es la planificación dentro de un establecimiento de salud, para pueda existir una organización de cada producto (Febres et al., 2022). Asimismo, es importante una buena administración de cada información brindada y por ello controlando cada uno de las dudas que cada paciente puede tener al momento de querer requerir una información (Lawrence, 2022). Además, se debe brindar un buen sistema de atención a fin de dar una buena experiencia por medio de la atención competitiva (Túpac Yupanqui, 2021). Cuyos indicadores son: nivel de eficiencia, es la capacidad institucional para atender adecuadamente al usuario; seguridad, es un aspecto intangible que transmite seguridad en la atención; procesos, es la agrupación de las actividades para atender a los pacientes; organización, es la forma en cómo se desarrollan las actividades; grado de conocimiento en gestión, son los conocimientos del personal para gestionar los recursos; eficiencia, implica el logro de resultados de calidad superando las expectativas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de estudio**

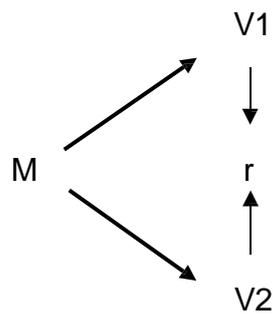
La presente fue de tipo básica, ya que se encuentra fundamentada en el entendimiento y análisis de los factores que rodean a las categorías abordadas. Además, este tipo de investigaciones también son concebidas bajo el nombre de puras (Concytec, 2020).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Fue no experimental, puesto que se ha limitado a contemplar el comportamiento que evidencia el objeto de estudio dentro de su contexto originario para a partir de ello generar inferencias (Arias, et al., 2022). Se trabajó con un enfoque cuantitativo, empelando información numérica para la elaboración de las conclusiones y otros cálculos esenciales en torno al direccionamiento establecido (Ochoa et al., 2020). Fue de corte transversal, pues la relación que se establece en la investigación pertenece a un solo periodo, es decir, el cuestionario diseñado ha sido aplicado a la muestra de estudio en un único momento (Hadi, et al., 2023).

Adicionalmente, el estudio se enmarca bajo el alcance descriptivo correlacional; descriptivo, ya que se reseñan los rasgos más relevantes de un fenómeno o situación, es decir, se describe puntualmente las características más relevantes y particulares de los elementos que forman parte de la investigación (Ruiz y Valenzuela, 2022). Correlacional, puesto que su propósito fue examinar y probar de forma estadística el vínculo que sostiene a los conceptos estudiados (Romero, et al., 2022).

El esquema fue:



Donde:

M : Muestra  
V<sub>1</sub> : Servicio de Telemedicina  
V<sub>2</sub> : Satisfacción de los asegurados  
r : Relación

### 3.2. Variable, operacionalización

**Variable 1:** Servicio de Telemedicina

**Variable 2:** Satisfacción de los asegurados

**Nota:** Se integró la operacionalización en los anexos.

### 3.3. Población, (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

La conformaron 124 asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. Estuvo constituida por todos los elementos que fueron usuarios, instituciones, objetos, hallazgos u otros que cuentan con atributos similares (Lariguet, 2022).

#### Criterios de selección

**Criterios de inclusión:** usuarios asegurados, usuarios registrados en la data de EsSalud y usuarios mayores de 18 años y menores de 65.

**Criterios de exclusión:** fue excluido al personal de la entidad, usuarios que no están registrados en la data de EsSalud y usuarios entre 18 y 65 años.

### 3.3.2. Muestra

Estuvo conformada por 124 asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. De acuerdo a Guevara et al. (2020), corresponde a aquellas unidades que dado a su factibilidad y características esenciales son elegidas para representar el estudio, por lo tanto, se estableció que fue el subconjunto mediante el cual se obtuvieron datos que hizo posible probar las hipótesis.

Para conocer la cantidad de integrantes que formaron parte de la investigación se procedió a calcular así:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z= 1.96

E=0.05

p=0.8

q=0.2

N=124

n =	3.8416	*	0.16	*	124	
	0.0025	*	123	+	0.61466	

n =	76.217344				83
	0.92216				

### **3.3.3. Muestreo**

Fue **probabilístico aleatorio simple**; cada elemento pudo ser elegido por medio de la probabilidad. Esta técnica estadística enfatiza que en un primer punto se definen los atributos que componen al objeto de estudio y posteriormente a través de la elección aleatoria se estableció los causales que se vinculó con los propósitos del estudio (Hadi et al., 2023).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un usuario de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto.

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

### **Técnicas**

Fue la encuesta, la cual constituyó una herramienta fundamental en los estudios correlacionales, cuyo propósito fue recopilar datos concisos de parte de una muestra en consideración a una o más categorías (Romero, et al., 2022).

### **Instrumentos**

Para el presente estudio se diseñaron dos cuestionarios en consideración la variable independiente y dependiente, teniendo en cuenta sus dimensiones con sus respectivos indicadores. Se ha elegido este instrumento dado a su alto nivel para obtener datos y a la economicidad que genera para el investigador (Arias, et al., 2022).

Para medir la variable servicio de telemedicina fue un cuestionario propio constituido en 20 ítems, 4 dimensiones (dimensión de aspectos de seguridad, dimensión de aspectos tecnológicos, dimensión de recursos humanos, y dimensión de aspectos financieros). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente, la variable fue medido por niveles: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100).

Sobre la satisfacción de los asegurados fue un cuestionario propio constituido en 20 ítems, 2 dimensiones (dimensión de atención médica y dimensión de atención administrativa). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente, la variable fue medida por niveles: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100).

### **Validez**

Con el propósito de determinar el grado de validez que poseen los cuestionarios que se utilizaron para recabar datos de los usuarios, ambos fueron sometidos al proceso de análisis por parte de tres profesionales en la materia para de esta manera mediante su valoración cuantitativa conocer su grado el grado de validez antes de ser aplicado, de igual modo, se aplicará el de V de Aiken. En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.95 (95 %), para el segundo fue 0.97 (97 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad fue obtenida a través de la disposición de diferentes métodos o fórmulas, sin embargo, los gurús más reconocidos a nivel a nivel latinoamericano en el campo investigativo como son Guevara et al. (2020) enfatizan que para llevar a cabo este proceso fue necesario aplicar el Alfa de cronbrach el cual tuvo como fundamento que el valor a encontrarse tras su procesamiento debió ubicarse por encima de 0.7. Respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0,980, en la variable 2, fue 0,979 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte.

### **3.5. Procedimientos**

Con el propósito de evitar inconvenientes futuros con respecto a la evaluación de los usuarios que hicieron uso de los servicios de la entidad se procedió a enviar una carta solicitud al establecimiento de salud pública. Posterior a ello, se diseñó dos cuestionarios los cuales facilitarán

recabar los datos necesarios para alcanzar los fines y contrastar las hipótesis que fue planteado en el primer capítulo, de esta forma, ambos cuestionarios atravesaron la validación por los expertos en los temas tratados, igualmente, se empleó de V de Aiken y se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Posteriormente, la información fue procesado en el estadístico elegido y en las hojas de cálculo de Excel y finalmente la investigación mostro las conclusiones estadísticas y sugerencias para mitigar los dilemas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se empleó el descriptivo, ya que se presentó a las variables mediante tablas donde se consignó las frecuencias y porcentajes, e inferencial a partir del uso del estadístico Spss v. 25, también, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova puesto que los individuos a analizar superan los 50 elementos. El valor numérico originado de dicho procesamiento permitió determinar el uso del Rho de Spearman para la contrastación.

### **3.7. Aspectos éticos**

El proyecto presentado se efectuó bajo los cimientos de los principios que dicta la comunidad científica: Autonomía, el investigador ha diseñado los cuestionarios para recabar datos que permitieron precisar la idoneidad de las hipótesis. Beneficencia, se estableció que a partir del desarrollo de esta investigación se pretendió dar fin a las falencias que surgen en cuanto a las categorías abordadas, de tal manera que, las estrategias a emplear sean factibles y obtengan los resultados esperados. No maleficencia, pues el estudio no pretendió perjudicar el accionar interno ni difundir información que perjudique su identidad. Justicia, ya que los usuarios que comprenden el estudio fueron tratados con la amabilidad que amerita la situación, así como, con el debido respeto a sus derechos. Derecho, ya que en todo el proceso de la investigación nos vulnero los derechos de los involucrados.

Consentimiento informado, puesto que se ha llevado a cabo diversas actividades con el propósito de incentivar a los usuarios a participar.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de servicio de telemedicina.*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	20-46	25	30%
Medio	47-73	46	55%
Alto	74-100	12	15%
<b>Total</b>		<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto.

#### **Interpretación**

En la tabla 1, se muestra que el nivel del servicio de telemedicina es medio en 55 %, bajo en 30 %, y alto en 15 %, provocado porque no se cuenta con el presupuesto financiero necesario para adquirir la logística suficiente tanto en cantidad como calidad, además, se destaca que los usuarios en específico los ancianos y aquellos residentes en las zonas aledañas desconocen la forma correcta de emplear estas herramientas digitales, ausencia de capacitaciones a los médicos y demás personal.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción de los asegurados.*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	20-46	29	35%
Medio	47-73	38	46%
Alto	74-100	16	19%
<b>Total</b>		<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto.

#### **Interpretación**

En la tabla 2, se muestra que el nivel de satisfacción de los asegurados es medio en 46 %, bajo en 35 % y alto en 19 %, provocado porque los doctores emplean términos técnicos dificultando el entendimiento de los usuarios, lo

anterior genera altos niveles de impaciencia e impacta de forma negativa en la satisfacción, debido a que las personas a pesar de contar con complicaciones en su salud no son atendidos adecuadamente, asimismo, el personal no se muestra empático para brindar una solución rápida cuando se trata de emergencias.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Telemedicina</b>	,121	83	,004	,941	83	,001
Aspectos de seguridad	,147	83	,000	,923	83	,000
Aspectos tecnológicos	,077	83	,200	,966	83	,028
Recursos humanos	,150	83	,000	,925	83	,000
Aspectos financieros	,091	83	,085	,969	83	,041
<b>Satisfacción de los asegurados</b>	,126	83	,002	,960	83	,011
Atención medica	,091	83	,085	,967	83	,030
Atención administrativa	,137	83	,001	,949	83	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

En la tabla 3, se empleó Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> por considerarse una muestra de 83, reflejando  $p = 0.004$  y  $0.002$  menos que  $0.05$ , exponiendo una distribución no normal; facilitando el uso del Rho de Spearman para correlacionar.

**Tabla 4***Relación entre las dimensiones de telemedicina y satisfacción a los asegurados.*

			Aspectos de seguridad	Aspectos tecnológicos	Recursos humanos	Aspectos financieros
Rho de Spearman	Satisfacción de	Coeficiente de correlación	,944**	,957**	,920**	,955**
	los asegurados	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	83	83	83	83

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25**Interpretación**

En la tabla 4 se demostró que existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la telemedicina y la satisfacción de los asegurados. A través de un Rho Spearman de 0.944, 0.957, 0,920 y 0.955, y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ), provocando la aceptación de la hipótesis de investigación.

**Tabla 5**

*Relación entre el servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados.*

		Satisfacción de los asegurados	
Rho de Spearman	Telemedicina	Coeficiente de correlación	,970**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

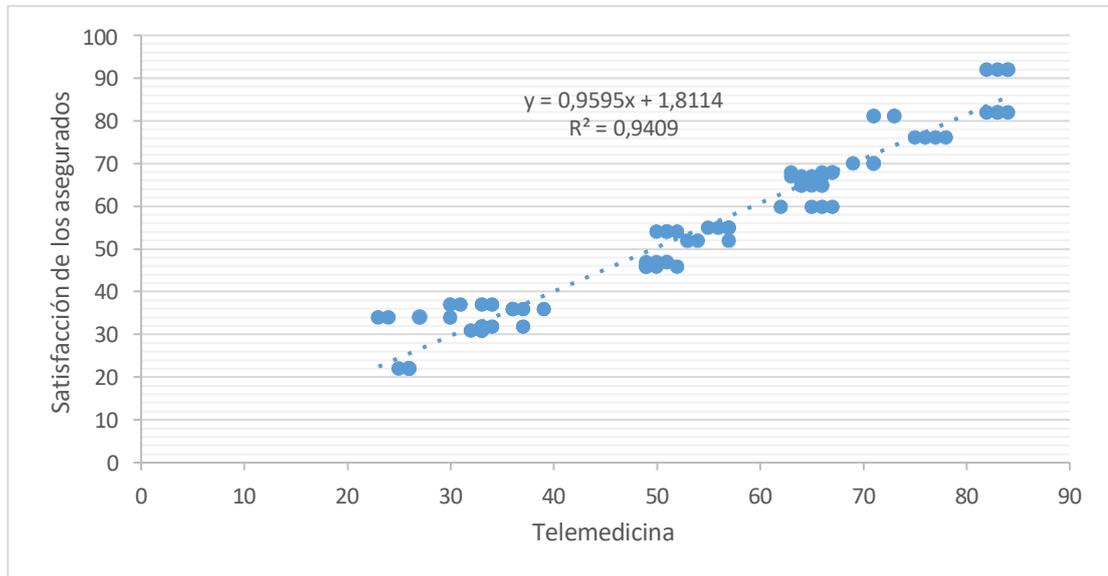
**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

En la tabla 5 se demostró que existe relación positiva muy alta y significativa entre el servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. A través de un Rho Spearman de 0.970 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), provocando la aceptación de la hipótesis de investigación.

## Figura 1

Gráfico de dispersión entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

## Interpretación

En la figura 1 se muestra que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9409$ ), indicando que la satisfacción de los asegurados depende en 94,09 % de la telemedicina.

## V. DISCUSIÓN

Se procedió a comparar que el nivel de servicio de telemedicina es medio en 55 %, provocado porque no se cuenta con el presupuesto financiero necesario para adquirir la logística suficiente tanto en cantidad como calidad. En base a lo referido coincide con Guajardo et al. (2023), Barragán et al. (2022) y Schwarz (2022) quienes manifiestan que es imprescindible destacar que la telemedicina no reemplaza a las convencionales de atención primaria ya que no existe un estudio certero que demuestre que la atención que se imparte por las herramientas digitales es más eficiente a las que se brinda de manera presencial. De acuerdo a ello, la telemedicina corresponde un sistema integral con información más actualizada para brindar una mejor atención, sin embargo, también se menciona que gran parte de los usuarios no cuentan con las tecnologías adecuadas que hace que la aplicación de la telemedicina no tenga los resultados esperados en el corto tiempo, a ello se debe sumar la insatisfacción de cada uno de los pacientes que no logran tener un diagnóstico acertado porque las entidades no utiliza las herramientas apropiadas para la verificación respectiva.

Lo descrito coinciden con la teoría de la difusión de innovaciones expuesta por Urbizagástegui (2020), cuyo representante fue Rogers, comprende a la difusión como aquel proceso en el que la persona o entidad evalúa la adopción o rechazo de las innovaciones que surgen en el exterior. Por lo que se destaca que en los centros hospitalarios, los usuarios no son atendidos rápidamente, debido a la carencia de las tecnologías aplicadas al sector salud, además de recalcar del compromiso del personal de salud por desarrollar estas modalidades de atención, además, la telemedicina debe ser únicamente considerada como un instrumento que complementa la prestación médica mas no una forma de atención única.

Asimismo, coinciden con Onsongo et al. (2023), señalan que el tema en análisis se puede catalogar de dos maneras diferentes, la primera en base a los actores participantes considerando la relación que se genera entre el profesional o profesionales que interfieren en la prestación y los pacientes,

en tanto, la segunda se relaciona netamente con el proceso de comunicación ya que esta puede ser de manera sincrónica o asincrónica, la primera se refiere a la consulta en tiempo real, mientras que, la segunda es diferida. Asimismo, con el fin de generar una comunicación óptima es necesario tener una conexión estable para que posteriormente la información sea proporcionada a otros profesionistas de salud que forman parte del tratamiento. Transmisión de información no requieren tener presencia física ya que existen herramientas alternas y de bajo costo como la teledermatología, teleradiología que coadyuvan a formular el diagnóstico y tratamiento, esto indica que la telemedicina es una herramienta de las cuales los encargados deben hacer uso para mejorar los resultados de cada paciente, evitando algún tipo de bajas dentro de un centro hospitalario.

Asimismo, tuvieron como resultado que el nivel de satisfacción de los asegurados es medio en 46 %, provocado porque los doctores emplean términos técnicos dificultando el entendimiento de los usuarios, lo anterior genera altos niveles de impaciencia e impacta de forma negativa en la satisfacción, debido a que las personas a pesar de contar con complicaciones en su salud no son atendidos adecuadamente, asimismo, el personal no se muestra empático para brindar una solución rápida cuando se trata de emergencias. Dichos resultados coinciden con Collantes y Clavo (2020), Cataldo et al. (2022) y Condori y Arispe (2022), indican que la calidad de servicio se vincula de forma significativa y positiva con las dimensiones que plantea la satisfacción de los pacientes atendidos a través de los canales de telemedicina; considerando que son individuos con diversos tipos de enfermedades y patologías que requieren de una prestación oportuna.

Por lo tanto, es importante considerar que los padecimientos tienen diversas formas de tratamiento por ello es necesario que el Estado a través de los diferentes organismos brinden un acompañamiento continuo; precisaron también la importancia de abordar la medición continua de los factores de satisfacción para conocer cómo está reaccionando el público a los diversos

elementos estratégicos integrados en los servicios para formular las mejoras que sean necesarias para lograr una mayor aceptación y buena experiencia.

Lo descrito coinciden con la teoría de la calidad total citado por Chacón et al. (2018), menciona que la calidad hace alusión a las diferencias que surgen entre las expectativas y los resultados originados por las prestaciones considerando factores como la fiabilidad, respuesta, empatía y seguridad. Es por ello que la importancia de esta teoría radica en la incorporación de lineamientos estratégicos para que las instituciones se desempeñen en función al mejoramiento de la calidad, esto indica que la satisfacción de los usuarios es primordial para una entidad de salud, ya que son ellos quienes recomiendan a sus más allegados, consiguiendo así beneficios para que dicha entidad mejore sus recursos.

Asimismo, coincide con Cataldo et al. (2022), que manifiesta el servicio que emite una institución médica influye en el sentir de los pacientes; existen situaciones que conllevan a generar una prestación ineficiente ya que esta tiende a efectuarse sin considerar las necesidades del paciente, además, se acrecienta cuando el usuario no recibe una atención oportuna dentro del establecimiento. En ese sentido, los pacientes satisfechos tienden a generar un concepto óptimo acerca del servicio médico, mantienen una comunicación de confianza y estrecha con los proveedores, se apegan adecuadamente al protocolo de atención y cooperan con la información que necesita el personal para facilitar la integración adecuada de los elementos que permitirá incrementar la calidad consistentemente.

Seguidamente, tuvieron como resultado que existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la telemedicina y la satisfacción de los asegurados, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.944, 0.957, 0,920 y 0.955, representando que cuanto más eficiente sea la institución para manejar los servicios de telemedicina, mayor será la satisfacción; guardando coincidencia con Mendoza y Placencia (2020), Suárez et al. (2023) y Murillo et al. (2019), que indican que más del 90% calificó su nivel de satisfacción global como insatisfactoria, siendo los factores más relevantes la atención y

el tanto de personal que brinda al usuario, sumado a ello el tiempo de espera para ser atendidos y de la información recibida ante las consultas y dudas. Por lo tanto, se recalca que las políticas de salud no se están aplicando de manera adecuada debido a la carencia de personal para atender, déficit de medicamentos para los tratamientos de cada paciente y con ello las deficientes infraestructuras en todas las áreas médicas.

Lo descrito coinciden con la teoría de aceptación de la tecnología de Davis, expuesta por Reyes y Castañeda (2020), que consiste en determinar los elementos que hacen posible el uso de las tecnologías de información, esta teoría sugiere que el uso de determinadas herramientas tecnológicas permite al individuo usar sistemas complejos y organizar eficientemente sus tareas. Por lo tanto, las instituciones requieren de una implementación tecnológica para contar con los instrumentos avanzados no solamente con una conexión a internet estable, sino también con todos aquellos implementos tecnológicos dentro del campo de la salud que puede ser utilizados para obtener imágenes precisas que conlleven a un diagnóstico congruente.

Por ello también coinciden con la teoría de los dos factores expuesta por Hernández et al. (2022), que enfatiza que la satisfacción agrupa elementos asociados con las prestaciones y bienes dados por una entidad los cuáles producen bienestar, de no estar planificados de manera correcta las posibilidades de generar insatisfacción son altas. En ese sentido, las expectativas que posee el usuario son un elemento imprescindible que permiten medir la satisfacción respecto al servicio que ofrece un establecimiento de salud primaria, éstas se generan en base a lo siguiente: experiencia individual, recomendaciones de terceros como son familiares, amigos o conocidos, por el impacto de la publicidad o medios de comunicación y la cultura del paciente. Además, la gran parte de usuarios esperan recibir una atención técnica-especializada, cómoda individual y cortés.

De esa manera, existe relación positiva muy alta y significativa entre el servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II

de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, con un Rho Spearman de 0.970; además, la satisfacción de los asegurados depende en 94,09 % de la telemedicina, resultando coincidente con , Zhong et al. (2023), Grauer et al. (2023) y Carregal et al. (2020) quienes establecieron que la telemedicina es una herramienta asistencial que permite extender la atención que se propicia a los usuarios mejorando la accesibilidad en los nosocomios. De acuerdo a lo descrito, acorde con las expectativas que posee el usuario son un elemento imprescindible que permiten medir la satisfacción respecto al servicio que ofrece un establecimiento de salud primaria, éstas se generan en base a lo siguiente: experiencia individual, recomendaciones de terceros como son familiares, amigos o conocidos, por el impacto de la publicidad o medios de comunicación y la cultura del paciente.

Lo descrito coincide con la teoría de Parasuraman expuesta por Pereyra, et al. (2018), quien menciona que dentro de un establecimiento de salud es recomendable que la tecnología sea primordial para que con ello los usuarios estén satisfechos al momento de recurrir por algún tipo de tratamiento, sintiendo la confianza necesaria. De esta forma la tele consulta ha traído consigo diversas ventajas tanto desde la mirada institucional como asistencial pues se ha conseguido incrementar las consultas minimizando los tiempos de espera del paciente, de igual manera, este instrumento hace posible implantar tratamientos de forma consensuada de los pacientes hasta su próxima visita física.

Y por último coincide con San José et al. (2022) quien menciona que se trata de una transmisión de confianza mediante la emisión de sonidos, videos, imágenes u otros elementos que permitan prevenir, diagnosticar, tratar y dar seguimiento a los usuarios. De esa manera, es necesario determinar lineamientos estatales para que las instituciones y empresas estén acopladas a esta nueva visión de la prestación de los servicios de salud para abarcar una mayor cantidad de pacientes, con lo cual generará también una mayor satisfacción y del mejoramiento para las condiciones en las cuales se desarrolla la sociedad.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva muy alta y significativa entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, con un Rho Spearman de 0.970 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, la satisfacción de los asegurados depende en 94,09 % de la telemedicina.
- 6.2. El nivel de servicio de telemedicina es medio en 55 %, provocado porque no se cuenta con el presupuesto financiero necesario para adquirir la logística suficiente tanto en cantidad como calidad, además, se destaca que los usuarios en específico los ancianos y aquellos residentes en las zonas aledañas desconocen la forma correcta de emplear estas herramientas digitales, ausencia de capacitaciones a los médicos y demás personal.
- 6.3. El nivel de satisfacción de los asegurados es medio en 46 %, provocado porque los doctores emplean términos técnicos dificultando el entendimiento de los usuarios, lo anterior genera altos niveles de impaciencia e impacta de forma negativa en la satisfacción, debido a que las personas a pesar de contar con complicaciones en su salud no son atendidas adecuadamente, asimismo, el personal no se muestra empático para brindar una solución rápida cuando se trata de emergencias.
- 6.4. Existe relación positiva muy alta y significativa entre las dimensiones de la telemedicina y la satisfacción de los asegurados, con un Rho Spearman de 0.944 entre los aspectos de seguridad y la satisfacción de los asegurados, 0.957 entre los aspectos de tecnológicos y la satisfacción de los asegurados,, 0,920 entre los recursos humanos y la satisfacción de los asegurados y 0.955 entre los aspectos de financieros y la satisfacción de los asegurados,, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), evidenciado que mientras mejor se desarrollen las actividades para la prestación de telemedicina, mejor será la satisfacción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al director de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, monitorear un adecuado desarrollo del servicio de telemedicina, mediante el monitoreo constante al personal médico y asistencial, visitas a centro de labores, reporte de cumplimiento de metas, reporte de atenciones diarias, empleo de las tecnologías y equipos tecnológicos de manera oportuna para intercambiar información, con el objetivo de poder satisfacer sus necesidades del paciente y se brinde un análisis y tratamiento contra la enfermedad que padece el usuario.
- 7.2.** Al personal médico y asistencial, la adopción de técnicas y herramientas sanitarias modernas, mediante el uso oportuno de equipos y herramientas tecnológicas, atenciones rápidas de acuerdo a las necesidades de los pacientes, personal calificado en el manejo de los equipos tecnológicos, para que promueva un análisis certero a los pacientes, haciendo uso plataformas para que los procedimientos de salud resulten menos engorrosos y se pueda utilizar diversas fuentes de conexión como son videoconferencias, video chats u otras herramientas durante la consulta.
- 7.3.** Al personal médico y asistencial, mejorar la prestación brindada al paciente, mediante un diagnóstico oportuno, atención personalizada, seguimiento continuado, automatización del proceso de atención y prestación de los servicios de calidad, para tener mayor posibilidad de interrelacionarse o llevar a cabo una interconsulta, minimización en los tiempos de espera, menos costes en el uso de los equipos, menor costo de traslado médico y/o paciente.
- 7.4.** Al personal médico y asistencial, mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos, mediante el monitoreo de la ejecución de los recursos en relación a las metas a cumplir, seguimiento de los gastos realizados y requerimientos solicitados, para incrementar la eficiencia de los servicios que oferta el estado por medio de los organismos de salud, aumentar la

disponibilidad de los servicios, suplir los requerimientos de los usuarios y población en general.

## REFERENCIAS

- Alom-Ahmed, L., Chandra-Dey, N. y Kumar-Sinha, M. (2022). Users' Satisfaction on Knowledge Centre of National Institute of Technology Agartala, India: An Evaluative Study. *Library Progress International*, 42(2), 309-324. <https://doi.org/10.5958/2320-317X.2022.00033.2>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- Assmus, M. A., Krambeck, A. E., Lee, M. S., Agarwal, D. K., Mellon, M., Rivera, M. E. y Large, T. (2022), Cost-Effectiveness of 90-day Single-use Flexible Cystoscopy Trial: Single Center Micro-Costing Analysis and User Satisfaction. *In Urology*, (167), 61-66. <https://doi.org/10.1016/j.urology.2022.05.039>
- Barragán-Vergel, M, F., y Ortiz-Labrador, J.A. (2022). Barreras de acceso a la telemedicina en tiempos de COVID-19, un desafío profesional y gubernamental. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=0d18d21a-7a93-4079-a2ca-22c56bd36ae5%40redis>
- Barriga-Chambi, F., Ccami-Berna, F., Alarcon-Casazuela, A. L., Copa-Uscamayta, J., Yauri-Mamani, J., Oporto-Arenas, B. y Quispe-Juli, C. U. (2022). Satisfaction of healthcare workers and patients regarding telehealth service in a hospital in Peru. *Revista médica de salud pública*, 39(4), 415-424. [http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v39n4/en\\_1726-4642-rins-39-04-415.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v39n4/en_1726-4642-rins-39-04-415.pdf)
- Camacho-Clavijo, S. (2023). El acto de telemedicina: hacia un nuevo concepto de asistencia médico-personal. *Revista Bio y Der*. (57) 67-81. <https://doi.org/10.1344/rbd2023.57.40978>
- Carregal-Rañó, A., Mayo-Moldes, M. y Bustabad-Sancho, B. (2020). E-consults, a new tool for pain management. Results of its implementation in an organizational structure of integrated management (EOXI). *RED-Revista de*

la sociedad española del dolor, 27(2), 97-103.  
[https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v27n2/en\\_1134-8046-dolor-27-02-00097.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v27n2/en_1134-8046-dolor-27-02-00097.pdf)

Cataldo, A., Bravo-Adasme, N., Lara, A. M. y Rojas, J. (2022). Factors influencing the post-implementation user satisfaction of SAP-ERPS. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 30(3), 574-591.  
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v30n3/0718-3305-ingeniare-30-03-574.pdf>

Chacón-Cantos, J. y Rugel-Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 1-9.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Collantes-Delgado, D. y Clavo-Pérez, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*, 4(7), 11-22.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>

Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Lima: Dirección de Políticas y Programas de CTI.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771>

Condori-Pacco, M. y Arispe-Alburqueque, C. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener*, 11(2), 1-8. <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>

El-khalik-Ahmed, M. A., Fouad-Zakaria, M., Abd-Elaziz, A. A.E., Mahmoud-Fouad, M., Mohamed-Elbok, A. y Saad-Swelam, M. (2023). Assessment of the role of telemedicine in the outcome of multiple sclerosis patients. *Egyptian Journal of Neurology, Psychiatry & Neurosurgery*, 59, 1-9.  
<https://doi.org/10.1186/s41983-023-00690-y>

- Febres-Ramos, R. J., Dextre-Vilchez, S.A. y Mercado-Rey, M. R. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Revista científica ciencia médica*. 25(1), 21-27. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rccm/v25n1/2220-2234-rccm-25-01-21.pdf>
- Frisina, P. S., Munene, E. N., Finnie, J., Oakley, J. E. y Ganesan, G. (2022). Analysis of end-user satisfaction with electronic health records in college/university healthcare. *Journal of American College Health*, 70(3), 717-723. <https://doi.org/10.1080/07448481.2020.1762610>
- Grauer, A., Cornelius, T., Abdalla, M., Moise, N., Kronish, I. y Ye, S. (2023). Impact of early telemedicine follow-up on 30-Day hospital readmissions. *PLoS ONE*, 17(5), 1-8. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0282081>
- Guajardo-Cruces, C., Torres-Navarro, C., y Troncoso-Espinosa, F. (2023). Telemedicina: oportunidades para administradores. *Revista de Gestion de secretario*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=ab74823d-6334-435a-8869-2b6215dfceac%40redis>
- Guevara-Alban, G. P., Verdesoto-Arguello, A. E. y Castro-Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo-Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*. 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hadi, M., Martel, A., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto universitario de innovación, ciencia y tecnología Inudi- Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández-Tello, P. K., Lugo-García, J. y Ordóñez-Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Jobé, C., Nicolas Carron, P., Métrailler, P., Marc Bellagamba, J., Briguet, A., Zurcher, L. y Dami, F. (2023). Introduction of Telemedicine in a Prehospital

- Emergency Care Setting: A Pilot Study. *Revista Hindawi*, 1-8.  
<https://doi.org/10.1155/2023/1171401>
- Karunaratnaa, D. y Rajapaksha, S. (2023). Do accounting benefits of ERP systems impact the satisfaction of end-users? From the perspective of accountants and internal auditors in Sri Lanka. *Journal of Accounting & Management Information Systems*, 22(1), 59-85.  
<https://doi.org/10.24818/jamis.2023.01004>
- Kiani, S. N., Cho, L. D., Poeran, J., Wilson, L., Zhong, H., Mazumdar, M., Liu, J., Gonzalez Della Valle y Memtsoudis, S G. (2023). Musculoskeletal Telemedicine Trends Preceding the COVID-19 Pandemic and Potential Implications of Rapid Telemedicine Expansion. *International Journal of Telemedicine & Applications*. <https://doi.org/10.1155/2023/9900145>
- Kim, H., Miyakoshi, M., Kim, Y., Stapornchaisit, S., Yoshimura, N. y Koike, Y. (2023). Electroencephalography Reflects User Satisfaction in Controlling Robot Hand through Electromyographic Signals. *BioMed Research International*, 1-10. <https://doi.org/10.1155/2023/4148211>
- Lariguet, G. (2022). Metodología de la investigación jurídica: Propuestas contemporáneas. *Editorial Brujas*.  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/p5e2np/cdi\\_perlego\\_books\\_3588200](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_perlego_books_3588200)
- Lawrence, V. J. (2022). Employing a User Experience Design Process to Redesign an Intranet Library Website Positively Affected Site Usage and User Satisfaction. *Journal of Hospital Librarianship*, 22(2), 77-84.  
<https://doi.org/10.1080/15323269.2022.2053411>
- López-Hung, E. y Joa-Triay, L. G. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. *Revista Cubana de Informática Médica*, 10(1)3-15. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcim/v10n1/rcim02118.pdf>
- Lu, J., Wang, X., Zeng, X., Zhong, W. y Han, W. (2023). Application of telemedicine system on the management of general patient in quarantine. *Scientific Reports*, 13(1), 1-8. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-37926-z>

- Mendoza, N.B., y Placecia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Seguro Social de Salud del Perú*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci_arttext)
- Ministerio de Salud. (2020). *Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023*: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1479230/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B01010-2020-MINSA.PDF>
- Mohammad-Nassr, R., Alkhnbashi, O.S. y Ahmed Aldossary, D. (2023). Revisiting User Satisfaction and Intention to Use: A Cross-Sectional Study of e-Learning during Lockdown. *International Journal of Technologies in Learning*, 30(1), 65-89. <https://doi.org/10.18848/2327-0144/CGP/v30i01/65-89>
- Mohammadzadeh, N. y Gholamzadeh, M. (2023). Requirements, Challenges, and Key Components to Improve Onboard Medical Care Using Maritime Telemedicine: Narrative Review. *International Journal of Telemedicine & Applications*, 1-13. <https://doi.org/10.1155/2023/9389286>
- Murillo, J.P., Bellido-Boza, L., Huamani-Ñahuinlla, P., yGarnica-Pinazo, G. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Superintendencia Nacional de Salud SUSALUD*. Lima, Perú. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000300003&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000300003&script=sci_arttext&tlng=en)
- Ncube, B., Mars, M. y Scott, R. E. (2023). Perceptions and attitudes of patients and healthcare workers towards the use of telemedicine in Botswana: An exploratory study. *PLoS ONE*, 17(2), 1-14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0281754>
- Onsongo, S., Kamotho, C., Rinke de Wit, T. y Lowrie, K. (2023). Experiences on the Utility and Barriers of Telemedicine in Healthcare Delivery in Kenya. *International Journal of Telemedicine & Applications*, 1-10. <https://doi.org/10.1155/2023/1487245>
- Pereyra-Rodríguez, J.J., Jiménez-Zarco, A.I. y Saigí-Rubió, F. (2018). Determinantes de la intención de uso de la telemedicina en una organización

sanitaria. *Feca-Fundación española de calidad asistencial*, 33(6), 319-328.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2018.08.004>

Quispe-Juli, C. U. (2021). Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en el Perú: desafíos en los tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(2), 1-22.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v32n2/2307-2113-ics-32-02-e1676.pdf>

Ramírez-Ramírez, S. M., Mesa-Cano, I. C., Peña-Cordero, S. J. y Ramírez-Coronel, A. A. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 5(41), 341–350.  
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss41.2021pp341-350>

Reyes, M. y Castañeda, P. (2020). Aplicación del Modelo de Aceptación Tecnológica en Sistemas de Información de la Administración Pública del Perú. *Revista Peruana de Computación y Sistemas*, 3(1), 15-22. <https://doi.org/10.15381/rpcs.v3i1.18350>

Resolución De Gerencia General N° 632 -GG-ESSALUD-2020 (2020) "Telemedicina en pacientes con Enfermedad Crónica o Continuador en ESSALUD", Tarapoto.

Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J. J., Ordoñez-Sánchez, J. L., Gavino-Díaz, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). Metodología De La Investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). *Metodología de investigación*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú.  
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>

Ruiz-Yngol, E. G. y Flores Sotelo, W. S. (2022). Evolución de la telemedicina en Perú y otros países de América Latina. *Más Vita*, 4(3), 130–144.  
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0137>

Saavedra-Grandez, S. G. (2021). Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19. *Revista científica de sistemas e informática*, 1(1), 58-68.  
<https://doi.org/10.51252/rcsi.v1i1.120>

- San José-Montano, B., Pacios, A. R. y García-Carretero, R. (2022). Reassertion of Esteem for the Hospital Library's Role during the COVID-19 Pandemic: A Case Study. *Journal of Hospital Librarianship*, 22(3), 90-203. <https://doi.org/10.1080/15323269.2022.2088202>
- Sartore, G., Caprino, R., Ragazzi, E. y Lapolla, A. (2023). Telemedicine and its acceptance by patients with type 2 diabetes mellitus at a single care center during the COVID-19 emergency: A cross-sectional observational study. *PLoS ONE*, 17(2), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269350>
- Schwarz, P.K. (2022). Telemedicina y navegación de pacientes con cáncer de mama. Un estudio en cuatro hospitales públicos de Argentina. *Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas*. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-75152022000200092&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-75152022000200092&script=sci_arttext)
- Suárez-Álvarez, A., Menéndez-Servide, F., Fernández-Pérez, M., Peláez-Requejo, B., Pasarón-Alonso, M. y Núñez-Moral, M. (2023). Evaluación de la satisfacción con la asistencia recibida por los pacientes de diálisis peritoneal durante la pandemia. *Enferm Nefrol*, 26(1), 68-73. <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v26n1/2255-3517-enefro-26-01-8.pdf>
- Tiribelli, S., Monnot, A., Shah, S. F. H., Arora, A., Toong, P. J. y Kong, S. (2023). Ethics Principles for Artificial Intelligence–Based Telemedicine for Public Health. *American Journal of Public Health*, 113(5), 577-584. <https://doi.org/10.2105/ajph.2023.307225>
- Túpac Yupanqui- Lima, N., Quispe, M., Alomia, D. y Geraldo, L. (2021). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Científica Pakamuros*, 9(4), 68 - 82. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238>
- Urbizagástegui-Alvarado, R. (2020). El modelo de difusión de innovaciones de Rogers en la bibliometría mexicana. *Palabra Clave*, 9(1), 1-14. <http://www.scielo.org.ar/pdf/pacla/v9n1/1853-9912-pacla-9-1-e071.pdf>
- Valerio-Monge, C. J. (2022). Telemedicina. Una mirada a las buenas prácticas éticas y jurídicas internacionales. En particular, la confidencialidad y el

- consentimiento informado en la legislación latinoamericana. *Bioderecho.es*, (14), 1-21. <https://doi.org/10.6018/bioderecho.510241>
- Vázquez-de Anda, G. F. (2022). Telemedicina, un nuevo frente en la pandemia por COVID-19. *Gaceta Médica de México*, (158), 1-3. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gmm/v158n1/0016-3813-gmm-158-1-1.pdf>
- Vinotha, S. y Velmurugan, C. (2022). The Users' Satisfaction with Public Libraries in Thanjavur District. Library of Progress-Library Science, *Information Technology & Computer*, 42(2), 285-295. <https://doi.org/10.5958/2320-317X.2022.00031.9>
- Wang, X., Zhang, Z., Yang, L. y Zhao, J. (2021). Price and capacity decisions in a telemedicine service system under government subsidy policy. *International Journal of Production Research*, 59(17), 5130-5143. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1774090>
- Zapata-Ramos, D. W. y Vizcacho-Jimenez, E. M. (2021). Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 1(2), 163–171. <https://doi.org/10.33326/27905543.2021.2.1234>
- Zhong, Y., Xu, Z. y Cao, L. (2023). Intelligent IoT-based telemedicine systems implement for smart medical treatment. *Personal & Ubiquitous Computing*, 27(3), 1429-1439. <https://doi.org/10.1007/s00779-021-01633-1>

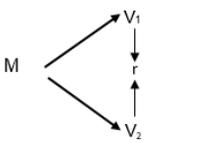
**ANEXOS**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1:Telemedicina	Son aquellas acciones que realiza el personal de salud en beneficio del usuario; dichas acciones comprenden actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de cada paciente mediante el uso de las tecnologías para una rápida atención (Ministerio de Salud, 2020)	Son aquellas actividades que realiza la parte médica vía online con el paciente sobre sus tratamientos; la variable fue medida mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones: Aspectos de seguridad; aspectos tecnológicos; recursos humanos y aspectos financieros.	Aspectos de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de datos</li> <li>• Privacidad</li> </ul>	Ordinal
			Aspectos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperabilidad</li> <li>• Equipos tecnológicos</li> </ul>	
			Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• capacitado</li> <li>• Conocimiento del personal de salud</li> <li>• Atención</li> </ul>	
			Aspectos financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de recursos eficientes</li> <li>• Costos</li> </ul>	
V2: Satisfacción de los asegurados	Es el grado en cómo se encuentra el usuario respecto a la prestación de los servicios de acuerdo a sus percepciones y expectativas de cada asegurado (Febres et al, 2022)	Es aquel nivel que muestra el usuario respecto al servicio recibido en función a sus expectativas que tuvo; la variable fue medida mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones: Atención médica y administrativa.	Atención Médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Tiempo en la consulta</li> <li>• estado</li> </ul>	Ordinal
			Atención administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de eficiencia</li> <li>• Seguridad</li> <li>• procesos</li> <li>• Organización</li> <li>• Grado de conocimiento en gestión</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>	

Fuente: *Elaboración*

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel del servicio de telemedicina de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023?  ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023?  ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la telemedicina y la satisfacción a los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b>  Identificar el nivel de servicio de telemedicina de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023.  Analizar el nivel de satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023.  Analizar la relación entre las dimensiones de telemedicina y la satisfacción a los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el servicio de telemedicina y la satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El nivel del servicio de telemedicina de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, es alto.  El nivel de satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023, es alto.  Existe relación significativa entre las dimensiones de telemedicina y la satisfacción a los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio fue la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado fue el cuestionario</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p>Tipo: Básica. diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal y de nivel descriptivo correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p><b>Dónde:</b>  <b>M</b> = Muestra  <b>V<sub>1</sub></b> = Telemedicina  <b>V<sub>2</sub></b> = Satisfacción de los asegurados  <b>r</b> = Relación</p> </div> </div>	<p>Población: 124 usuarios</p> <p>Muestra: 83 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Telemedicina</td> <td style="text-align: center;">Aspectos de seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Aspectos tecnológicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Recursos humanos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Aspectos financieros</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de los asegurados</td> <td style="text-align: center;">Atención Médica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención administrativa</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Telemedicina	Aspectos de seguridad	Aspectos tecnológicos	Recursos humanos	Aspectos financieros	Satisfacción de los asegurados	Atención Médica	Atención administrativa
Variables	Dimensiones												
Telemedicina	Aspectos de seguridad												
	Aspectos tecnológicos												
	Recursos humanos												
	Aspectos financieros												
Satisfacción de los asegurados	Atención Médica												
	Atención administrativa												

**Fuente:** elaboración propia

**Instrumentos**  
**Cuestionario: Telemedicina**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

**Instrucciones:**

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	TEMS	ESCALA				
<b>Aspectos de seguridad</b>						
<b>01</b>	Considera que la información que brinda se mantiene con total discreción.					
<b>02</b>	Considera que existe privacidad dentro de los consultorios médicos al momento de la atención					
<b>03</b>	Se siente Seguro al brindar sus datos que el hospital le solicita					
<b>04</b>	Considera que la atención brindada por el profesional					

	medico es la adecuada					
05	Considera que existe una adecuada seguridad dentro del Hospital					
06	Considera que su información como paciente se mantiene con total privacidad					
<b>Aspectos tecnológicos</b>						
07	Considera que existe una interoperabilidad entre las especialidades medicas					
08	Considera que el Hospital cuenta con equipos médicos adecuados para la atención					
09	Considera que el Hospital desarrolla un plan operativo adecuado para cada una de las áreas medicas					
10	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario para la atención adecuada de sus pacientes					
11	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario de acuerdo a su caso por el cual acudió					
12	Considera que el Hospital le refiere a otro hospital con equipamiento necesario si fuera el caso para una mejor atención					
<b>Recursos humanos</b>						
13	Considera que el personal se encuentra capacitado para ejercer sus labores					
14	Considera que el personal desarrolla sus funciones cabalmente para atenderlo eficientemente					
15	Se considera bien atendido por el personal del Hospital					
16	Considera que el personal asistencial y medico se encuentra siempre dispuesto a su atención efectiva					
<b>Aspectos financieros</b>						
17	Considera que el Hospital designa recursos necesarios para la mejora de la infraestructura					
18	Considera que el Hospital usa sus recursos de una manera eficiente para atenderlo de manera adecuada					

<b>19</b>	Considera que costos de algunos pagos que realiza son accesibles					
<b>20</b>	Considera que tiene conocimientos de las tarifas o costos de algunos tramites					

**Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario: Satisfacción de los asegurados**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación.

**Instrucciones:**

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
<b>Atención Médica</b>						
<b>01</b>	Se comunica a los usuarios cuándo serán atendidos.					
<b>02</b>	Se atiende a los usuarios de forma rápida y eficiente					
<b>03</b>	Se brinda atenciones individualizadas a los diversos requerimientos					
<b>04</b>	Considera que la atención recibida es la esperada					
<b>05</b>	Considera que la institución posee un horario de atención conveniente para todos					
<b>06</b>	Considera que el tiempo de consulta es el adecuado					
<b>07</b>	Considera que en la consulta se resuelven todas sus dudas					

	por parte del personal medico					
08	Considera que el personal médico se encuentra capacitado para atenderlo					
09	Considera que el personal médico conoce a cabalidad su proceso y estado.					
10	Considera que el personal médico le entiende su caso en su proceso de atención					
<b>Atención administrativa</b>						
11	Considera que los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes a la hora de su llegada					
12	Existe seguridad al solicitar la atención medica dentro de Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto					
13	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto mantienen en reserva su información como paciente					
14	Considera que el personal del área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto le explican los procesos a desarrollar de manera adecuada					
15	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto se trabaja de forma organizada cuando le atiende					
16	Considera que los colaboradores de telemedicina poseen los conocimientos suficientes para resolver cada una de las dudas planteadas					
17	Considera que el personal que labora en el hospital posee un adecuado conocimiento de sus tratamientos					
18	Considera que el personal puede identificar y comprender las necesidades de los asegurados					
19	Considera que existe un alto nivel de eficiencia por parte del personal médico a la hora que atienden					
20	Considera que el personal realiza adecuadamente sus labores encomendadas					

**Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: Servicio de telemedicina y Satisfacción de los asegurados de EsSalud en el hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023

Investigador (a): Linares Santillán Carmen Susana

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: Servicio de telemedicina y Satisfacción de los asegurados de EsSalud en el hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023\*, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

A nivel local, en EsSalud del Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto se ha observado que existe circunstancias negativas que inhiben el empleo la telemedicina como una nueva forma de atención a los usuarios puesto que no se cuenta con el presupuesto financiero necesario para adquirir la logística suficiente tanto en cantidad como calidad, además, se destaca que los usuarios en específico los ancianos y aquellos residentes en las zonas aledañas desconocen la forma correcta de emplear estas herramientas digitales, a ello se suma la falta de capacitación a los médicos y demás personal, por otro lado, se resalta que en ocasiones los doctores emplean términos técnicos dificultando el entendimiento de los usuarios, lo anterior genera altos niveles de impaciencia e impacta de forma negativa en la satisfacción, debido a que las personas a pesar de contar con complicaciones en su salud no son atendidos adecuadamente, asimismo, el personal no se muestra empático para brindar una solución rápida cuando se trata de emergencias.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Servicio de telemedicina y Satisfacción de los asegurados de EsSalud en el hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de EsSalud en el hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Linares Santillán Carmen Susana, email: katya1351@hotmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán-

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: ..... Cristian Gonzales Piza .....

Fecha y hora: ..... 16 Noviembre 2022 ..... Hora: 8:20 am .....

Firma: ..... [Firma manuscrita] .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

\*Obligatorio a partir de 18 años

## Validación de los instrumentos de investigación



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Telemedicina

N°	DIMENSIONES / ítems: Aspectos de seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que sus datos médicos se encuentran protegidos por el Hospital			X				X						
02	Considera que existe privacidad dentro de los consultorios médicos al momento de la atención			X			X						X	
03	Se siente Seguro al brindar sus datos que el hospital le solicita			X			X						X	
04	Considera que la atención brindada por el profesional medico es la adecuada			X			X						X	
05	Considera que existe una adecuada seguridad dentro del Hospital			X			X			X				
06	Considera que su informacion como paciente se mantiene con total privacidad			X			X						X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos tecnológicos</b>													
01	Considera que existe una interoperabilidad entre las especialidades medicas			X			X						X	
02	Considera que el Hospital cuenta con equipos médicos adecuados para la atención			X			X						X	
03	Considera que el Hospital desarrolla un plan operativo adecuado para cada una de las áreas medicas			X			X						X	
04	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario para la atención adecuada de sus pacientes			X			X						X	
05	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario de acuerdo a su caso por el cual acudió			X			X						X	
06	Considera que el Hospital le refiere a otro hospital con equipamiento necesario si fuera el caso para una mejor atención			X			X						X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Recursos humanos</b>													
01	Considera que el personal se encuentra capacitado para ejercer sus labores			X			X						X	
02	Considera que el personal desarrolla sus funciones cabalmente para atenderlo eficientemente			X			X						X	
03	Se considera bien atendido por el personal del Hospital			X			X						X	
04	Considera que el personal asistencial y medico se encuentra siempre dispuesto a su atención efectiva			X			X						X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos financieros</b>													
01	Considera que el Hospital designa recursos necesarios para la mejora de la infraestructura			X			X						X	
02	Considera que el Hospital usa sus recursos de una manera eficiente para atenderlo de manera adecuada			X			X			X				
03	Considera que costos de algunos pagos que realiza son accesibles			X			X						X	
04	Considera que tiene conocimientos de las tarifas o costos de algunos tramites			X			X						X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_ Si Cumple \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Olivas Salazar Hugo..... DNI: 05407378

Especialidad del validador (a): Administrador.....

10 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mtro. Hugo Olivas Salazar  
ID: 66 MARIQUAN 99761

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
satisfacción de los asegurados

N°	DIMENSIONES / ítems: Atención Médica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se comunica a los usuarios cuándo serán atendidos.				X				X					
02	Se atiende a los usuarios de forma rápida y eficiente				X				X					
03	Se brinda atenciones individualizadas a los diversos requerimientos				X				X					
04	Considera que la atención recibida satisface sus expectativas				X				X					
05	Considera que la institución posee un horario de atención conveniente para todos				X				X					
06	Considera que el tiempo de consulta es el adecuado			X				X						
07	Considera que en la consulta se resuelven todas sus dudas por parte del personal médico				X				X					
08	Considera que el personal médico se encuentra capacitado para atenderlo				X				X					
09	Considera que el personal médico conoce a cabalidad su proceso y estado.				X				X					
10	Considera que el personal médico le entiende su caso en su proceso de atención				X				X					
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Atención administrativa</b>													
01	Considera que los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes a la hora de su llegada				X				X					
02	Existe seguridad al solicitar la atención médica dentro de Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto				X				X					
03	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto mantienen en reserva su información como paciente				X				X					
04	Considera que el personal del área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto le explican los procesos a desarrollar de manera adecuada				X				X					
05	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto se trabaja de forma organizada cuando le atiende			X					X					
06	Considera que los colaboradores de telemedicina poseen los conocimientos suficientes para resolver cada una de las dudas planteadas				X				X					
07	Considera que el personal que labora en el hospital posee un adecuado conocimiento de sus tratamientos				X				X					
08	Considera que el personal puede identificar y comprender las necesidades de los asegurados				X			X						
09	Considera que existe un alto nivel de eficiencia por parte del personal médico a la hora que atienden				X				X					
10	Considera que el personal realiza adecuadamente sus labores encomendadas				X				X					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Cumple

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

Apellidos y nombres del juez validador. ...Olivas Salazar Hugo..... DNI: 05407378

Especialidad del validador (a): Administrador.....

10 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mtro. Hugo Olivas Salazar  
Nº de Matrícula 80761

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Telemedicina



N°	DIMENSIONES / ítems: Aspectos de seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que sus datos médicos se encuentran protegidos por el Hospital			X				X						
02	Considera que existe privacidad dentro de los consultorios médicos al momento de la atención			X				X					X	
03	Se siente Seguro al brindar sus datos que el hospital le solicita			X		X				X				
04	Considera que la atención brindada por el profesional medico es la adecuada			X				X					X	
05	Considera que existe una adecuada seguridad dentro del Hospital			X				X					X	
06	Considera que su informacion como paciente se mantiene con total privacidad			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems : Aspectos tecnológicos													
01	Considera que existe una interoperabilidad entre las especialidades medicas			X				X					X	
02	Considera que el Hospital cuenta con equipos médicos adecuados para la atención			X				X					X	
03	Considera que el Hospital desarrolla un plan operativo adecuado para cada una de las áreas medicas			X		X							X	
04	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario para la atención adecuada de sus pacientes			X				X					X	
05	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario de acuerdo a su caso por el cual acudió			X				X					X	
06	Considera que el Hospital le refiere a otro hospital con equipamiento necesario si fuera el caso para una mejor atención			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems : Recursos humanos													
01	Considera que el personal se encuentra capacitado para ejercer sus labores			X				X					X	
02	Considera que el personal desarrolla sus funciones cabalmente para atenderlo eficientemente			X		X							X	
03	Se considera bien atendido por el personal del Hospital			X				X					X	
04	Considera que el personal asistencial y medico se encuentra siempre dispuesto a su atención efectiva			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems : Aspectos financieros													
01	Considera que el Hospital designa recursos necesarios para la mejora de la infraestructura			X				X			X			
02	Considera que el Hospital usa sus recursos de una manera eficiente para atenderlo de manera adecuada			X				X			X			
03	Considera que costos de algunos pagos que realiza son accesibles			X				X					X	
04	Considera que tiene conocimientos de las tarifas o costos de algunos tramites			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Cumple \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Ruiz Correa Sandra..... DNI: 01121307...

Especialidad del validador (a): Contadora.....

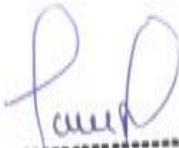
10 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Dr. GPCC. Sandra Ruiz Correa  
Nº de Matricula 190510

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
satisfacción de los asegurados

N°	DIMENSIONES / ítems: Atención Médica	Claridad <sup>4</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se comunica a los usuarios cuándo serán atendidos.				X				X					
02	Se atiende a los usuarios de forma rápida y eficiente				X				X					
03	Se brinda atenciones individualizadas a los diversos requerimientos				X				X					
04	Considera que la atención recibida satisface sus expectativas				X				X					
05	Considera que la institución posee un horario de atención conveniente para todos				X				X					
06	Considera que el tiempo de consulta es el adecuado			X				X						
07	Considera que en la consulta se resuelven todas sus dudas por parte del personal médico				X				X					
08	Considera que el personal médico se encuentra capacitado para atenderlo				X				X					
09	Considera que el personal médico conoce a cabalidad su proceso y estado.				X				X					
10	Considera que el personal médico le entiende su caso en su proceso de atención				X				X					
N°	<b>DIMENSIONES / ítems: Atención administrativa</b>													
01	Considera que los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes a la hora de su llegada				X				X					
02	Existe seguridad al solicitar la atención médica dentro de Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto				X				X					
03	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto mantienen en reserva su información como paciente				X				X					
04	Considera que el personal del área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto le explican los procesos a desarrollar de manera adecuada				X				X					
05	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto se trabaja de forma organizada cuando le atiende			X					X					
06	Considera que los colaboradores de telemedicina poseen los conocimientos suficientes para resolver cada una de las dudas planteadas				X				X					
07	Considera que el personal que labora en el hospital posee un adecuado conocimiento de sus tratamientos				X				X					
08	Considera que el personal puede identificar y comprender las necesidades de los asegurados				X			X						
09	Considera que existe un alto nivel de eficiencia por parte del personal médico a la hora que atienden				X				X					
10	Considera que el personal realiza adecuadamente sus labores encomendadas				X				X					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  Si Cumple \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Ruiz Correa Sandra..... DNI: 01121307

Especialidad del validador (a): Contadora.....

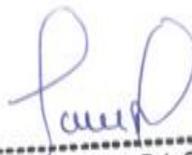
10 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Dr. CPCC. Sandra Rutz Correa  
N° de Matricula 190510  
-----

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Telemedicina**



N°	DIMENSIONES / ítems: Aspectos de seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>1</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que sus datos médicos se encuentran protegidos por el Hospital				X				X					
02	Considera que existe privacidad dentro de los consultorios médicos al momento de la atención				X			X					X	
03	Se siente Seguro al brindar sus datos que el hospital le solicita				X			X					X	
04	Considera que la atención brindada por el profesional médico es la adecuada				X			X					X	
05	Considera que existe una adecuada seguridad dentro del Hospital			X				X			X			
06	Considera que su información como paciente se mantiene con total privacidad				X			X					X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos tecnológicos</b>													
01	Considera que existe una interoperabilidad entre las especialidades médicas				X				X					X
02	Considera que el Hospital cuenta con equipos médicos adecuados para la atención			X					X					X
03	Considera que el Hospital desarrolla un plan operativo adecuado para cada una de las áreas médicas				X			X						X
04	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario para la atención adecuada de sus pacientes				X				X					X
05	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario de acuerdo a su caso por el cual acudió				X				X					X
06	Considera que el Hospital le refiere a otro hospital con equipamiento necesario si fuera el caso para una mejor atención				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Recursos humanos</b>													
01	Considera que el personal se encuentra capacitado para ejercer sus labores				X				X					X
02	Considera que el personal desarrolla sus funciones cabalmente para atenderlo eficientemente				X				X					X
03	Se considera bien atendido por el personal del Hospital				X				X					X
04	Considera que el personal asistencial y médico se encuentra siempre dispuesto a su atención efectiva				X				X					X
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos financieros</b>													
01	Considera que el Hospital designa recursos necesarios para la mejora de la infraestructura			X					X					X
02	Considera que el Hospital usa sus recursos de una manera eficiente para atenderlo de manera adecuada				X				X			X		
03	Considera que costos de algunos pagos que realiza son accesibles				X			X						X
04	Considera que tiene conocimientos de las tarifas o costos de algunos trámites				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: Listo para ser aplicado \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rolando David Mendoza Fuertes ..... DNI: 43716623.....

Especialidad del validador (a): Gestión Pública e Ingeniería de Sistemas.....

13 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Mg. Rolando David Mendoza Fuertes  
Ingeniero de Sistemas  
CIP. 147915  
-----

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
satisfacción de los asegurados

+

N°	DIMENSIONES / ítems: Atención Médica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>1</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se comunica a los usuarios cuando serán atendidos.			X				X						
02	Se atiende a los usuarios de forma rápida y eficiente			X				X						
03	Se brinda atenciones individualizadas a los diversos requerimientos			X				X						
04	Considera que la atención recibida satisface sus expectativas			X				X						
05	Considera que la institución posee un horario de atención conveniente para todos			X				X						
06	Considera que el tiempo de consulta es el adecuado		X				X							
07	Considera que en la consulta se resuelven todas sus dudas por parte del personal médico			X				X						
08	Considera que el personal médico se encuentra capacitado para atenderlo			X				X						
09	Considera que el personal médico conoce a cabalidad su proceso y estado.			X				X						
10	Considera que el personal médico le entiende su caso en su proceso de atención			X				X						
N°	DIMENSIONES / ítems: Atención administrativa													
01	Considera que los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes a la hora de su llegada			X				X						
02	Existe seguridad al solicitar la atención médica dentro de Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto			X				X						
03	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto mantienen en reserva su información como paciente			X				X						
04	Considera que el personal del área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto le explican los procesos a desarrollar de manera adecuada			X				X						
05	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto se trabaja de forma organizada cuando le atiende		X					X						
06	Considera que los colaboradores de telemedicina poseen los conocimientos suficientes para resolver cada una de las dudas planteadas			X				X						
07	Considera que el personal que labora en el hospital posee un adecuado conocimiento de sus tratamientos			X				X						
08	Considera que el personal puede identificar y comprender las necesidades de los asegurados			X			X							
09	Considera que existe un alto nivel de eficiencia por parte del personal médico a la hora que atienden			X				X						
10	Considera que el personal realiza adecuadamente sus labores encomendadas			X				X						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: Listo para ser aplicado \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rolando David Mendoza Fuertes ..... DNI: 43716623.....

Especialidad del validador (a): Gestión Pública e Ingeniería de Sistemas.....

13 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Mg. Rolando David Mendoza Fuertes  
Ingeniero de Sistemas  
CIP. 147916  
-----

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Telemedicina**

N°	DIMENSIONES / ítems: Aspectos de seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que sus datos médicos se encuentran protegidos por el Hospital			X			X							
02	Considera que existe privacidad dentro de los consultorios médicos al momento de la atención			X		X						X		
03	Se siente Seguro al brindar sus datos que el hospital le solicita			X			X					X		
04	Considera que la atención brindada por el profesional medico es la adecuada			X			X					X		
05	Considera que existe una adecuada seguridad dentro del Hospital		X				X			X				
06	Considera que su informacion como paciente se mantiene con total privacidad			X			X					X		
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos tecnológicos</b>													
01	Considera que existe una interoperabilidad entre las especialidades medicas			X			X					X		
02	Considera que el Hospital cuenta con equipos médicos adecuados para la atención		X				X					X		
03	Considera que el Hospital desarrolla un plan operativo adecuado para cada una de las áreas medicas			X		X						X		
04	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario para la atención adecuada de sus pacientes			X			X					X		
05	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario de acuerdo a su caso por el cual acudió			X			X					X		
06	Considera que el Hospital le refiere a otro hospital con equipamiento necesario si fuera el caso para una mejor atención			X			X					X		
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Recursos humanos</b>													
01	Considera que el personal se encuentra capacitado para ejercer sus labores			X			X					X		
02	Considera que el personal desarrolla sus funciones cabalmente para atenderlo eficientemente			X			X					X		
03	Se considera bien atendido por el personal del Hospital			X			X					X		
04	Considera que el personal asistencial y medico se encuentra siempre dispuesto a su atención efectiva			X			X					X		
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos financieros</b>													
01	Considera que el Hospital designa recursos necesarios para la mejora de la infraestructura		X				X					X		
02	Considera que el Hospital usa sus recursos de una manera eficiente para atenderlo de manera adecuada			X			X			X				
03	Considera que costos de algunos pagos que realiza son accesibles			X		X						X		
04	Considera que tiene conocimientos de las tarifas o costos de algunos tramites			X			X					X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: El instrumento esta validado y listo para ser aplicado \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Larisa Milena Trinidad Alvitres ..... DNI: 70153281.....

Especialidad del validador (a): Gestión Pública, Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas.....

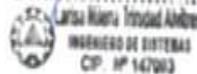
13 de noviembre de 2023

\*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

\*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
.....  


Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### satisfacción de los asegurados



N°	DIMENSIONES / ítems: Atención Médica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se comunica a los usuarios cuando serán atendidos.				X				X					
02	Se atiende a los usuarios de forma rápida y eficiente				X				X					
03	Se brinda atenciones individualizadas a los diversos requerimientos				X				X					
04	Considera que la atención recibida satisface sus expectativas				X				X					
05	Considera que la institución posee un horario de atención conveniente para todos				X				X					
06	Considera que el tiempo de consulta es el adecuado			X				X						
07	Considera que en la consulta se resuelven todas sus dudas por parte del personal médico				X				X					
08	Considera que el personal médico se encuentra capacitado para atenderlo				X				X					
09	Considera que el personal médico conoce a cabalidad su proceso y estado.				X				X					
10	Considera que el personal médico le entiende su caso en su proceso de atención				X				X					
N°	DIMENSIONES / ítems: Atención administrativa													
01	Considera que los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes a la hora de su llegada				X				X					
02	Existe seguridad al solicitar la atención médica dentro de Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto				X				X					
03	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto mantienen en reserva su información como paciente				X				X					
04	Considera que el personal del área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto le explican los procesos a desarrollar de manera adecuada				X				X					
05	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto se trabaja de forma organizada cuando le atiende			X					X					
06	Considera que los colaboradores de telemedicina poseen los conocimientos suficientes para resolver cada una de las dudas planteadas				X				X					
07	Considera que el personal que labora en el hospital posee un adecuado conocimiento de sus tratamientos				X				X					
08	Considera que el personal puede identificar y comprender las necesidades de los asegurados				X			X						
09	Considera que existe un alto nivel de eficiencia por parte del personal médico a la hora que atienden				X				X					
10	Considera que el personal realiza adecuadamente sus labores encomendadas				X				X					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: El instrumento esta validado y listo para ser aplicado \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Larisa Milena Trinidad Alvitres ..... DNI: 70153281.....

Especialidad del validador (a): Gestión Pública, Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas.....

13 de noviembre de 2023

\*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.

\*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Larisa Milena Trinidad Alvitres  
INGENIERO DE SISTEMAS  
CIP. Nº 147063

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Telemedicina**

N°	DIMENSIONES / ítems: Aspectos de seguridad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que sus datos médicos se encuentran protegidos por el Hospital				X				X			X		
02	Considera que existe privacidad dentro de los consultorios médicos al momento de la atención			X					X				X	
03	Se siente Seguro al brindar sus datos que el hospital le solicita				X			X					X	
04	Considera que la atención brindada por el profesional medico es la adecuada				X				X				X	
05	Considera que existe una adecuada seguridad dentro del Hospital			X					X				X	
06	Considera que su informacion como paciente se mantiene con total privacidad				X				X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos tecnológicos</b>													
01	Considera que existe una interoperabilidad entre las especialidades medicas				X				X				X	
02	Considera que el Hospital cuenta con equipos médicos adecuados para la atención				X			X					X	
03	Considera que el Hospital desarrolla un plan operativo adecuado para cada una de las áreas medicas				X				X			X		
04	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario para la atención adecuada de sus pacientes			X					X				X	
05	Considera que el Hospital cuenta con equipamiento necesario de acuerdo a su caso por el cual acudió				X			X					X	
06	Considera que el Hospital le refiere a otro hospital con equipamiento necesario si fuera el caso para una mejor atención				X				X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Recursos humanos</b>													
01	Considera que el personal se encuentra capacitado para ejercer sus labores				X				X				X	
02	Considera que el personal desarrolla sus funciones cabalmente para atenderlo eficientemente			X				X					X	
03	Se considera bien atendido por el personal del Hospital				X				X			X		
04	Considera que el personal asistencial y medico se encuentra siempre dispuesto a su atención efectiva				X				X				X	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems : Aspectos financieros</b>													
01	Considera que el Hospital designa recursos necesarios para la mejora de la infraestructura				X				X				X	
02	Considera que el Hospital usa sus recursos de una manera eficiente para atenderlo de manera adecuada				X			X					X	
03	Considera que costos de algunos pagos que realiza son accesibles			X					X				X	
04	Considera que tiene conocimientos de las tarifas o costos de algunos tramites				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: Listo para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Grocio Alberto Añorga Montenegro DNI: 10192382

Especialidad del validador (a): Administrador

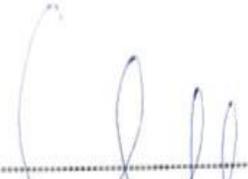
<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de noviembre de 2023

  
Firma del experto informante  
.....  
Lic. Adm. Grocio A. Añorga Montenegro  
Jefe (e) de Oficina de Coordinación de  
Prestaciones y Atención Primaria  
RED ASISTENCIAL - TARAPOTO  


**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
satisfacción de los asegurados

N°	DIMENSIONES / ítems: Atención Médica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se comunica a los usuarios cuándo serán atendidos.				X				X				X	
02	Se atiende a los usuarios de forma rápida y eficiente			X					X				X	
03	Se brinda atenciones individualizadas a los diversos requerimientos				X		X						X	
04	Considera que la atención recibida satisface sus expectativas				X			X					X	
05	Considera que la institución posee un horario de atención conveniente para todos				X			X					X	
06	Considera que el tiempo de consulta es el adecuado				X			X				X		
07	Considera que en la consulta se resuelven todas sus dudas por parte del personal médico				X			X				X		
08	Considera que el personal médico se encuentra capacitado para atenderlo			X				X					X	
09	Considera que el personal médico conoce a cabalidad su proceso y estado.			X				X					X	
10	Considera que el personal médico le entiende su caso en su proceso de atención				X		X						X	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES / ítems: Atención administrativa</b>													
01	Considera que los encargados siempre están dispuestos a ayudar a los pacientes a la hora de su llegada				X			X					X	
02	Existe seguridad al solicitar la atención médica dentro de Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto			X				X			X			
03	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto mantienen en reserva su información como paciente			X				X					X	
04	Considera que el personal del área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto le explican los procesos a desarrollar de manera adecuada			X				X					X	
05	Considera que en el área de telemedicina Hospital II-2 Tarapoto se trabaja de forma organizada cuando le atiende				X		X						X	
06	Considera que los colaboradores de telemedicina poseen los conocimientos suficientes para resolver cada una de las dudas planteadas				X			X					X	
07	Considera que el personal que labora en el hospital posee un adecuado conocimiento de sus tratamientos				X			X				X		
08	Considera que el personal puede identificar y comprender las necesidades de los asegurados				X			X					X	
09	Considera que existe un alto nivel de eficiencia por parte del personal médico a la hora que atienden				X			X					X	
10	Considera que el personal realiza adecuadamente sus labores encomendadas				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: Listo para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Grocio Alberto Añorga Montenegro DNI: 10192382

Especialidad del validador (a): Administrador

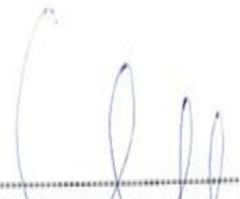
<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de noviembre de 2023



Firma del experto informante  
Lic. Adm. Grocio A. Añorga Montenegro  
Jefe (e) de Oficina de Coordinación de  
Prestaciones y Atención Primaria  
RED ASISTENCIAL - TARAPOTO  
EVA EsSalud

## Índice de la V de Ayken

Variable: Telemedicina

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
	P15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P17	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
	P19	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.95

**Variable: Satisfacción de los asegurados**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
D2	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.97

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de telemedicina

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	20

### Análisis de confiabilidad de satisfacción de los asegurados

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	20

### Base de datos estadísticos muestra piloto

TELEMEDICINA																					
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	49
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	71
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	27
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	31
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	67
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	36
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	78
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	53
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	1	5	3	3	3	4	3	69
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	5	4	5	5	5	5	85
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	87
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	2	2	3	2	54
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	49
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	66
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	34
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	49
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	71
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	27
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	31
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	67

SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS																					
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	2	5	3	2	3	58
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	63
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	31
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	68
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	31
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	74
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	52
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	83
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	92
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4	55
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	48
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	72
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	37
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	46
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	56
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	38
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	3	1	2	2	1	1	3	1	2	38
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	66

## Base de datos estadísticos de la investigación

### FICHA DE REGISTRO: Telemedicina

N°	ASPECTOS DE SEGURIDAD							ASPECTOS TECNOLÓGICOS							RECURSOS HUMANOS					ASPECTOS FINANCIEROS					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	sub total	P7	P8	P9	P10	P11	P12	sub total	P13	P14	P15	P16	sub total	P17	P18	P19	P20	sub total	
1	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	10	2	3	3	4	12	51
2	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	14	3	3	4	2	12	66
3	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	5	1	1	1	4	7	26
4	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	2	6	1	2	2	4	9	33
5	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	67
6	1	2	2	2	2	1	10	2	1	2	2	1	1	9	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	33
7	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	78
8	3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	54
9	4	4	5	3	1	4	21	3	4	4	4	4	4	23	1	3	4	4	12	4	4	5	2	15	71
10	5	4	5	4	1	5	24	5	5	4	4	5	5	28	1	5	5	4	15	5	4	5	3	17	84
11	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	82
12	3	2	4	3	4	3	19	2	3	2	2	3	3	15	4	2	3	2	11	3	2	4	1	10	55
13	2	3	2	2	4	2	15	2	2	3	3	2	2	14	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	49
14	4	3	4	2	4	4	21	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	71
15	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	2	2	1	3	8	36
16	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	50
17	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	14	3	3	4	1	11	65
18	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	24
19	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	2	6	1	2	2	4	9	33
20	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	13	3	4	3	2	12	65
21	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	10	2	3	3	4	12	51
22	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	14	3	3	4	2	12	66
23	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	5	1	1	1	4	7	26

24	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	2	6	1	2	2	4	9	33
25	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	67
26	1	2	2	2	2	1	10	2	1	2	2	1	1	9	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	33
27	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	77
28	3	2	3	2	3	2	15	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	53
29	4	4	5	3	1	4	21	3	4	4	4	4	4	23	1	3	4	4	12	4	4	5	2	15	71
30	5	4	5	4	1	3	22	5	5	4	4	5	5	28	1	5	5	4	15	5	4	5	3	17	82
31	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	83
32	3	2	4	3	4	5	21	2	3	2	2	3	3	15	4	2	3	2	11	3	2	4	1	10	57
33	2	3	2	2	4	4	17	2	2	3	3	2	2	14	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	51
34	4	3	4	2	4	4	21	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	71
35	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	7	2	2	1	3	8	36
36	2	3	3	2	3	4	17	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	52
37	3	3	4	4	4	1	19	4	3	3	3	2	3	18	4	4	3	3	14	3	3	4	1	11	62
38	1	1	1	2	1	3	9	2	1	1	1	4	1	10	1	2	1	1	5	1	1	1	3	6	30
39	1	2	2	2	2	4	13	1	1	2	2	2	1	9	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	34
40	3	4	3	4	3	1	18	3	3	4	4	2	3	19	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	63
41	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	3	2	15	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	50
42	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	1	3	17	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	65
43	1	1	1	2	1	3	9	2	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	25
44	2	3	3	2	3	4	17	2	2	3	3	3	2	15	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	52
45	3	3	4	4	4	1	19	4	3	3	3	2	3	18	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	64
46	1	1	1	2	1	2	8	2	1	1	1	3	1	9	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	26
47	1	2	2	2	2	3	12	1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	32
48	3	4	3	4	3	2	19	3	3	4	4	1	3	18	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	63
49	1	2	2	2	2	4	13	2	1	2	2	3	1	11	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	37
50	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	1	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	75
51	3	2	3	2	3	5	18	3	3	2	2	4	3	17	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	57
52	4	4	5	3	1	5	22	3	4	4	4	3	4	22	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	73
53	5	4	5	4	1	4	23	5	5	4	4	4	5	27	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	84

54	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	5	4	26	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	84
55	3	2	4	3	4	2	18	2	3	2	2	4	3	16	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	57
56	2	3	2	2	4	2	15	2	2	3	3	3	2	15	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	50
57	4	3	4	2	4	4	21	3	4	3	3	2	4	19	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	69
58	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	2	4	4	16	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	39
59	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	49
60	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	2	3	18	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	66
61	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	3	3	11	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	27
62	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	2	1	2	9	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	31
63	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	4	1	3	18	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	64
64	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	3	3	16	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	51
65	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	2	1	16	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	64
66	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	3	2	10	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	26
67	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	2	1	4	11	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	33
68	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	66
69	1	2	2	2	2	1	10	2	1	2	2	1	3	11	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	34
70	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	1	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
71	3	2	3	2	3	3	16	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	53
72	4	4	5	3	1	4	21	3	4	4	4	4	4	23	1	3	4	4	12	4	4	5	4	17	73
73	5	4	5	4	1	5	24	5	5	4	4	5	2	25	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	83
74	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	83
75	3	2	4	3	4	3	19	2	3	2	2	3	2	14	4	2	3	2	11	3	2	4	3	12	56
76	2	3	2	2	4	2	15	2	2	3	3	2	4	16	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	51
77	4	3	4	2	4	4	21	3	4	3	3	4	4	21	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	71
78	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	2	2	4	14	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	37
79	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	49
80	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	67
81	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	23
82	1	2	2	2	2	1	10	1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	30
83	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	66

### FICHA DE REGISTRO: Satisfacción de los asegurados

N°	ATENCIÓN MÉDICA											ATENCIÓN ADMINISTRATIVA										TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	sub total	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		sub total
1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	5	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27	54
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	65
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	12	22
4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	15	31
5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34	68
6	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	16	32
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	76
8	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	26	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	52
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	39	81
10	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	82
12	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	28	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	27	55
13	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	23	47
14	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	34	70
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	18	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	36
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	23	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	23	46
17	3	3	3	4	3	1	3	2	3	4	29	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	31	60
18	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	16	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	18	34
19	1	2	2	2	1	4	3	3	1	2	21	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	16	37
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33	67
21	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	5	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27	54
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	65
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	12	22

24	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	15	31
25	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34	68
26	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	16	32
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	76
28	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	26	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	52
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	39	81
30	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	82
32	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	28	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	27	55
33	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	23	47
34	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	34	70
35	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	18	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	36
36	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	23	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	23	46
37	3	3	3	4	3	1	3	2	3	4	29	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	31	60
38	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	16	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	18	34
39	1	2	2	2	1	4	3	3	1	2	21	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	16	37
40	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33	67
41	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	5	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27	54
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	65
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	12	22
44	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	5	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27	54
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	65
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	12	22
47	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	15	31
48	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34	68
49	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	16	32
50	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	76
51	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	26	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	52

52	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	39	81
53	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	82
55	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	28	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	27	55
56	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	23	47
57	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	34	70
58	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	18	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	36
59	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	23	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	23	46
60	3	3	3	4	3	1	3	2	3	4	29	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	31	60
61	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	16	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	18	34
62	1	2	2	2	1	4	3	3	1	2	21	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	16	37
63	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33	67
64	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27	5	3	2	3	3	2	2	2	2	3	27	54
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33	65
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	12	22
67	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	15	31
68	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34	68
69	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	16	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	16	32
70	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	76
71	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	26	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	52
72	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	39	81
73	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42	82
75	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	28	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	27	55
76	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	23	47
77	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	34	70
78	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	18	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	18	36
79	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	23	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	23	46
80	3	3	3	4	3	1	3	2	3	4	29	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	31	60
81	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	16	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	18	34
82	1	2	2	2	1	4	3	3	1	2	21	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	16	37
83	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	33	67

# Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

**CARTA N° 521 D-RATAR-ESSALUD-2023**

Tarapoto, **15 NOV. 2023**

Sra:  
**CARMEN SUSANA LINARES SANTILLAN** ✓  
Presente

**ASUNTO : AUTORIZA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA : ACTA DE REUNION DEL COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO**

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo informarle que en merito al documento de la referencia, los miembros del Comité de Ética e Investigación se reunieron para la revisión respectiva del Proyecto de Investigación Titulado "**SERVICIO DE TELEMEDICINA Y SATISFACCIÓN DE LOS ASEGURADOS DE ESSALUD EN EL HOSPITAL II DE LA RED ASISTENCIAL TARAPOTO, 2023**", concluyendo en opinión favorable, al cual el director de la Red Asistencial ESSALUD Tarapoto autoriza la recolección de datos para el mencionado estudio.

Al término de la presente investigación deberá presentar al área de capacitación los resultados del trabajo de investigación, así mismo se le recuerda que para publicar cualquier resultado deberá solicitar el permiso respectivo a la Institución.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada, para los fines que estime pertinente.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



  
Beltran Lozano Gonzales  
DIRECTOR  
RED ASISTENCIAL TARAPOTO  
EsSalud

BLG/gaam/dmrc//lisp.  
OpyC/Archivo

NIT: 1281 2023 6166

www.essalud.gob.pe

Jr. Progreso Cdra. 8 P.J. 9 de Abril  
Tarapoto  
San Martín – Perú  
Tel. (042) 582370

# Autorización de la entidad para publicar los resultados de la investigación



## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20131257750
Hospital II Tarapoto – EsSalud	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Beltrán Lozano Gonzales	DNI: 10343464

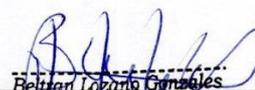
### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Carmen Susana Linares Santillán	DNI: 47515326

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto, 06 de noviembre de 2023

Firma:   
Beltrán Lozano Gonzales  
DIRECTOR  
D. Tarapoto  
EsSalud

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, LINARES SANTILLAN CARMEN SUSANA identificado con N° de Documento N° 47515326 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (  ), no autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Servicio de telemedicina y satisfacción de los asegurados de EsSalud en el Hospital II de la Red Asistencial Tarapoto, 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

TARAPOTO, 08 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
LINARES SANTILLAN CARMEN SUSANA DNI: 47515326 ORCID: 0009-0008-4294-3847	Firmado electrónicamente por: CLINARESS al 08-12- 2023 08:51:44

Código documento Trilce: TRI - 0685412