



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Programa de tele-medicina y su influencia en las prestaciones de
servicio de salud en Islas Galápagos, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Villacis Vasquez, Melba Liliana (orcid.org/0000-0001-9544-3899)

ASESORES:

Mg. Vélez Sancarranco, Miguel Alberto (orcid.org/0000-0002-5557-2378)

Mg. Merino Flores, Irene (orcid.org/0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de tesis en primer lugar a Dios, por brindarme vida, salud y la oportunidad de cumplir uno de mis propósitos como profesional de la salud. Agradezco a mis padres por ser un apoyo incondicional en mi vida y en la de mi familia. A mi esposo, mis hijos y demás familiares, quienes me han enseñado que el éxito profesional se alcanza con trabajo y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de expandir mis conocimientos y la perseverancia necesaria para afrontar las distintas situaciones durante la realización de este estudio. Reconozco a la Universidad César Vallejo por ofrecer docentes de calidad y por su gran labor pedagógica al transmitir sus conocimientos. Expreso mi gratitud infinita al tutor de tesis por sus correcciones, orientación y constante dedicación en este trabajo, proporcionándome aprendizajes gratificantes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA DE TELE-MEDICINA Y SU INFLUENCIA EN LAS PRESTACIONES DE SERVICIO DE SALUD EN ISLAS GALÁPAGOS, 2023", cuyo autor es VILLACIS VASQUEZ MELBA LILIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 10 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELEZ SANCARRANCO MIGUEL ALBERTO DNI: 09862773 ORCID: 0000-0002-5557-2378	Firmado electrónicamente por: MVELEZS el 10-01- 2024 16:23:41

Código documento Trilce: TRI - 0729901



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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLACIS VASQUEZ MELBA LILIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE TELEMEDICINA Y SU INFLUENCIA EN LAS PRESTACIONES DE SERVICIO DE SALUD EN ISLAS GALÁPAGOS, 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
MELBA LILIANA VILLACIS VASQUEZ PASAPORTE: 1205239773 ORCID: 0000-0001-9544-3899	Firmado electrónicamente por: P7002402609 el 08- 01-2024 18:42:59

Código documento Trilce: TRI - 0726266

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la variable programa de telemedicina y sus dimensiones en las Islas Galápagos, 2023	23
Tabla 2 Nivel de la variable prestaciones de servicios de salud y sus dimensiones en las Islas Galápagos, 2023	24
Tabla 3 Prueba de normalidad de las puntuaciones directas de las variables programa de telemedicina y las prestaciones de servicios de salud	25
Tabla 4 Coeficiente de Correlación de Spearman entre el programa de telemedicina y las prestaciones de servicios de salud	26
Tabla 5 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión accesibilidad de los usuarios y las prestaciones de servicios de salud	27
Tabla 6 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión calidad de atención y las prestaciones de servicios de salud	28
Tabla 7 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión efectividad clínica y las prestaciones de servicios de salud	29
Tabla 8 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión eficiencia en la atención médica y las prestaciones de servicios de salud	30
Tabla 9 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión satisfacción del paciente y las prestaciones de servicios de salud	31

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. El programa de telemedicina, basado en la teoría de Vilcamango, utiliza tecnologías de comunicación e información para brindar servicios médicos a distancia. La prestación de servicios de salud en Cárnica comprende acciones de profesionales y entidades sanitarias para identificar, tratar y conservar la salud de la población. El diseño de estudio fue correlacional, causal y transversal, tipo básica, enfoque cuantitativo y una muestra de 291 usuarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno de telemedicina y otro sobre las prestaciones de servicios de salud como instrumentos de recolección de datos. La hipótesis general de la investigación fue confirmada a través del análisis estadístico de normalidad utilizando la prueba Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados respaldaron los hallazgos de este estudio. En conclusión, se encontró que el programa de telemedicina tuvo una influencia significativamente moderada en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023; con un valor de significancia menor al 5% (0.000).

Palabras clave: Telemedicina, prestación de servicios, salud, Galápagos.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine if a telemedicine program influences the improvement of health service provision in the Galapagos Islands, 2023. The telemedicine program, based on Vilcamango's theory, uses communication and information technologies to provide remote medical services. The provision of health services in Cárnica includes actions by professionals and health entities to identify, treat and maintain the health of the population. The study design was correlational, causal, and transversal, basic type, quantitative approach and a sample of 291 users to whom two questionnaires were applied, one on telemedicine and another on health service benefits as data collection instruments. The general research hypothesis was confirmed through statistical analysis of normality using the Kolmogorov-Smirnov test, the results of which supported the findings of this study. In conclusion, it was found that the telemedicine program had a significantly moderate influence on the improvement of health service provision in the Galapagos Islands, 2023; with a significance value of less than 5% (0.000).

Keywords: Telemedicine, service provision, health, Galapagos.

I. INTRODUCCIÓN

La telemedicina, como un recurso para proporcionar servicio médico mediante el manejo de la tecnología digital, ha surgido como un cambio esencial en las prestaciones de servicios médicos a escala global. Su impacto en los servicios de atención médica se hace evidente en su capacidad para ampliar el acceso, mejorar la eficiencia, asegurar la calidad y fomentar la igualdad en la atención médica. Además, este enfoque se compromete a solucionar situaciones cruciales dentro del ámbito de la asistencia médica, como la distancia geográfica, la escasez de especialistas y la viabilidad del sistema sanitario. De la misma manera, este estudio examinó cómo la telemedicina está transformando la forma en la que se proveen los cuidados médicos, destacando su impacto en aspectos fundamentales como la accesibilidad, calidad, seguridad, eficiencia, y equidad (Chá, 2020).

A nivel mundial, el efecto generado por la entrega de servicios de atención médica mediante la telemedicina está ganando cada vez más relevancia y peso. En el año 2022, se llevaron a cabo más de 100 millones de consultas utilizando este sistema, lo que resalta su creciente importancia en la atención médica global. La telemedicina ha expandido en un 70% la disponibilidad de atención médica para personas que residen en zonas remotas, conforme a información suministrada por el Organismo Mundial de Salud (OMS). Conforme a un análisis realizado por Aros et al. (2022) sugiere que esta modalidad posee la capacidad de disminuir los gastos de atención médica en un 20%. Estos indicadores reflejan cómo la telemedicina está transformando la provisión de servicios médicos en todo el mundo, logrando que sea más accesible, eficiente y de alta calidad.

En América Latina, la telemedicina está ejerciendo una influencia significativa en la provisión de servicios médicos. En el 2022, la región experimentó un crecimiento notable del 30% en las consultas médicas a distancia, superando la cifra de 10 millones de consultas. Esta influencia se hace evidente a través de su impacto positivo en términos de mejorar la disponibilidad de atención médica, reducir los costos al permitir consultas con especialistas sin la necesidad de viajar y elevar la excelencia de la atención al permitir consultas inmediatas con profesionales especializados. Estos datos resaltan la capacidad de cambio que la telemedicina puede tener en la provisión de servicios médicos en la zona, donde países como

Brasil, México, Argentina y Colombia lideran el desarrollo de esta modalidad, ofreciendo una diversidad de servicios de atención médica. La telemedicina se convierte en un recurso esencial para aumentar la disponibilidad, eficiencia y excelencia de los cuidados médicos en la región, lo que genera un impacto favorable en el bienestar y la salud general de la población (Saigí, 2023).

En Ecuador, la telemedicina se ha vuelto un asunto de creciente relevancia en la prestación de servicio sanitario. En el 2022, el Ministerio de Salud Pública (MSP) reportó de que se llevaron a cabo más de 100.000 consultas a través de la telemedicina en el país, lo cual marcó un incremento del 30% en contraste al año previo. Sin embargo, en lugares remotos del país, como las Islas Galápagos, la implementación de la Telemedicina se enfrenta a diversos desafíos que abarcan desde una conectividad a Internet limitada hasta obstáculos culturales y lingüísticos, falta de conocimiento y aceptación, regulaciones en constante cambio y costos adicionales. A pesar de estos desafíos, la Telemedicina ofrece un valioso potencial para mejorar la atención médica en estas áreas apartadas. No obstante, para superar estos desafíos, se requiere invertir en infraestructura, capacitar al personal, establecer regulaciones apropiadas y llevar a cabo campañas de concientización y educación destinadas a promover su adopción en la comunidad (Ruales, 2023).

Hasta el momento, la Telemedicina en las Islas Galápagos ha enfrentado diversos problemas que han tenido un impacto revelador en la disponibilidad de servicios médicos. Estos desafíos abarcan la limitada conectividad a Internet, los costos elevados de los servicios médicos (con solo el 19% de la población asegurada), y la baja adopción de la telemedicina por parte del personal médico (solo el 20% de los médicos la utilizan). Además, el 70% de los pacientes se ven obligados a desplazarse al continente en busca de atención médica especializada debido a la carencia de especialistas locales. Estos obstáculos han tenido un impacto negativo al proporcionar atención médica utilizando la modalidad telemedicina en las Islas Galápagos. Frente a estos desafíos, emerge la siguiente interrogante: ¿De qué manera un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023?

Este estudio se justifica teóricamente al utilizar la teoría de telemedicina de Willem Einthoven (1903), que se enfoca en consultas médicas y diagnósticos sin

requerir visitas hospitalarias; además, contribuye a la actualización y difusión de conocimientos sobre la provisión de servicios sanitarios mediante la telemedicina, poniéndolos a disposición de otros investigadores. Metodológicamente, se respalda con el uso de instrumentos que han sido validados mediante la opinión de expertos y han sido sometidos al análisis de validez de la V de Aiken, además de pasar pruebas de confiabilidad, lo que garantiza que estos instrumentos sean confiables y válidos para ser utilizados en otras investigaciones. En términos prácticos, se evalúa la influencia del programa de telemedicina que se viene aplicando, el cual servirá para la ejecución de otros contextos. Desde una perspectiva social, los beneficiarios directos de este programa incluyen a los pacientes, los centros sanitarios y la población en su conjunto.

El objetivo general fue: Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. Y los objetivos específicos: Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión accesibilidad de los usuarios de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión calidad de atención de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión efectividad clínica de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión eficiencia en la atención médica de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión satisfacción del paciente de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. Por lo tanto, las hipótesis planteadas son las siguientes: **H_i**: El programa de telemedicina influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023. **H_o**: El programa de telemedicina no influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, Rodríguez (2023) Quito, su estudio se enfocó en establecer un programa integral que brinde atención domiciliaria y utilice la telemedicina para optimizar la accesibilidad y el nivel de la atención médica. El método utilizado se sustentó en un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y transversal, con la participación de 420 individuos. Los hallazgos demostraron que el 74.9% de los encuestados tenían noción sobre la telemedicina, el 72% enfrentó obstáculos para obtener servicios médicos locales debido a la carencia de transporte adecuado, el 79% enfrentó obstáculos por la escasez de citas médicas disponibles, y el 60% expresó su disposición para utilizar servicios de telemedicina. Además, el 38.7% destacaron la utilidad de los servicios de atención domiciliaria para hacer un seguimiento a las personas discapacitadas, y el 37.9% señalaron su importancia en el cuidado de personas mayores. En conclusión, la introducción de un sistema de telemedicina emerge como una solución innovadora y efectiva para mejorar la atención médica inicial.

Averos & Vásquez (2022) Napo, realizaron un estudio con el objetivo de establecer una red de telemedicina en Chonta Punta con el fin de facilitar el alcance a los servicios médicos para las mujeres embarazadas. El método de estudio se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y observacional, con una muestra de 221 mujeres embarazadas. Los hallazgos revelaron que la mayoría de las mujeres embarazadas se encontraba entre los 16 y 25 años, y el 76% opinó que la ausencia de cuidados médicos apropiados generaba complicaciones en el periodo de embarazo. Además, el 42% apoyó la implementación de la telemedicina debido a la escasez de servicios sanitarios, especialmente la falta de profesionales especializados en Chonta. En conclusión, los resultados muestran una alta disposición hacia la telemedicina como respuesta a la necesidad de accesibilidad a los servicios médicos en la zona.

Cevallos (2021) Quito, realizó una investigación con el fin de examinar el grado de satisfacción de los usuarios tras haber recibido atención médica de excelencia a través de la telemedicina en una organización privada. El método utilizado siguió un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y transversal, que involucró a una muestra de 82 personas que recibieron atención médica. Los

resultados indicaron que la percepción de los usuarios hacia el servicio es baja (34.6%); en cuanto a las características de este elemento, el 60.98% lo percibe como confiable, el 61.4% lo considera responsable, el 55,6% lo califica como convincente y el 76.5% muestra afinidad. En términos de garantizar una atención de alta calidad, se observó un nivel intermedio en el 36.9% de los participantes, los elementos revelaron que el 38.3% es subjetivo y el 34.6% es objetivo, lo que sugiere que hay espacio para mejorar la rapidez en la atención al usuario. En conclusión, se determina que hay una conexión beneficiosa entre la satisfacción de los pacientes y la excelencia de los servicios en el campo de la telemedicina.

Sánchez & Zapata (2019) Guayaquil, efectuaron un estudio con la finalidad de examinar el uso de la telemedicina para tratar a pacientes con epilepsia en una clínica privada. La metodología aplicada siguió un enfoque cuantitativo, adoptando un diseño descriptivo y transversal, involucrando a una muestra de 118 pacientes. Los resultados mostraron un aumento sostenido en la aprobación de la atención mediante el método de telemedicina, el 50% de los pacientes la consideraron altamente beneficiosa, con un elevado nivel de satisfacción general que oscilaba entre el 83.8% y el 94%. En conclusión, el estudio sugiere que la telemedicina puede efectivamente reducir las diferencias en la evaluación y tratamiento de la epilepsia, lo que resultó en ahorros tanto para los proveedores de atención médica como para los usuarios, además de fomentar la instrucción para el autocuidado de la enfermedad, destacando la importancia de impulsar un enfoque más personalizado para fomentar la adopción de estas tecnologías.

Maruri (2019) Azuay, condujo un estudio con el fin de establecer un plan para implementar la telemedicina en un centro de atención médica ubicado en Cerecita. El método utilizado siguió un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y transversal, con la participación de 162 residentes locales. Los resultados destacaron la carencia de atención médica especializada en el centro de salud local (95.06%) y la insatisfacción con los servicios (33.33%). La demora en el proceso de atención médica fue la razón principal de la insatisfacción (56.14%), esto se debe a que la mayoría de los encuestados buscaban atención médica en Guayaquil (67.91%), con muchos desplazándose en busca de especialistas (71.15%). Además, la mayoría de los encuestados no estaban familiarizados con la

telemedicina (96.91%). En conclusión, la implementación de la telemedicina en Cerecita resolvería la escasez de atención especializada, disminuiría la necesidad de desplazarse a largas distancias y elevaría la satisfacción al brindar atención médica ágil y accesible, convirtiéndose en un componente esencial para optimizar la atención médica en las zonas rurales, superando las barreras geográficas.

En un contexto internacional, Cortés et al. (2023) Colombia, desarrollaron un estudio para medir el nivel de la satisfacción de los usuarios que utilizaron servicios médicos remotos mediante telemedicina en una instalación de salud. El método empleado fue cuantitativo y observacional, con un diseño que describía y analizaba a 243 pacientes diagnosticados con artritis. Los resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes expresaron satisfacción, de los cuales el 49% expresó un nivel elevado de satisfacción con la calidad del servicio de salud mediante la telemedicina. Se encontró una conexión positiva entre el grado de satisfacción más alto y aspectos como la frecuencia de consultas, vivir en zonas rurales y tener un nivel educativo más avanzado, especialmente entre aquellos con educación secundaria. Se concluye, que la mayor parte de los involucrados manifestaron estar satisfechos con la provisión de servicios médicos mediante la telemedicina, y se detectó un mayor nivel de bienestar en aquellos que tuvieron varias consultas, vivían en áreas rurales y contaban con educación secundaria o superior.

Rivas & Hurtado (2023) Nicaragua, realizaron una investigación para identificar los elementos que obstaculizan la adopción de la telemedicina como un método de atención a distancia en el Hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños en Managua. Se efectuó el estudio entre octubre y diciembre de 2022, la metodología empleada fue cuantitativa, con un diseño descriptivo y transversal, empleando una muestra de 36 profesionales médicos. Los hallazgos destacaron que el 31.1% de los profesionales de la salud señalaron que la implementación de la telemedicina surgió debido a la pandemia. Las principales barreras identificadas incluyeron la carencia de formación (61.1%) y el desconocimiento de los estándares de la atención médica virtual (80.6%). Respecto a los factores que facilitan su implementación, se hizo referencia a cómo la teleconsulta se ajusta a los objetivos establecidos por la institución (97.2%), la viabilidad de la propuesta (75.0%) y la simplicidad en el uso de las herramientas tecnológicas (44.4%). En conclusión, es

crucial abordar adecuadamente las limitaciones y factores propicios identificados para mejorar la satisfacción del personal involucrado en la telemedicina.

Barriga et al. (2022) Perú, realizaron una investigación en el Hospital Regional Honorio Delgado en Lima, con el propósito de analizar la satisfacción con la entrega de atención médica mediante la telemedicina entre octubre y diciembre de 2021. El método aplicado fue cuantitativo, utilizando un enfoque descriptivo y observacional, con una muestra que comprendió a 506 individuos. Los resultados incluyeron 129 respuestas de profesionales de la salud, donde se evidenció que un porcentaje más alto de expertos no médicos expresó satisfacción con la asistencia médica mediante la telemedicina en comparación con los profesionales de salud (71.9% frente al 17.9%). De igual manera, entre los 388 encuestados, el 76.7% expresó satisfacción con la atención recibida. En conclusión, estos resultados destacaron la importancia de considerar la satisfacción de los usuarios al implementar y supervisar los servicios de salud mediante la telemedicina, así como resaltar las diferencias notables en la satisfacción entre los profesionales médicos.

Cevallos (2021) Perú, efectuó una investigación con el objetivo de medir la satisfacción de los pacientes tras recibir atención médica a través de telemedicina en una clínica privada. El método utilizado siguió un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y observacional, con una muestra de 81 usuarios que recibieron atención en un centro de salud. Los resultados señalaron que la opinión de los pacientes sobre la satisfacción con la atención médica era baja, alcanzando un 34.6%, en cuanto a los distintos aspectos de esta variable, el 60.9% lo consideró confiable, el 61.4% responsable, el 54.9% convincente y el 75.8% mostró afinidad con él, y respecto a la calidad de los servicios médicos, se observó que el 37% la calificaba como nivel medio, y los elementos de esta variable indicaron que era percibida como subjetiva (38.3%) y objetiva (34.6%). En conclusión, el estudio resalta una conexión positiva entre la excelencia en los servicios y la satisfacción de los involucrados, enfatizando la relevancia de mejorar la eficacia en la entrega de servicios médicos.

Betancourt et al. (2021) Colombia, efectuaron un estudio con el fin de examinar cómo la telemedicina afecta la gestión de los servicios médicos en la Institución de Previsión Social (IPS) de Minga. El método utilizado fue guiado por

un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y transversal, involucrando a 384 residentes de la comunidad. Los hallazgos revelaron descubrimientos significativos, destacando que el 60% de los encuestados no tenían conocimiento sobre los beneficios de la telemedicina en la provisión de los servicios médicos. Además, el 71% nunca había usado la telemedicina para el seguimiento médico. Sin embargo, el 82% de aquellos usuarios que sí la habían probado tuvieron una respuesta positiva hacia este sistema. En conclusión, este análisis resalta la importancia de integrar la telemedicina para extender el alcance y mejorar la atención médica ofrecida a los usuarios.

La Telemedicina es una práctica médica que utiliza la tecnología digital para posibilitar la entrega de servicios médicos a distancia, que incluye la comunicación electrónica entre médicos y pacientes, la transmisión de datos médicos y el intercambio de información de salud sin que ambas partes necesiten estar físicamente presentes en el mismo lugar (Fernández, 2022). En este escenario, el programa se centra en la influencia de la telemedicina en la provisión de atención sanitaria en áreas remotas como las Islas Galápagos promoviendo un aspecto significativo para los participantes en la atención médica, y por esta razón presentaremos algunas teorías que respaldan y fundamentan la Telemedicina.

La Teoría de la Telemedicina de Willem Einthoven fue creada en 1903 cuando inventó el electrocardiógrafo, el primer dispositivo médico que registraba la actividad eléctrica del corazón; Einthoven percibió que este instrumento tenía el potencial de diagnosticar enfermedades cardíacas a distancia, y surgió así la idea de la telemedicina como un medio para brindar atención médica a personas que residían en áreas remotas; y, en 1912, Einthoven ofreció una conferencia en la que expuso su teoría pionera sobre la telemedicina (Llordachs, 2023). El Dr. Ronald C. Merrell (1990) destacado experto en telemedicina que ha desempeñado un papel significativo en la investigación y promoción de esta tecnología, su enfoque se centra en la aplicación de la telemedicina en diversas especialidades médicas y su influencia en la entrega de servicios médicos (Merrell, 2022). El Dr. David C. Classen (1990) docente de medicina y líder del centro de telesalud en la universidad de Washington es el pionero en el uso de la telemedicina para ofrecer servicios sanitarios a las poblaciones rurales y remotas (Bates, 2023).

De acuerdo con el informe del Organismo Mundial de Salud (OMS, 2019), las directrices también ofrecen recomendaciones sobre el uso de la telemedicina para permitir que las personas que residen en áreas remotas dispongan de los servicios de atención médica mediante dispositivos móviles, plataformas web y otras herramientas digitales. Además, enfatiza que la telemedicina se presenta como un complemento valioso a la atención médica presencial, es esencial que los proveedores de atención médica involucrados sean expertos en medicina debidamente cualificados y que certifique la salvaguarda de la confidencialidad de la información de los usuarios en todo momento. La telemedicina, según Vilcamango (2023), es un sistema completo de atención médica que hace uso de las herramientas tecnológicas para simplificar la entrega de los servicios sanitarios a distancia. Este enfoque involucra diversas dimensiones cruciales que son las siguientes: Accesibilidad de los usuarios, calidad de atención, efectividad clínica, eficiencia en la atención médica, y satisfacción del paciente.

La Dimensión-Accesibilidad de los Usuarios a la telemedicina en la provisión de servicios médicos se refiere a garantizar que las personas cuenten con los medios y conocimientos necesarios para emplear adecuadamente los servicios médicos a distancia mediante tecnologías digitales, tales como videollamadas y aplicaciones móviles. Esto incluye asegurarse de que los usuarios tengan acceso a la infraestructura tecnológica necesaria, así como la disponibilidad de servicios de telemedicina en áreas diversas, incluyendo zonas rurales, lo que implica eliminar barreras económicas, culturales o lingüísticas para que todos, independientemente de su ubicación y características individuales, puedan acceder a estos servicios (Pruthi, 2022).

La Dimensión-Calidad de Atención con la telemedicina en la provisión de servicios sanitarios se refiere a la medida en que los servicios médicos a distancia cumplen con estándares y criterios de calidad reconocidos y proporcionan una atención efectiva, segura y satisfactoria a los pacientes. Esto implica que la telemedicina ofrece diagnósticos precisos, tratamientos adecuados, seguimiento clínico y asesoramiento de salud que se ajustan a las necesidades del paciente y cumplen con las mejores prácticas médicas. La calidad de la atención se mide mediante indicadores clínicos y la satisfacción del paciente, además de considerar

la confidencialidad y eficacia en la entrega de servicios. Es crucial en la telemedicina para asegurar una atención satisfactoria y de calidad para los pacientes (Carregal et al., 2020).

La Dimensión- Efectividad Clínica de la telemedicina es la capacidad de esta modalidad de servicios médicos a distancia para lograr resultados clínicos positivos y satisfactorios para los pacientes. Esto implica que la telemedicina sea eficaz en el diagnóstico, tratamiento, seguimiento y gestión de condiciones médicas, al igual que fomentando la salud y evitando enfermedades. La efectividad clínica se mide en términos de si la telemedicina logra resultados de salud comparables a los obtenidos en consultas médicas presenciales y si cumple con los estándares de atención médica en cuanto a calidad, seguridad y eficacia. Además, la efectividad clínica también se relaciona con la satisfacción del paciente y su percepción de los beneficios de la telemedicina en términos para impulsar el bienestar y mejorar la calidad de vida (Igaleno, 2021).

La Dimensión-Eficiencia en la Atención Médica a través de la telemedicina en la provisión de servicios médicos hace referencia a la capacidad de esta modalidad de atención médica a distancia para ofrecer servicios de manera económica, oportuna y sin desperdicio de recursos. Esto implica optimizar la utilización de tecnologías de comunicación, personal de salud y otros recursos para brindar atención médica efectiva, minimizando costos y tiempos de espera innecesarios. La eficiencia se mide mediante indicadores como el tiempo empleado en la entrega de servicios, la utilización de recursos, los costos administrativos y la eliminación de actividades redundantes o innecesarias. La telemedicina busca proporcionar atención de calidad de manera más rápida y económica que la atención presencial, lo que la hace una alternativa interesante para optimizar la eficiencia de los servicios médicos (Prados, 2022).

La Dimensión-Satisfacción del Paciente del uso de la telemedicina en la provisión de servicios sanitarios se refiere al grado de contento, comodidad y aprobación experimentado por los pacientes que utilizan la telemedicina para recibir atención médica a distancia. Engloba la perspectiva favorable de los pacientes sobre la calidad de la atención médica y la interacción con los profesionales médicos, la conveniencia y la eficacia de la atención médica brindada a través de

la telemedicina. La satisfacción del paciente se evalúa a través de encuestas, retroalimentación y opiniones recopiladas de los pacientes que han utilizado los servicios de telemedicina. Una alta satisfacción del paciente en la telemedicina es un factor significativo de aceptación y eficacia de esta modalidad de servicio de salud, ya que refleja la experiencia positiva de los pacientes en la atención médica a distancia (Wessel, 2020).

La Teoría del Cuidado Cultural y la Diversidad de Madeleine Leininger (1955) se enfoca en la relevancia de ofrecer cuidados de enfermería que sean culturalmente congruentes y sensibles, aspecto fundamental para brindar atención efectiva y significativa, resaltando la comprensión y el respeto hacia las diferencias culturales, reconociendo su influencia en las creencias, valores y prácticas de atención en salud. En referencia a la telemedicina, esta teoría pone énfasis la necesidad de comprender estas diferencias y ajustar la atención médica a la variedad cultural de los pacientes, incluso en entornos virtuales. Los expertos médicos que manejan la telemedicina pueden aplicar los principios de esta teoría al considerar las perspectivas culturales de los pacientes durante las consultas virtuales, reconociendo las divergencias en las creencias sobre la salud, preferencias de tratamiento y estilos de comunicación, esto implica ajustar la atención virtual para que sea culturalmente sensible y coherente con las necesidades y creencias de pacientes con diversos orígenes culturales (Peraza & Nicolalde, 2023).

Conforme al Organismo Mundial de Salud (OMS, 2021) las prestaciones de servicios médicos en lugares remotos se definen como la oferta de atención sanitaria y servicios de salud en zonas geográficamente alejadas o apartadas, donde la accesibilidad a los servicios médicos convencionales puede ser limitados o inexistentes debido a la carencia de instalaciones médicas apropiadas, la falta de personal médico o las limitaciones derivadas de la ubicación geográfica. Estos servicios buscan llevar atención médica esencial a poblaciones que, de lo contrario, enfrentarían obstáculos para acceder a cuidados médicos de calidad y en tiempo adecuado.

Las prestaciones de servicios de salud, Cárnica (2023) se describe como el proceso o serie de acciones y procedimientos realizados por el personal médico y

entidades de atención sanitaria con el propósito de diagnosticar, tratar y preservar el bienestar de la población en su totalidad. Este proceso engloba diversas dimensiones, a saber: Accesibilidad, calidad, seguridad, eficiencia, y equidad.

Dimensión-Accesibilidad en la provisión de servicios médicos en zonas remotas se trata de asegurar que las personas que viven en áreas geográficamente aisladas tengan la capacidad de obtener atención médica de calidad, a pesar de las barreras geográficas que podrían dificultar su acceso a la atención médica convencional. Esto se logra a través de estrategias como la creación de clínicas rurales, la formación de trabajadores de salud comunitarios, la telemedicina, clínicas móviles y la entrega de suministros médicos en áreas remotas. El objetivo principal es reducir las diferencias en la atención sanitaria y mejorar la salud de las poblaciones remotas al brindarles igualdad en la accesibilidad de los servicios médicos de calidad, superando las barreras geográficas (OPS, 2022).

Dimensión-Calidad de los servicios médicos en regiones apartadas se concentra en proporcionar atención médica de alto nivel que cumpla con estándares clínicos y prácticas efectivas, a pesar de los desafíos geográficos y logísticos característicos de estas zonas remotas. Esto implica garantizar que los habitantes de estas áreas reciban servicios médicos seguros, eficaces, centrados en el usuario, oportuna, eficiente y justa, similar a la que obtendrían en entornos más accesibles. Para lograr esta calidad en la atención médica en lugares remotos, es esencial abordar aspectos como el adiestramiento y preparación de expertos médicos locales, la disponibilidad de instalaciones y equipamiento médico adecuados, la gestión eficaz de recursos, la ejecución de iniciativas para prevenir y fomentar la salud, y la colaboración interdisciplinaria (Cárnica, 2023).

Dimensión- Seguridad en la provisión de servicios médicos en lugares remotos se refiere a la protección y minimización de riesgos para los usuarios y expertos médicos que trabajan en áreas geográficamente aisladas o de difícil acceso. Implica garantizar que los procedimientos médicos y terapias se realicen de manera segura, evitando posibles errores y reduciendo la posibilidad de efectos adversos. Esto incluye la correcta identificación de pacientes, la administración precisa de medicamentos, el mantenimiento de equipos médicos seguros y la respuesta efectiva a emergencias médicas. Además, la seguridad en lugares

remotos también abarca la protección de datos médicos y la capacitación de profesionales de la salud locales para manejar situaciones críticas de manera segura. El objetivo es proporcionar atención médica de calidad y minimizar riesgos en entornos desafiantes y distantes (Ocampo & Menoscal, 2022).

Dimensión- Eficiencia en la provisión de servicios médicos en lugares remotos se refiere a la capacidad de brindar atención médica de alta calidad mientras se optimiza el uso de recursos limitados en áreas geográficamente aisladas o de difícil acceso. Esto implica una gestión efectiva de recursos como el tiempo, el personal, los equipos médicos y los suministros. Se logra a través de la organización de procesos de atención médica de manera rentable y sin desperdicio, la optimización de sistemas de registro y gestión de pacientes, y la maximización del servicio del personal médico en la zona. La eficiencia puede implicar el manejo de tecnologías digitales para agilizar procesos y reducir costos. El objetivo es proporcionar atención médica de alta calidad sin agotar recursos limitados en entornos remotos.(Cárnica, 2023).

Dimensión- Equidad en la prestación de servicios médicos en zonas lejanas se enfoca en asegurar que todos los usuarios accedan de manera equitativa a los servicios médicos de calidad, sin importar su ubicación geográfica o su condición socioeconómica. Esto requiere eliminar obstáculos que puedan impedir que ciertas poblaciones reciban la atención médica necesaria. Para lograr la equidad, se debe ofrecer atención médica en áreas distantes, capacitar a profesionales de la salud locales, brindar servicios adaptados y asequibles según las necesidades de la comunidad, y fomentar programas con el propósito de evitar enfermedades y fomentar el bienestar. La equidad implica garantizar igualdad en el acceso a servicios médicos de calidad, disminuyendo las diferencias en el servicio y mejorando el estado de salud en zonas remotas (Cárnica, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

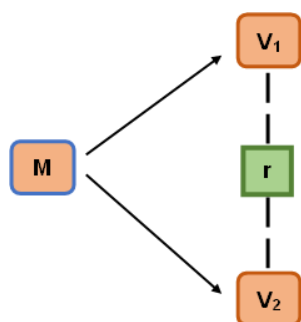
3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio se clasifica dentro del campo de investigación básica porque su objetivo principal es ampliar sus conocimientos sobre el uso de la telemedicina en los servicios médicos, además se enfoca en comprender su funcionamiento y su potencial para optimizar la calidad de la atención sanitaria, esta investigación se adentra en los fundamentos de la telemedicina y su influencia para mejorar las prestaciones de servicios de salud (Narváez, 2023). Debido a la naturaleza de la investigación, esta adopta un enfoque cuantitativo debido a que se recopiló información precisa acerca de las variables de estudio, específicamente el Programa de Telemedicina y las prestaciones de servicios de salud. Estos datos se utilizaron para contrastar hipótesis a través de los análisis estadísticos, derivados de encuestas aplicadas a la unidad de estudio seleccionada. Este método permitió no solo medir la problemática identificada, sino también validar los resultados como sólida base para futuras investigaciones (Mata, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación

Este estudio se clasifica como no experimental debido a la ausencia de intervenciones o manipulaciones controladas en las variables; sin embargo, se llevó a cabo una recolección sistemática de datos con la finalidad de explorar las posibles conexiones o relaciones entre estas variables (Muguira, 2022). Además, esta investigación se enmarca dentro de un diseño correlacional, causal y transversal, ya que su objetivo fue establecer relaciones entre las variables estudiadas, también se buscó determinar si la variable independiente (Programa de Telemedicina) causó influencia en la variable dependiente (prestación de servicios de salud), es decir, se indagó si el programa de telemedicina tuvo una influencia positiva en la prestación de servicios de salud en las Islas Galápagos durante el año 2023 (Huaire, 2019).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

V₁ = Variable 1 = Programa de telemedicina

V₂ = Variable 2 = Prestación de servicios de salud

r = Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Programa de telemedicina

Definición conceptual: Vilcamango (2023) un programa de telemedicina es un sistema integral de atención médica que utiliza tecnologías de comunicación e información para simplificar la entrega de servicios médicos de manera remota. El objetivo principal es potenciar la accesibilidad a la atención médica, particularmente en zonas distantes o con recursos escasos, y brindar atención médica de calidad de manera eficiente y oportuna.

Definición operacional: Un programa de telemedicina es un sistema de atención médica a distancia mediante el empleo de tecnologías digitales para facilitar el diagnóstico, el tratamiento, monitoreo y manejo de pacientes, y se lo puede visualizar mediante las dimensiones accesibilidad de los usuarios, calidad de atención, efectividad clínica, eficiencia en la atención médica, y satisfacción del paciente, y se lo mide a través del cuestionario de escala ordinal.

Indicadores: Disponibilidad de los servicios de telemedicina, acceso a dispositivos y conectividad, cobertura geográfica, calidad de interacción, precisión de

diagnóstico y tratamientos, seguridad de los datos médicos y privacidad del paciente, mejora en la gestión de enfermedades crónicas, disminución de los periodos de espera, índice de éxito de la telemedicina, reducción de los costos para pacientes y proveedores, disminución de carga de trabajo en hospitales, tiempo y recursos ahorrados mediante la telemedicina, opinión acerca de la excelencia en la atención, comodidad y conveniencia del uso de telemedicina, y retroalimentación de los pacientes sobre la tele consulta.

Escala: La variable fue evaluada con una escala ordinal utilizando la metodología de la Escala de Likert, estructurada por 15 interrogantes calificados del 1 al 5.

Variable dependiente: Prestación de servicios de salud.

Definición conceptual: Cárnica (2023) la prestación de servicios de salud se refiere al proceso o conjunto de actividades y prácticas efectuadas por expertos de la salud y entidades sanitarias con el fin de detectar, tratar y conservar la salud de la población en general. Este procedimiento involucra una secuencia de tareas que incluyen la prevención y el diagnóstico de afecciones, así como la aplicación de terapias y cuidados, con la meta de fomentar y conservar la salud y el estado óptimo de los pacientes.

Definición operacional: Las prestaciones de servicios de salud es un grupo de actividades y prácticas realizadas por profesionales de la salud, y los van a visualizar mediante las dimensiones accesibilidad, calidad, seguridad, eficiencia, y equidad, y se lo mide a través del cuestionario de escala ordinal.

Indicadores: Tiempo de espera para la atención, distancia a centros de salud, disponibilidad de servicios de transporte, cumplimiento de estándares clínicos, satisfacción del paciente, tasas de errores médicos, tasas de infecciones nosocomiales, reporte de eventos adversos, seguridad de la medicación, costo por procedimiento o tratamiento, tiempo de espera para servicios, uso adecuado de recursos, disparidades en la accesibilidad en la atención médica, diferencias en los desenlaces de salud entre grupos demográficos, e igualdad en la disponibilidad de los servicios de sanitario.

Escala: La variable fue evaluada con una escala ordinal utilizando la metodología de la Escala de Likert, estructurada por 15 interrogantes calificados del 1 al 5.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Dentro del campo de la investigación y la estadística, la población hace referencia al grupo total de elementos o individuos que poseen una cualidad en común y son objeto de análisis. Esta característica puede ser cualquier atributo o cualidad que se desee analizar, como la edad, el género, la ubicación geográfica, una condición médica, una preferencia política, entre otros.(Marrero, 2020). La población de interés en este estudio estuvo compuesta por un grupo de 1200 usuarios externos que dependen de la prestación de servicios de médicos mediante la telemedicina en las Islas Galápagos.

Criterios de inclusión:

- Personas que residen de manera permanente en las Islas Galápagos y dependen de la telemedicina para obtener atención médica.
- Personas de todas las edades para reflejar la diversidad demográfica de la comunidad de las Islas Galápagos.
- Personas con una variedad de condiciones médicas, desde enfermedades crónicas hasta atención de salud general

Criterios de exclusión:

- Personas que no tienen una residencia en las Islas Galápagos y no dependen de la telemedicina para acceder a servicios de salud.
- Personas que nunca han utilizado servicios de telemedicina en las Islas Galápagos y no tienen la intención de hacerlo en un futuro.
- Personas que pueden utilizar servicios de atención médica convencional en las Islas Galápagos y no dependen de la telemedicina para sus necesidades médicas.

3.3.2. Muestra

La muestra consiste en la elección de un grupo de individuos que representa una fracción de la población completa, un aspecto de gran importancia en casos donde la población es extensa. Esta selección se realiza anticipadamente a partir de un conjunto o comunidad, con el fin de realizar investigaciones concretas (Gianni, 2022). Por lo consiguiente para la respectiva muestra se optó por aplicar la siguiente fórmula de población finita:

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

σ = Desviación estándar de la población (0,5)

N = Tamaño de la población (1.200)

Z = Nivel de confianza (1.96)

e = Limite aceptable del error muestral (0.05)

n = Tamaño de la población esperada

$$n = \frac{(1200)(0,5)^2(1,96)^2}{(1200 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2} = \frac{1152,48}{3,9579} = 291$$

De acuerdo con resultados obtenidos con la fórmula la muestra estuvo compuesta por **291** usuarios externos.

3.3.3. Muestreo

La selección de una muestra, que consiste en un grupo representativo de una población mayor, es lo que se conoce como muestreo. Este procedimiento se realiza con el objetivo de llevar a cabo investigaciones, estudios o análisis (Westreicher, 2021). En este estudio, se optó por utilizar un muestreo probabilístico simple como método de selección de la muestra para garantizar que cada persona en la población tuviera la misma posibilidad de ser seleccionada, lo que brinda una base sólida para la representatividad y la generalización de los resultados a la población completa.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis es el objeto o elemento de estudio que se examina y analiza durante una investigación. Esta unidad puede variar dependiendo del enfoque del estudio y puede ser un individuo, un grupo, una organización, un evento, un objeto o cualquier otra entidad que sea analizada y examinada para obtener conclusiones o inferencias en el contexto de la investigación (Ortega, 2022). La unidad de análisis de este estudio consistió en los residentes externos de las Islas Galápagos que necesitaban servicios médicos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de información, se decidió utilizar la metodología de encuestas, que consiste en un procedimiento utilizado para obtener datos directamente de la entidad principal bajo estudio. Esta metodología se aplica con el propósito de obtener resultados precisos relacionados con las variables de análisis (Etecé, 2021). La utilización de encuestas en el ámbito de las prestaciones relacionadas con la atención médica en las Islas Galápagos desempeñó un papel fundamental en la obtención de datos valiosos y en la comprensión de las necesidades y percepciones de la comunidad local. Los datos recopilados contribuyeron a la toma de decisiones respaldada por pruebas, que se tradujo en la implementación de mejoras en los recursos físicos de la telemedicina, la formación de personal médico y la optimización del servicio al usuario.

En esta investigación, se empleó un cuestionario como herramienta principal para la recopilación sistemática de la información requerida del grupo de estudio. Un cuestionario se describe como una herramienta de investigación que comprende una serie de interrogantes elaboradas con la finalidad de obtener datos específicos de los individuos o participantes en un estudio. Estas preguntas pueden variar entre cerradas y abiertas, y su objetivo es recopilar datos, ya sean cuantitativos o cualitativos, sobre distintos aspectos de interés en la investigación (Bravo & Valenzuela, 2019). En el contexto de las prestaciones de servicios médicos a través de la telemedicina en las Islas Galápagos, un cuestionario sería un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar información sobre la experiencia de los

usuarios con la telemedicina, su nivel de satisfacción, las barreras que enfrentan en el acceso a estos servicios, y otros aspectos relevantes.

El primer instrumento de "Programa de Telemedicina" utilizado es una adaptación de un estudio realizado por Dreysi Noemi Wilcamango Ríos; el cuestionario fue administrado de forma individual, y la unidad de estudio se determinó utilizando una fórmula específica para garantizar una muestra que refleje adecuadamente a la población; cada participante dedicó aproximadamente 10 minutos para completar la encuesta. La meta principal de este análisis radica en incrementar la disponibilidad de la atención sanitaria, particularmente en zonas distantes o con recursos escasos, y garantizar la prestación de atención médica de calidad de forma eficiente y oportuna. El cuestionario se diseñó para evaluar el uso de la telemedicina, abordando cinco dimensiones clave y quince indicadores específicos. La evaluación se realizó a través de una escala de Likert, que ofrecía cinco alternativas de respuestas, que iban desde "Siempre" hasta "Nunca," facilitando un análisis minucioso de la vivencia del uso de la telemedicina de los involucrados.

El segundo instrumento, denominado "Prestación de Servicios de Salud", se basó de la adaptación de un estudio realizado por Juan Evangelio Cárnica Canales; la aplicación de este instrumento se llevó a cabo de manera individual, y se calculó el número de participantes empleando una fórmula específica para garantizar su representatividad; cada participante dedicó aproximadamente 10 minutos para completar la encuesta. El propósito fundamental de las prestaciones de servicios de salud es proporcionar atención médica, diagnóstico, tratamiento y cuidados de salud a individuos o comunidades con el objetivo de mantener, mejorar o restaurar su bienestar físico y mental. El cuestionario se diseñó para evaluar la influencia de estas prestaciones, abordando cinco dimensiones clave y quince indicadores específicos. La evaluación se llevó a cabo a través de una escala de Likert que ofrecía cinco elecciones de respuestas, que abarcaban desde "Siempre" hasta "Nunca," posibilitando un análisis minucioso de cómo los participantes percibían la prestación de servicios sanitarios.

La validación del instrumento representa un proceso esencial para garantizar la confiabilidad y precisión en la evaluación de las variables de estudio (Álvarez et

al., 2019). En el contexto de este análisis, se elaboró la validación de los cuestionarios con la colaboración de cinco especialistas en la entrega de atención médica mediante la telemedicina. Para llevar a cabo esta validación, se implementó una escala de calificación que permitió a los expertos evaluar la claridad, coherencia y relevancia de los instrumentos, esta escala se basó en el índice de V de Aiken y abarcó un rango de puntuación del 1 al 4.

La confiabilidad de un instrumento está vinculada con el grado en que se valora la consistencia interna de un cuestionario o herramienta utilizada en la investigación. Para llevar a cabo esta evaluación, se hace uso del Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se emplea con el propósito de determinar en qué grado los elementos o preguntas de un instrumento miden de manera uniforme la misma característica o concepto. Este coeficiente se calcula en una escala que varía de 0 a 1, donde un valor cercano a 1 indica una mayor confiabilidad del instrumento (Narvárez, 2022). En este estudio, se analizó la consistencia de la escala empleada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de los cuestionarios relacionados con un programa de telemedicina y cómo afecta la provisión de servicios médicos. Este análisis permitió asegurar que los instrumentos utilizados en el estudio medían de manera consistente el mismo constructo, lo que es fundamental para obtener resultados confiables y precisos.

3.5. Procedimientos

Dos cuestionarios fueron utilizados como herramientas de recolección de datos, cuya validez fue evaluada a través de la opinión de cinco expertos. Se obtuvo la autorización y el consentimiento del centro hospitalario que brinda servicios de telemedicina en las Islas Galápagos para la implementación de estos instrumentos, previa explicación del propósito de la investigación. Esto se formalizó con un consentimiento por escrito para su uso. Además, se obtuvo el consentimiento verbal de los involucrados que intervinieron en la investigación, quienes aceptaron colaborar en la investigación. Se mantuvo la confidencialidad de los datos recolectados, preservando el anonimato de los usuarios. Este proceso se respaldó con el compromiso del investigador de no revelar la información obtenida. Se realizó una prueba piloto y se proporcionó a los participantes una explicación detallada del

proceso de recopilación de la información. La misma se realizó en distintos días y horarios para asegurar la confidencialidad y la representatividad de la muestra.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se procesaron en un entorno seguro y anónimo utilizando Microsoft Excel, y se elaboró un estudio estadístico utilizando el software SPSS V.25. Para verificar que la información no tuviera una distribución normal, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Posteriormente, se empleó un análisis no paramétrico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Este coeficiente fue fundamental para investigar la relación lineal entre dos variables numéricas asociadas con los instrumentos empleados en la encuesta. Un valor de 0 indicaba una ausencia de relación entre las variables, mientras que valores más cercanos a 1 o -1 señalaban una conexión más fuerte. La dirección de esta asociación se identificó a través del signo del coeficiente: positivo para una correlación directa y negativo para una correlación inversa entre las variables. Este análisis amplió la comprensión sobre la dinámica y el grado de conexión entre las variables analizadas.

3.7. Aspectos éticos

La ética y la integridad han sido fundamentales en cada etapa de esta investigación. Se ha priorizado la privacidad de los datos personales de los participantes, demostrando respeto por los principios éticos de privacidad, respeto y equidad. Se han seguido estrictamente las normas APA para citar y referenciar fuentes, asegurando la autenticidad de la información. Se ha obtenido el consentimiento informado de los participantes, manteniendo su libertad para retirarse en cualquier momento sin sufrir repercusiones adversas. Además, se ha cumplido con las regulaciones universitarias sobre la autoría en la investigación, manteniendo un compromiso constante con los principios de justicia y autonomía (Unach, 2021).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel de la variable programa de telemedicina y sus dimensiones en las Islas Galápagos, 2023

Niveles	Bajo		Medio		Alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Programa de Telemedicina	0	0,0%	232	79,7%	59	20,3%
D1. Accesibilidad de los usuarios	0	0,0%	183	62,9%	108	37,1%
D2. Calidad de atención	6	2,1%	149	51,2%	136	46,7%
D3. Efectividad clínica	10	3,4%	157	54,0%	124	42,6%
D4. Eficiencia en la atención médica	12	4,1%	163	56,0%	116	39,9%
D5. Satisfacción del paciente	0	0,0%	122	41,9%	169	58,1%

Nota: Instrumento de telemedicina a usuarios externos; n=291

Los datos en la Tabla N°1 revelan que el 79,7% de los usuarios de las Islas Galápagos se ubicaron en el nivel medio, y el 20,3% alcanzó el nivel alto en el uso de la Telemedicina. En cuanto a las dimensiones con mayor porcentaje en el nivel alto, la satisfacción del paciente lideró con un 58,1%; en el nivel medio, la accesibilidad de los usuarios fue del 62,9%, seguida de la eficiencia en la atención médica (56,0%), la efectividad clínica (54,0%), y la calidad de atención (51,2%).

Tabla 2

Nivel de la variable prestaciones de servicios de salud y sus dimensiones en las Islas Galápagos, 2023

Niveles	Bajo		Medio		Alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Prestaciones de servicios de salud	0	0,0%	252	86,6%	39	13,4%
D1. Accesibilidad	0	0,0%	128	44,0%	163	56,0%
D2. Calidad	0	0,0%	240	82,5%	51	17,5%
D3. Seguridad	1	0,3%	141	48,5%	149	51,2%
D4. Eficiencia	1	0,3%	209	71,8%	81	27,8%
D5. Equidad	0	0,0%	240	82,5%	51	17,5%

Nota: Instrumento de telemedicina a usuarios externos; n=291

Los datos en la Tabla N°2 revelan que el 86,6% de los usuarios de las Islas Galápagos se ubicaron en el nivel medio, y el 13,4% alcanzó el nivel alto en las prestaciones de servicios de salud. En cuanto a las dimensiones con mayor porcentaje en el nivel alto, la accesibilidad lideró con un 56,0%; en el nivel medio, la calidad y la equidad alcanzaron el 82,5%, seguida de la eficiencia con el 71,8%.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las puntuaciones directas de las variables programa de telemedicina y las prestaciones de servicios de salud

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Programa de Telemedicina	,107	291	<,001
D1. Accesibilidad de los usuarios	,146	291	<,001
D2. Calidad de atención	,224	291	<,001
D3. Efectividad clínica	,220	291	<,001
D4. Eficiencia en la atención médica	,269	291	<,001
D5. Satisfacción del paciente	,218	291	<,001
Programa de Telemedicina	,207	291	<,001
D1. Accesibilidad	,279	291	<,001
D2. Calidad	,421	291	<,001
D3. Seguridad	,266	291	<,001
D4. Eficiencia	,292	291	<,001
D5. Equidad	,421	291	<,001

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos siguen una distribución normal.

H_a: Los datos no siguen una distribución normal.

Criterios de decisión estadística:

Si el p-valor es $> \alpha$ (0.05), se acepta la H₀ y se rechaza la H_a

Si el p-valor es $< \alpha$ (0.05), se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

En la tabla N°3, se observa que los puntajes registrados en la variable del programa de telemedicina y en las prestaciones de servicios de salud, junto con sus respectivas dimensiones, arrojaron resultados en la prueba de Kolmogorov-Smirnov con un p-valor inferior α (0.05). Este resultado sugiere que los datos no presentan una distribución normal, lo que implica el empleo del método no paramétrico de Spearman para examinar la correlación entre las variables en estudio.

Objetivo general

Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Tabla 4

Coefficiente de Correlación de Spearman entre el programa de telemedicina y las prestaciones de servicios de salud

Prestación de servicios de salud		
Programa de Telemedicina	Coefficiente de Rho Spearman	,407
	Sig. (bilateral)	,000
	N	291

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

Comprobación de la hipótesis general

H_a: El programa de telemedicina influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

H₀: El programa de telemedicina no influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Decisión estadística: El p-valor es $< \alpha$ (0.05), se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

Interpretación

En la tabla N°4, se aprecia que el coeficiente de correlación Spearman (Rho) muestra un valor de 0.407, lo que indica una correlación moderada positiva. Además, el valor de (Sig.) es de 0.000, menor que 0.05. Por consiguiente, se establece una relación significativa entre las variables del programa de telemedicina y las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Objetivo específico 1

Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión accesibilidad de los usuarios de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Tabla 5

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión accesibilidad de los usuarios y las prestaciones de servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Dimensión accesibilidad de los usuarios	Coefficiente de Rho Spearman	,312
	Sig. (bilateral)	,045
	N	291

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

Comprobación de hipótesis específica 1

H_a: La dimensión accesibilidad de los usuarios influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

H₀: La dimensión accesibilidad de los usuarios no influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Decisión estadística: El p-valor es $< \alpha$ (0.05), se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

Interpretación

En la tabla N°5, se evidencia un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.312, indicando una correlación positiva de nivel bajo. Asimismo, el valor de (Sig.) es de 0.045, inferior a 0.05. Por lo tanto, se establece una relación significativa entre la accesibilidad de los usuarios y la oferta de servicios de salud en las Islas Galápagos, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Objetivo específico 2

Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión calidad de atención de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Tabla 6

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión calidad de atención y las prestaciones de servicios de salud

Prestación de servicios de salud		
Dimensión calidad de atención	Coefficiente de Rho Spearman	,294
	Sig. (bilateral)	,034
	N	291

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

Comprobación de hipótesis específica 2

H_a: La dimensión calidad de atención influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

H₀: La dimensión calidad de atención no influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Decisión estadística: El p-valor es $< \alpha$ (0.05), se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

Interpretación

En la tabla N^o6, se nota un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.294, lo que refleja una correlación positiva de grado bajo. Además, el valor de (Sig.) es de 0.034, por debajo de 0.05. Por consiguiente, se establece una relación significativa entre la calidad de atención y la oferta de servicios de salud en las Islas Galápagos, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Objetivo específico 3

Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión efectividad clínica de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Tabla 7

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión efectividad clínica y las prestaciones de servicios de salud

Prestación de servicios de salud		
Dimensión efectividad clínica	Coeficiente de Rho Spearman	,230
	Sig. (bilateral)	,049
	N	291

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

Comprobación de hipótesis específica 3

H_a: La dimensión efectividad clínica influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

H₀: La dimensión efectividad clínica no influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Decisión estadística: El p-valor es $< \alpha$ (0.05), se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

Interpretación

En la tabla N^o7, se aprecia un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.230, indicando una correlación positiva de grado bajo. Además, el valor de (Sig.) es de 0.049, inferior a 0.05. Por lo tanto, se establece una relación significativa entre la efectividad clínica y la oferta de servicios de salud en las Islas Galápagos, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Objetivo específico 4

Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión eficiencia en la atención médica de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Tabla 8

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión eficiencia en la atención médica y las prestaciones de servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Dimensión eficiencia en la atención médica	Coeficiente de Rho Spearman	,124*
	Sig. (bilateral)	,035
	N	291

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

Comprobación de hipótesis específica 4

H_a: La dimensión eficiencia en la atención médica influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

H₀: La dimensión eficiencia en la atención médica no influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Decisión estadística: El p-valor es $< \alpha$ (0.05), se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

Interpretación

En la tabla N°8, se observa un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.124, indicando una correlación positiva de grado muy bajo. Además, el valor de (Sig.) es de 0.035, menor que 0.05. Por consiguiente, se establece una relación significativa entre la eficiencia en la atención médica y la oferta de servicios de salud en las Islas Galápagos, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

Objetivo específico 5

Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de la dimensión satisfacción del paciente de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Tabla 9

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión satisfacción del paciente y las prestaciones de servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Dimensión satisfacción del paciente	Coeficiente de Rho Spearman	,755
	Sig. (bilateral)	,018
	N	291

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

Comprobación de hipótesis específica 5

H_a: La dimensión satisfacción del paciente influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

H₀: La dimensión satisfacción del paciente no influye significativamente en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023.

Decisión estadística: El p-valor es $< \alpha$ (0.05), se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

Interpretación

En la tabla N^o9, se aprecia un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.755, indicando una correlación positiva de alto nivel. Además, el valor de (Sig.) es de 0.018, inferior a 0.05. Por lo tanto, se establece una relación significativa entre la satisfacción del paciente y la oferta de servicios de salud en las Islas Galápagos, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Con relación a este asunto específico, se define con respecto a los objetivos de esta investigación, la cual se centra en determinar de qué manera un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos para el año 2023.

En consecuencia, los resultados inferenciales tras analizar la información indican una correlación moderadamente positiva entre el servicio de telemedicina y las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos en 2023. Dado que se registró un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.407, con un valor de significancia de 0.000, menor al nivel estándar de 0,05 (confianza del 95%). Esto sugiere la viabilidad de desarrollar estrategias de salud dirigidas a fortalecer y mejorar el servicio de telemedicina, lo que probablemente se reflejará en la optimización de las prestaciones de salud en la región.

Asimismo, de los resultados descriptivos se logró evidenciar que la mayoría, un 79,7% (232) de los usuarios de las Islas Galápagos, se situaron en un nivel medio de utilización de la Telemedicina, y un 20,3% (59) alcanzó un nivel alto en esta modalidad de atención médica remota. Destacando los aspectos específicos, se encontró que la satisfacción del paciente se posicionó en el nivel alto con un notable 58,1% (169). En contraste, la accesibilidad de los usuarios predominó en el nivel medio con un considerable 62,9% (183), seguida de cerca por la eficiencia en la atención médica (56,0%), la efectividad clínica (54,0%) y la calidad de atención (51,2%). Estos datos ofrecen un panorama detallado de la distribución de los usuarios y sus percepciones en torno al uso y los beneficios de la Telemedicina en las Islas Galápagos.

Por lo tanto, los hallazgos presentados con relación a las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, un considerable 86,6% (252) de los usuarios se han situado en un nivel medio, mientras que un 13,4% (39) ha alcanzado un nivel alto en este aspecto. En el análisis descriptivo de las dimensiones, se enfatiza que la accesibilidad se distingue en el nivel alto con un porcentaje significativo de 56,0% (163). En contraste, la calidad y la equidad se posicionaron en el nivel medio con un amplio 82,5% (240), seguidas de cerca por

la eficiencia, que alcanzó un 71,8% (209). Estos datos proveen una visión detallada sobre cómo los usuarios perciben las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos y la distribución de sus percepciones en cuanto a diferentes aspectos de la atención médica recibida.

Los resultados presentados guardan semejan con la investigación de Cevallos (2021), quien destacó una correlación sólida entre las dos variables de estudio: la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio de telemedicina. Cevallos obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,899 para estas variables, con un p valor por debajo de 0.05, respaldando su hipótesis y evidenciando que un mejor servicio de telemedicina influye positivamente en la satisfacción de los usuarios. Estos descubrimientos destacan la necesidad de mejorar y perfeccionar el servicio de telemedicina para atender las expectativas y requerimientos de salud de los usuarios. Este estudio ofrece información valiosa para desarrollar estrategias de gestión que optimicen notablemente el servicio, adaptándolo de forma más precisa a las demandas específicas de los usuarios en cuanto a la atención médica a distancia.

Otro estudio al que se puede destacar es el realizado por Cortés et al. (2023) en Colombia, se investigó la satisfacción de 243 pacientes que utilizaron servicios de telemedicina en un centro hospitalario específico, de la muestra el 92.2% expresó satisfacción con el servicio, y dentro de este grupo, el 49% mostró un alto nivel de satisfacción con la calidad de los servicios médicos por telemedicina, en conclusión se pudo observar una correlación positiva entre un mayor nivel de satisfacción y ciertos factores, como la frecuencia de consultas, residir en áreas rurales y poseer un nivel educativo más avanzado, especialmente entre aquellos con educación secundaria. Este estudio resalta la coherencia y continuidad de los resultados entre investigaciones, subrayando la relevancia de la satisfacción del paciente en la evaluación de los servicios de telemedicina.

El análisis presentado muestra resultados concluyentes sobre el punto de vista de usuarios en relación con la telemedicina y la provisión de los servicios médicos en las Islas Galápagos. Los datos obtenidos revelan una correlación moderadamente positiva entre la telemedicina y las prestaciones de servicios de salud en esta región, destacando aspectos como la satisfacción del paciente, la

disponibilidad y la percepción de calidad en los servicios médicos a distancia. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas, como la de Cevallos (2021) y Cortés et al. (2023), que también evidenciaron la importancia de la satisfacción del paciente y la calidad del servicio de telemedicina.

Dentro del primer objetivo específico, que se centra en examinar cómo un programa de telemedicina impacta en la disponibilidad de los servicios sanitarios para los habitantes de las Islas Galápagos en 2023, se obtuvieron resultados notables. Se encontró una correlación positiva de baja magnitud, representada por un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.312. Además, el valor de significancia (Sig.) fue de 0.045, por debajo del nivel crítico de 0.05, indicando una relación significativa entre la accesibilidad de los usuarios y la calidad de los servicios de salud en esta área geográfica. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa, respaldando la importancia significativa de la accesibilidad de los pacientes en los servicios médicos en las Islas Galápagos.

Los hallazgos de esta investigación guardan similitudes con el estudio realizado por Rodríguez (2023) en Quito, quien buscó implementar un programa que integrara la atención domiciliaria con la telemedicina para mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios médicos. Para lograr los objetivos involucró a 420 personas bajo atención médica domiciliaria. Los resultados reflejaron que el 74.9% de los encuestados estaban familiarizados con la telemedicina. Además, muchos de ellos experimentaron problemas para llegar a los servicios médicos debido a desafíos de transporte y a la escasez de citas médicas disponibles, lo que generó un interés significativo en el uso de servicios de telemedicina, especialmente entre personas con discapacidad y adultos mayores.

Los resultados revelan una conexión interesante ya que la presencia de los servicios de telemedicina se relaciona directamente con la disposición de los encuestados para utilizarlos. Además, la necesidad identificada de servicios de atención domiciliaria para el seguimiento de grupos específicos, como personas con discapacidad o adultos mayores, indica una demanda clara y una aceptación de estos servicios en la comunidad estudiada. En resumen, la implementación de un sistema de telemedicina emerge como una solución prometedora y eficaz para

mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios médicos en esta área geográfica.

En el marco del segundo objetivo específico, que se concentra en analizar cómo incide un programa de telemedicina en la calidad de servicios médicos en las Islas Galápagos durante el año 2023, los hallazgos muestran un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.294, indicando una correlación positiva de magnitud baja. El valor de significancia (Sig.) obtenido fue de 0.034, por debajo de 0.05, lo que señala una relación significativa entre la calidad de atención y los servicios de salud en estas islas. Aunque los hallazgos evidencian una correlación estadísticamente significativa, pero de escasa magnitud entre la telemedicina y la calidad de atención en los servicios de salud, este estudio posiblemente no abarca todos los factores relevantes. Por ende, se requieren investigaciones adicionales para comprender mejor el verdadero impacto de la telemedicina en la optimización de los servicios médicos en esta zona.

La Dra. Krintin Ray (2019) de la Universidad de Pittsburgh, quien es pediatra y madre, reconoce la atracción de la telemedicina al brindar la posibilidad de conectarse con un médico de manera cómoda y rápida cuando un niño está enfermo. Sin embargo, destaca la relevancia de asegurar que la calidad de atención especialmente para los niños se mantenga alta. En su artículo presenta un estudio que compara la prescripción de antibióticos tras visitas médicas, ya sea mediante telemedicina, atención de urgencia o en consultas presenciales, para niños con enfermedades respiratorias comunes. La Dra. Krintin sugiere que las visitas de telemedicina se asocian con una prescripción más frecuente de antibióticos en comparación con las visitas en persona a clínicas de urgencia o médicos de atención primaria.

También, destaca la importancia de la tasa de prescripción de antibióticos, ya que su uso excesivo puede contribuir a la resistencia bacteriana y no necesariamente mejorar la salud del paciente si la infección es viral. El estudio plantea preocupaciones sobre la calidad de la atención y el monitoreo de las pautas clínicas debido a la mayor prescripción de antibióticos en las consultas de telemedicina. Sin embargo, es crucial analizar más detalladamente los pormenores del estudio, por ello se realiza la pregunta: ¿Consideró los síntomas y la gravedad

de las enfermedades en las distintas formas de atención? La inquietud por mantener niveles elevados de excelencia en el cuidado infantil durante las consultas de telemedicina enfatiza la importancia de asegurar que la comodidad y accesibilidad de la telemedicina no comprometan la calidad del cuidado médico.

En el marco del tercer objetivo específico, los resultados muestran una correlación positiva de baja magnitud, reflejada por un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.230, con un valor de significancia (Sig.) de 0.049, inferior a 0.05. Este hallazgo indica una relación significativa entre la efectividad clínica y los servicios de salud en las Islas Galápagos, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Aunque este descubrimiento es importante, es esencial considerar que una correlación baja no necesariamente implica una relación causal directa. Por ende, explorar otros factores no contemplados en este estudio es crucial para comprender completamente cómo la efectividad clínica influye en los servicios de salud en esta región.

La Dra. María Chá (2020) destaca la relevancia de la telemedicina en la pandemia de COVID-19, promoviendo su utilización para facilitar la asistencia médica y proteger a los profesionales de la salud. Describe la telemedicina como una práctica médica a distancia, realizada en tiempo real o diferido mediante el empleo de herramientas tecnológicas. Esta nueva perspectiva en el campo médico requiere seguir principios éticos esenciales y abre paso a nuevos métodos en la entrega de servicios médicos. Si se implementa de manera adecuada, la telemedicina puede mejorar la atención médica, siempre y cuando se planifique teniendo en cuenta los requerimientos de los usuarios, los recursos a disposición y la estructura organizativa. Esta forma de atención tiene el potencial de ampliar el acceso a los servicios médicos en diferentes niveles, disminuyendo tanto el tiempo empleado como los costos para los pacientes y las entidades de salud.

La efectividad clínica y la calidad de la atención médica son especialmente cruciales en lugares remotos, donde el acceso a la atención médica puede ser limitado. En estas áreas, es fundamental que los servicios de salud sean efectivos para garantizar que las intervenciones y tratamientos médicos sean adecuados y logren los resultados deseados. Además, las prestaciones de servicios de salud deben ser eficientes, priorizando la atención de calidad y optimizando los recursos

disponibles, ya que la escasez de recursos y la lejanía pueden dificultar la atención médica y la disponibilidad de servicios especializados. Mejorar la efectividad clínica y las prestaciones de servicios de salud en lugares remotos no solo beneficia a las comunidades locales, sino que también puede disminuir las desigualdades en la accesibilidad de la atención médica entre zonas urbanas y rurales.

Los resultados alcanzados en el cuarto objetivo específico revelan una correlación positiva, aunque de magnitud muy reducida, entre la eficiencia en la atención médica y los servicios de salud en las Islas Galápagos. Se registró un coeficiente de correlación Spearman (Rho) de 0.124, y un valor de significancia (Sig.) de 0.035, por debajo del estándar de 0.05, indicando una relación significativa entre estos aspectos. Esta conexión sugiere que una atención más eficaz podría tener un impacto en la calidad de los servicios al reducir los tiempos de espera para consultas y tratamientos. Mejorar la eficiencia en la atención médica no solo eleva la satisfacción del paciente, sino que también puede prevenir complicaciones al detectar y tratar enfermedades en sus etapas iniciales.

Maruri (2019) resalta la relevancia de implementar la telemedicina en el consultorio médico de Cerecita, en la jurisdicción de Azuay, como una estrategia fundamental para abordar la escasez de servicios médicos especializados en esa área. La iniciativa busca no solo resolver esta carencia, sino también disminuir la necesidad de desplazamientos extensos que los residentes a menudo deben realizar para recibir atención médica especializada en zonas urbanas más grandes, aumentando así la accesibilidad. Esta orientación hacia la telemedicina se presenta como un componente esencial para superar las limitaciones geográficas al facilitar el acceso a la atención médica especializada sin requerir costosos y largos viajes. Además, podría significar un avance importante en la mejora de la calidad de atención médica en zonas rurales, donde históricamente ha habido dificultades para acceder a atención especializada debido a la distancia y la falta de recursos locales.

En los resultados obtenidos para el quinto objetivo específico, se observa una correlación notable y positiva entre la satisfacción del paciente y la oferta de servicios de salud en las Islas Galápagos. Este descubrimiento se basa en un alto valor de correlación Spearman (Rho) de 0.755, con un valor de significancia (Sig.) de 0.018, por debajo de 0.05. Estos hallazgos indican una relación significativa

entre la satisfacción del paciente y la calidad en la atención médica mediante la telemedicina en esta área. La atención más inmediata y la reducción de tiempos de espera, elementos fundamentales en la telemedicina, contribuyen a una mayor satisfacción del paciente y resaltan la importancia de esta modalidad en la eficacia de la atención médica.

En el estudio realizado por Cueva (2022) menciona que en el contexto del acelerado progreso tecnológico en los campos médico y de comunicaciones, se desata una reflexión profunda sobre la Telemedicina y su dimensión ética. Esta contemplación no solo se adentra en su aplicación para difundir conocimientos médicos, sino también en su influencia en la provisión de atención médica, la investigación científica y la gestión de información. Particularmente, nos sumergimos en el análisis minucioso de la teleconsulta, desglosando su funcionamiento y evaluando sus pros y contras tanto para los proveedores de atención sanitaria como para los pacientes. Destacamos la relevancia crítica de una evaluación exhaustiva que considere las perspectivas de ambas partes involucradas en la atención médica.

Asimismo, subraya la importancia de mantener una relación médico-paciente arraigada en los principios éticos fundamentales de la Medicina, asegurando en todo momento el respeto por la dignidad individual. Abordamos también las consideraciones éticas esenciales para el uso adecuado de la telemedicina, explorando cómo esta práctica podría influir en la forma en que concebimos y practicamos la atención médica. Finalmente, proponemos la necesidad urgente de establecer marcos regulatorios que orienten y respalden el uso ético de esta modalidad de atención médica a distancia.

VI. CONCLUSIONES

1. Se confirmó que el programa de telemedicina tiene una influencia positiva moderada en las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, con un valor de significancia de (0,000) por debajo del umbral de 0,05.
2. Se estableció que el programa de telemedicina tiene una influencia positiva baja en la accesibilidad de los usuarios de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, con un valor de significancia de (0,045) inferior a 0,05.
3. Se determinó que el programa de telemedicina tiene una influencia positiva baja en la calidad de atención de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, con un valor de significancia de (0,034) por debajo de 0,05.
4. Se constató que el programa de telemedicina tiene una influencia positiva baja en la efectividad clínica de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, con un valor de significancia de (0,049) inferior a 0,05.
5. Se verificó que el programa de telemedicina tiene una influencia positiva muy baja en la eficiencia en la atención médica de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, con un valor de significancia de (0,035) por debajo de 0,05.
6. Se estableció que el programa de telemedicina tiene una influencia positiva alta en la satisfacción de los usuarios en las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, con un valor de significancia de (0,018) menor a 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se aconseja a los proveedores de la telemedicina para aumentar su impacto en la calidad, accesibilidad, efectividad, eficiencia y satisfacción del paciente. Esto implica la actualización tecnológica, la capacitación del personal médico y la optimización de los procesos de atención a distancia.
2. Considerando la influencia positiva de la telemedicina en diversas áreas, expandir el programa a otras zonas o comunidades remotas de las Islas Galápagos, con el propósito de mejorar significativamente la disponibilidad de los servicios de salud especializada y optimizar la calidad general de la atención médica.
3. Llevar a cabo evaluaciones periódicas para seguir de cerca el impacto constante de la telemedicina en la entrega de servicios médicos. Esto incluye la recopilación de información sobre la satisfacción del paciente, la efectividad en la atención, la precisión de los diagnósticos y tratamientos, entre otros aspectos clave a considerar.
4. Personalizar el programa de telemedicina para abordar los requerimientos específicos de las poblaciones y los desafíos geográficos únicos en las Islas Galápagos. Esto incluye el fortalecimiento de especialidades médicas específicas o la implementación de programas de educación y prevención.
5. Fomentar alianzas estratégicas con otras instituciones médicas y centros de investigación para enriquecer el programa de telemedicina. Esto incluye compartir mejores prácticas, recursos tecnológicos y conocimientos especializados para fortalecer aún más la calidad y la gama de servicios ofrecidos.
6. Promover la participación activa de la comunidad en la concepción y ejecución del programa de telemedicina. Esto puede lograrse mediante campañas educativas, foros abiertos y programas de participación para comprender las necesidades y preocupaciones de la población local. Esta interacción puede contribuir a adaptar los servicios de telemedicina para satisfacer mejor las demandas específicas de la comunidad.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Aristizábal, P., Torres, D., & Jurado, V. (2019). Validación de un instrumento para medir la vulnerabilidad en relación de la comunidad ante desastres con la capacidad de respuesta. *Revista Geográfica de América Central*, 62(1).
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/geografica/article/view/11271/14857#:~:text=La%20validaci%C3%B3n%20de%20instrumentos%20es,de%20vulnerabilidad%2C%20seg%C3%BAn%20diferentes%20autores.>
- Aros, M., Jiménez, C., Ponce, J., & Valenzuela, D. (2022). El uso del modelo de atención médica a distancia (Telemedicina), como herramienta estratégica en los sistemas de salud. *Universidad Andrés Bello*.
https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/47444/a140612_Aros_M__El_uso_del_modelo_de_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Averos, L., & Vásquez, P. (2022). Implementación de servicios de telemedicina para mujeres gestantes en la parroquia Chonta Punta, Napo. *Revista de Producción, Ciencia e Investigación*, 6(45), 264–281. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss41.2022pp388-399>
- Barriga, F., Camí, F., Alarcón, A., Copa, J., & Yauri, J. (2022). Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telemedicina de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(4), 415–424. <https://scielosp.org/pdf/rpmpesp/2022.v39n4/415-424/es>
- Bates, D. (2023, January 1). *David Classen, MD, MS: Professor of Medicine, University of Utah*. SI - Scottsdale Instituto. <https://scottsdaleinstitute.org/team-details/david-classen/>
- Betancourt, Z., Bolaños, C., Burbano, L., Guyumús, L., & Tintinago, M. (2021). Telemedicina como estrategia de gestión para la atención en salud, en salud, en la IPS Minga. *UCM Universidad Católica de Manizales*.
https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/3250/1/Telemedicina_como_estrategia_gesti%C3%B3n_atenci%C3%B3n_salud_IPS_Minga.pdf
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. *Centro de Medición MIDE UC*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Cárnica, J. (2023). Gestión del financiamiento y cobertura prestacional de salud en una institución prestadora de servicios de salud. *UCV Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110759>
- Carregal, R., mayo, M., & Bustabad, S. (2020). Telemedicina, una nueva herramienta para la gestión del dolor: Resultados de su implementación en una

- estructura organizativa de gestión integral. *RESED Revista de La Sociedad Española Del Dolor*, 27(2), 97–103. DOI: 10.20986/resed.2020.3756/2019
- Cevallos, S. (2021). Influencia de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada. *UCV - Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69038/Cevallos_CSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chá, M. (2020). Telemedicina su rol en las organizaciones de salud. *Revista Scielo*, 36(4), 411–417. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rmu/v36n4/1688-0390-rmu-36-04-185.pdf>
- Cortés, J., Rodríguez, G., Velandia, A., Cajas, L., Barán, R., & Cajas, D. (2023). Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con enfermedades crónicas. *Revista Colombiana de Reumatología*, 30(3), 207–213.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0121812321001584?via%3Dihub>
- Cueva, C. (2022). Gestión de telemedicina y satisfacción laboral del personal de gineco-obstetricia durante la pandemia en un centro asistencial de Lima. *UCV Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96056/Cueva_SCC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Etecé. (2021, August 5). *Encuesta*. Enciclopedia Concepto.
<https://concepto.de/encuesta/>
- Fernández, A. (2022, February 28). *Definición de Programa*. Definición.
<https://definicion.com/programa/>
- Gianni, C. (2022, March 17). *Población y muestra*. Enciclopedia de Ejemplos.
<https://www.ejemplos.co/poblacion-y-muestra/#:~:text=Una%20muestra%20es%20una%20parte,que%20hay%20en%20un%20bosque>.
- Huaire, E. (2019, February 13). *Método de investigación*. Creative Commons.
<https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Igaleno. (2021, January 30). *Tipos de telemedicina y usos en atención sanitaria*. Avances, Medicina y Tecnología. <https://www.igaleno.com/blog/tipos-de-telemedicina/>
- Llordachs, F. (2023, January 25). *La Telemedicina*. Clinic-Cloud. <https://clinic-cloud.com/blog/historia-de-la-telemedicina/>

- Marrero, J. (2020, April 19). *Metodología de la Investigación*. INFOMED Instituto de Hematología e Inmunología. <https://instituciones.sld.cu/ihi/metodologia-de-la-investigacion/>
- Maruri, J. (2019). Plan de telemedicina para mejorar la atención médica en el centro de salud rural de Cerecita. *Universidad de Guayaquil*. DOI:10.13140/RG.2.2.16392.47365
- Mata, L. (2019, May 21). *El enfoque cuantitativo de investigación*. Investigalia. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Merrell, R. (2022, January 1). *Ronald Merrell: Telemedicine*. International Society for Telemedicine & Health. https://www.isfteh.org/about/prof_ronald_merrell
- Muguirra, A. (2022, March 27). *Diferencias entre investigaciones descriptivas y correlacional*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva-e-investigacion-correlacional/>
- Narváez, M. (2022, April 25). *Investigación básica: Qué es, ventajas y ejemplos*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-basica/>
- Narváez, M. (2023, March 15). *¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/>
- Ocampo, J., & Menoscal, M. (2022). Mejoras en el sistema de salud de las Galápagos: telemedicina, investigación y asistencia médica. *Revista Esferas - Universidad San Francisco de Quito*, 3(1), 26–43. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/esferas/article/view/2432/3319>
- OMS. (2019, April 17). *La OMS publica las primeras directrices sobre intervenciones de salud digital*. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/es/news/item/17-04-2019-who-releases-first-guideline-on-digital-health-interventions>
- OMS. (2021). Directrices de la OMS sobre el desarrollo, la capacitación, la contratación y la retención del personal de salud en las zonas rurales y remotas. *Organización Mundial de La Salud*. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/346648/9789240036482-spa.pdf?sequence=1>
- OMS. (2022). Directrices de la OMS sobre intervenciones de autocuidado para la salud y el bienestar. *Organización Mundial de La Salud*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56571/9789275326275_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- OPS. (2022, August 20). *Diseño y gestión de conjuntos de prestaciones de salud*. OPS Organización Panamericana de Salud. <https://www.campusvirtualesp.org/es/curso/diseño-y-gestión-de-conjuntos-de-prestaciones-de-salud#:~:text=Se%20denomina%20prestaci%C3%B3n%20o%20servicio,habitualmente%2C%20al%20de%20tecnolog%C3%ADa%20sanitaria>.
- Ortega, C. (2022, September 11). *Unidad de análisis: Definición, tipos y ejemplos*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/unidad-de-analisis/>
- Peraza, C., & Nicolalde, M. (2023). El pensamiento de Leininger y la vinculación con la sociedad. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 7(1). <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1928>
- Prados, J. (2022). Telemedicina, una herramienta también para el médico de familia. *Revista de Medicina de Familia y Comunitaria*, 45(3), 129–132. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-S0212656712003484>
- Pruthi, S. (2022, June 18). *Telesalud: Cuando la tecnología se une al cuidado de la salud*. Consultas En Mayo Clínica. <https://www.mayoclinic.org/es/healthy-lifestyle/consumer-health/in-depth/telehealth/art-20044878>
- Ray, K. (2019, July 1). *La telemedicina puede afectar la calidad de atención*. NIH National Institutes of Health. <https://salud.nih.gov/recursos-de-salud/nih-noticias-de-salud/la-telemedicina-puede-afectar-la-calidad-de-atencion>
- Rivas, M., & Hurtado, M. (2023). Barreras y facilitadores presentes en la teleconsulta brindada en el Hospital Militar, Managua, Nicaragua, 2022. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 12(46). <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1612/173>
- Rodríguez, D. (2023). Programa de telemedicina para la atención primaria de salud en la ciudad de Quito. *UDLA - Universidad de Las Américas*. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15002/1/UDLA-EC-TMSP-2023-52.pdf>
- Saigí, F. (2023). Promoting telemedicine in Latin America considering COVID-19. *Panama American Journal of Public Health*, 47(17), 42–49. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57143/v47e172023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Unach. (2021, August 6). *Reglamento del comité de ética de investigación de seres humanos de la Universidad Nacional de Chimborazo*. Libros de Ciencias Del Saber. <https://www.unach.edu.ec/images/reglamentos/2021/REGLAMENTO%20DEL%20COMITE%CC%81%20DE%20E%CC%81TICA%20DE%20INVESTIGAC>

IO%CC%81N%20EN%20SERES%20HUMANOS%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20NACIONAL%20DE%20CHIMBORAZO%20%28CEISH-UNACH%29%202021-signed.pdf

Vilcamango, D. (2023). Servicio de telemedicina y la satisfacción del usuario en un hospital nivel II. *UCV Universidad César Vallejo*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110804>

Wessel, M. (2020, April 22). *¿Qué son la telemedicina y telesalud?* American Cancer Society. <https://www.cancer.org/es/cancer/como-sobrellevar-el-cancer/encontrar-tratamiento/telemedicina-telesalud.html#:~:text=La%20telemedicina%20es%20el%20uso,est%C3%A1n%20en%20el%20mismo%20lugar>.

Westreicher, G. (2021, March 1). *Muestreo*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/RANGO
PROGRAMA DE TELEMEDICINA	(Vilcamango, 2023) Un programa de telemedicina es un sistema integral de atención médica que utiliza tecnologías de comunicación y de información para facilitar la prestación de servicios de salud a la distancia. El objetivo principal es mejorar al acceso a la atención médica, especialmente en áreas remotas o con recursos limitados, y brindar atención médica de calidad de manera eficiente y oportuna.	Un programa de telemedicina es un sistema de prestación de servicios médicos a distancia, utilizando tecnologías de la información y comunicación para facilitar el diagnóstico, el tratamiento, monitoreo y manejo de pacientes, y se lo puede visualizar mediante las dimensiones accesibilidad de los usuarios, calidad de atención, efectividad clínica, eficiencia en la atención médica, y satisfacción del paciente, y se lo mide a través del cuestionario de escala ordinal.	Accesibilidad de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> – Disponibilidad de servicios – Acceso a dispositivos y conectividad – Cobertura geográfica 	Ordinal Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> – Calidad de interacción – Precisión de diagnóstico y tratamientos – Seguridad de los datos médicos – Privacidad del paciente 	
			Efectividad clínica	<ul style="list-style-type: none"> – Mejora en la gestión de enfermedades crónicas – Reducción de los tiempos de espera – Índice de éxito de la telemedicina 	
			Eficiencia en la atención médica	<ul style="list-style-type: none"> – Reducción de los costos para paciente/proveedor – Disminución de carga de trabajo – Tiempo y recursos ahorrados 	
			Satisfacción del paciente	<ul style="list-style-type: none"> – Percepción de la calidad de atención – Comodidad y conveniencia del uso de telemedicina – Retroalimentación sobre telemedicina 	
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	(Cárnica, 2023) la prestación de servicios de salud se refiere al proceso o conjunto de actividades y prácticas efectuadas por expertos de la salud y entidades sanitarias con el fin de detectar, tratar y conservar la salud de la población en general. Este procedimiento involucra una secuencia de tareas que incluyen la prevención y el diagnóstico de afecciones, así como la aplicación de terapias y cuidados, con la meta de fomentar y preservar el bienestar y la salud de los pacientes.	Las prestaciones de servicios de salud es el conjunto de actividades y prácticas realizadas por profesionales de la salud, y los van a visualizar mediante las dimensiones accesibilidad, calidad, seguridad, eficiencia, y equidad, y se lo mide a través del cuestionario de escala ordinal.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Tiempo de espera para la atención – Distancia a centros de salud – Disponibilidad de servicios de transporte 	Ordinal Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> – Cumplimiento de estándares clínicos – Satisfacción del paciente – Tasas de errores médicos 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> – Tasas de infecciones nosocomiales – Reporte de eventos adversos – Seguridad de la medicación 	
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> – Costo por procedimiento o tratamiento – Tiempo de espera para servicios – Uso adecuado de recursos 	
			Equidad	<ul style="list-style-type: none"> – Disparidades en el acceso a la atención – Diferencias entre grupos demográficos – Equidad en el acceso a servicios de salud 	

Anexo 2. Instrumentos de recopilación de datos

		<h3 style="text-align: center;">CUESTIONARIO N°1</h3>							
<p>Estimado (a) usuario, el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información para determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, el mismo que será de carácter confidencial y le tomará un máximo de diez minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación.</p> <p>Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, marque con un aspa en la casilla considera representa que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas:</p> <p style="text-align: center;">1. Nunca – 2. Casi Nunca - 3. A veces – 4. Casi Siempre – 5. Siempre</p>									
VA	DM	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5	
PROGRAMA DE TELEMEDICINA	ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS	Disponibilidad de servicios	1. ¿Frecuentemente usted encuentra disponible el servicio de telemedicina cuando lo necesita?						
		Dispositivos y conectividad	2. ¿Frecuentemente tiene acceso a dispositivos y una conexión confiable para utilizar la telemedicina?						
		Cobertura geográfica	3. ¿Encuentra con frecuencia que la telemedicina esté disponible en su área geográfica?						
	CALIDAD DE ATENCIÓN	Calidad de interacción	4. ¿Frecuentemente ha experimentado una alta calidad en la interacción con los profesionales de la salud?						
		Diagnóstico y tratamiento	5. ¿Ha percibido usted una alta precisión en el diagnóstico y tratamiento proporcionados por los profesionales de la salud?						
		Seguridad de los datos	6. ¿Cree usted que con telemedicina se garantiza la seguridad de sus datos médicos y la privacidad de su información personal?						
	EFECTIVIDAD CLÍNICA	Mejora en la gestión	7. ¿Ha observado usted una mejora en la gestión de enfermedades crónicas con el uso de la telemedicina?						
		Reducción de los tiempos	8. ¿Ha experimentado usted una reducción en los tiempos de espera para recibir atención médica?						
		Índice de éxito	9. ¿La telemedicina ha demostrado ser exitosa en la prestación de servicios médicos?						
	EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN MÉDICA	Reducción de los costos	10. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado reducir los costos para los pacientes y los proveedores de atención médica?						
		Disminución carga de trabajo	11. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado disminuir la carga de trabajo en hospitales?						
		Tiempo y recursos ahorrados	12. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado ahorrar tiempo y recursos?						
	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Calidad de atención	13. ¿Es aceptable la calidad de atención proporcionada a través de la telemedicina?						
		Comodidad y conveniencia	14. ¿Considera que el uso de la telemedicina es una opción adecuada para sus necesidades de atención médica?						
		Retroalimentación	15. ¿Ha recibido usted comentarios positivos o sugerencias de mejora sobre la telemedicina?						

CUESTIONARIO N°2

Estimado (a) usuario, el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información para determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, el mismo que será de carácter confidencial y le tomará un máximo de diez minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación.

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, marque con un aspa en la casilla considera representa que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas:

1. Nunca – 2. Casi Nunca - 3. A veces – 4. Casi Siempre – 5. Siempre

VA	DM	Indicador	Ítems	1	2	3	4	5
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	ACCESIBILIDAD	Tiempo de espera	1. ¿Ha experimentado demoras en la prestación de servicios de salud?					
		Distancia a los centros de salud	2. ¿Cree usted que la distancia es un obstáculo para acceder a la atención médica que necesita?					
		Disponibilidad de transporte	3. ¿Encuentra con frecuencia los servicios de transporte disponibles cuando los necesita?					
	CALIDAD	Estándares clínicos	4. ¿Considera usted que se cumplen los estándares clínicos recomendados?					
		Satisfacción del paciente	5. ¿Considera usted que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben?					
		Errores médicos	6. ¿Cree usted que se producen errores médicos en la prestación de servicios de salud?					
	SEGURIDAD	Infecciones nosocomiales	7. ¿Cree usted que se producen infecciones nosocomiales en la prestación de servicios de salud?					
		Eventos adversos	8. ¿Se informan con frecuencia los eventos adversos que se dan en los servicios de salud?					
		Seguridad en la medicación	9. ¿Considera usted que se garantiza la seguridad en la administración de medicamento con el tipo de servicio de salud que brindan?					
	EFICIENCIA	Costo por procedimiento tratamiento	10. ¿Cree usted que el sistema de prestación de servicios de salud es asequible para los pacientes?					
		Tiempo de espera	11. ¿Ha tenido usted que esperar mucho tiempo para recibir servicios médicos?					
		Uso de recursos	12. ¿Cree usted que los recursos en los servicios de salud se utilizan de manera adecuada?					
	EQUIDAD	Disparidades en la atención	13. ¿Percibe disparidad en el acceso a la atención médica entre diferentes grupos de población?					
		Grupos demográficos	14. ¿Observa usted diferencias significativas en los resultados de salud entre diferentes grupos demográficos al recibir atención médica?					
		Equidad en la atención médica	15. ¿Percibe usted que existe equidad en el acceso a servicios de atención médica para todas las personas?					

Ficha Técnica del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 1	PROGRAMA DE TELEMEDICINA
FECHA DE CREACIÓN	OCTUBRE 2023
AUTOR	MELBA LILIANA VILLACIS VÁSQUEZ
NÚMERO DE ÍTEMS	15
ESCALA DE RESPUESTA	NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)
TIEMPO DE APLICACIÓN	10 MINUTOS
CONFIABILIDAD	PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH
VALIDEZ CONTENIDA	EVALUACIÓN POR JUICIO DE 5 EXPERTOS SE APLICÓ LA V DE AIKEN PARA SUSTENTAR LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN	EVALUACIÓN DE ACTAS DATA DE APLICATIVO INFORMÁTICO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO 2	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
FECHA DE CREACIÓN	OCTUBRE 2023
AUTOR	MELBA LILIANA VILLACIS VÁSQUEZ
NÚMERO DE ÍTEMS	15
ESCALA DE RESPUESTA	NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)
TIEMPO DE APLICACIÓN	10 MINUTOS
CONFIABILIDAD	PRUEBA PILOTO ALFA DE CRONBACH
VALIDEZ CONTENIDA	EVALUACIÓN POR JUICIO DE 5 EXPERTOS SE APLICÓ LA V DE AIKEN PARA SUSTENTAR LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN	EVALUACIÓN DE ACTAS DATA DE APLICATIVO INFORMÁTICO

Anexo 3. Evaluación por juicios de expertos y V de Aiken

Evaluación por Juicio de Experto 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “PROGRAMA DE TELEMEDICINA”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Moreira Zambrano María Eugenia	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud	
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Programa de Telemedicina
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Influencia de la Telemedicina en la prestación de servicios



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PROGRAMA DE TELEMEDICINA	Accesibilidad de los usuarios	Se refiere a la capacidad de los usuarios para utilizar y beneficiarse de los servicios de atención médica remota.
	Calidad de atención	Se refiere a la prestación de servicios de atención médica remota que cumplen con estándares profesionales y éticos, ofreciendo un nivel óptimo de cuidado al paciente.
	Efectividad clínica	Se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica remota para lograr resultados positivos y beneficios.
	Eficiencia en la atención médica	Se refiere a la capacidad para utilizar recursos de manera óptima sin comprometer la calidad de atención.
	Satisfacción del paciente	Se refiere a la evaluación positiva y percepción que tienen los pacientes sobre su experiencia al recibir atención médica.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Programa de Telemedicina elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad de los usuarios
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1.¿Frecuentemente usted encuentra disponible el servicio de telemedicina cuando lo necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD Y CONECTIVIDAD	2.¿Frecuentemente tiene acceso a dispositivos y una conexión confiable para utilizar la telemedicina?	4	4	3	
COBERTURA GEOGRÁFICA	3.¿Encuentra con frecuencia que la telemedicina esté disponible en su área geográfica?	4	4	3	



Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad de atención
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención médica a los usuarios mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE INTERACCIÓN	4.¿Frecuentemente ha experimentado una alta calidad en la interacción con los profesionales de la salud?	4	4	4	
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	5.¿Ha percibido usted una alta precisión en el diagnóstico y tratamiento proporcionados por los profesionales de la salud?	4	4	3	
SEGURIDAD DE LOS DATOS	6.¿Cree usted que con telemedicina se garantiza la seguridad de sus datos médicos y la privacidad de su información personal?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Efectividad clínica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad clínica de los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MEJORA EN LA GESTIÓN	7. ¿Ha observado usted una mejora en la gestión de enfermedades crónicas con el uso de la telemedicina?	4	4	4	
REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS	8. ¿Ha experimentado usted una reducción en los tiempos de espera para recibir atención médica?	4	4	4	
ÍNDICE DE ÉXITO	9. ¿La telemedicina ha demostrado ser exitosa en la prestación de servicios médicos?	4	3	3	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia en la atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficiencia en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REDUCCIÓN DE LOS COSTOS	10. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado reducir los costos para los pacientes y los proveedores de atención médica?	4	4	4	
DISMINUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO	11. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado disminuir la carga de trabajo en hospitales?	4	4	3	
TIEMPO Y RECURSOS AHORRADOS	12. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado ahorrar tiempo y recursos?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Satisfacción del paciente
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción del paciente en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE ATENCIÓN	13.¿Es aceptable la calidad de atención proporcionada a través de la telemedicina?	4	4	4	
COMODIDAD Y CONVENIENCIA	14.¿Considera que el uso de la telemedicina es una opción adecuada para sus necesidades de atención médica?	4	4	3	
RETROALIMENTACIÓN	15.¿Ha recibido usted comentarios positivos o sugerencias de mejora sobre la telemedicina?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**MARIA EUGENIA
MOREIRA ZAMORA**

Mgs. Maria Eugenia Moreira Zambrano

1207330794

Evaluación por Juicio de Experto 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Moreira Zambrano María Eugenia		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Prestación de servicios de salud
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Mejorar las prestaciones de servicios de salud en lugares remotos



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Accesibilidad	Se refiere a la facilidad con la que las personas pueden obtener y utilizar servicios médicos.
	Calidad	Se refiere al nivel de excelencia, efectividad y seguridad en la atención médica proporcionada a los pacientes.
	Seguridad	Se refiere a la protección y prevención de daños o riesgos para los pacientes durante su atención médica.
	Eficiencia	Se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles.
	Equidad	Se refiere a garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de acceder y recibir atención médica sin importar sus diferencias socioeconómicas o demográficas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Prestación de Servicios de Salud elaborado por Melba Liliana Villacís Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la accesibilidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TIEMPO DE ESPERA	1.¿Ha experimentado demoras en la prestación de servicios de salud?	4	3	4	
DISTANCIA A LOS CENTROS DE SALUD	2.¿Cree usted que la distancia es un obstáculo para acceder a la atención médica que necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD A SERVICIOS DE TRANSPORTE	3.¿Encuentra con frecuencia los servicios de transporte disponibles cuando los necesita?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTÁNDARES CLÍNICOS	4.¿Considera usted que se cumplen los estándares clínicos recomendados?	4	4	4	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	5.¿Considera usted que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben?	4	4	4	
ERRORES MÉDICOS	6.¿Cree usted que se producen errores médicos en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la seguridad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INFECCIONES NOSOCOMIALES	7.¿Cree usted que se producen infecciones nosocomiales en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
EVENTOS ADVERSOS	8.¿Se informan con frecuencia los eventos adversos que se dan en los servicios de salud?	4	4	3	
SEGURIDAD EN LA MEDICACIÓN	9.¿Considera usted que se garantiza la seguridad en la administración de medicamento con el tipo de servicio de salud que brindan?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COSTO POR PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO	10.¿Cree usted que el sistema de prestación de servicios de salud es asequible para los pacientes?	3	3	4	
TIEMPO DE ESPERA	11.¿Ha tenido usted que esperar mucho tiempo para recibir servicios médicos?	4	4	4	
USO DE RECURSOS	12.¿Cree usted que los recursos en los servicios de salud se utilizan de manera adecuada?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la equidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPARIDADES EN LA ATENCIÓN	13. ¿Percibe disparidad en el acceso a la atención médica entre diferentes grupos de población?	4	4	3	
DIFERENCIAS DE SALUD POR GRUPOS DEMOGRÁFICOS	14. ¿Observa usted diferencias significativas en los resultados de salud entre diferentes grupos demográficos al recibir atención médica?	4	4	3	
EQUIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA	15. ¿Percibe usted que existe equidad en el acceso a servicios de atención médica para todas las personas?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**MARIA EUGENIA
MOREIRA ZAMORA**

Mgs. Maria Eugenia Moreira Zambrano

1207330794

Evaluación por Juicio de Experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "PROGRAMA DE TELEMEDICINA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Romero Fuentes Alba Romina		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Programa de Telemedicina
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Influencia de la Telemedicina en la prestación de servicios



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PROGRAMA DE TELEMEDICINA	Accesibilidad de los usuarios	Se refiere a la capacidad de los usuarios para utilizar y beneficiarse de los servicios de atención médica remota.
	Calidad de atención	Se refiere a la prestación de servicios de atención médica remota que cumplen con estándares profesionales y éticos, ofreciendo un nivel óptimo de cuidado al paciente.
	Efectividad clínica	Se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica remota para lograr resultados positivos y beneficios.
	Eficiencia en la atención médica	Se refiere a la capacidad para utilizar recursos de manera óptima sin comprometer la calidad de atención.
	Satisfacción del paciente	Se refiere a la evaluación positiva y percepción que tienen los pacientes sobre su experiencia al recibir atención médica.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Programa de Telemedicina elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad de los usuarios
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1.¿Frecuentemente usted encuentra disponible el servicio de telemedicina cuando lo necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD Y CONECTIVIDAD	2.¿Frecuentemente tiene acceso a dispositivos y una conexión confiable para utilizar la telemedicina?	4	4	4	
COBERTURA GEOGRÁFICA	3.¿Encuentra con frecuencia que la telemedicina esté disponible en su área geográfica?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad de atención
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención médica a los usuarios mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE INTERACCIÓN	4.¿Frecuentemente ha experimentado una alta calidad en la interacción con los profesionales de la salud?	4	4	4	
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	5.¿Ha percibido usted una alta precisión en el diagnóstico y tratamiento proporcionados por los profesionales de la salud?	4	4	3	
SEGURIDAD DE LOS DATOS	6.¿Cree usted que con telemedicina se garantiza la seguridad de sus datos médicos y la privacidad de su información personal?	4	4	3	



Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Efectividad clínica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad clínica de los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MEJORA EN LA GESTIÓN	7. ¿Ha observado usted una mejora en la gestión de enfermedades crónicas con el uso de la telemedicina?	4	4	4	
REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS	8. ¿Ha experimentado usted una reducción en los tiempos de espera para recibir atención médica?	4	4	4	
ÍNDICE DE ÉXITO	9. ¿La telemedicina ha demostrado ser exitosa en la prestación de servicios médicos?	4	3	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia en la atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficiencia en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REDUCCIÓN DE LOS COSTOS	10. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado reducir los costos para los pacientes y los proveedores de atención médica?	4	4	4	
DISMINUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO	11. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado disminuir la carga de trabajo en hospitales?	4	4	4	
TIEMPO Y RECURSOS AHORRADOS	12. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado ahorrar tiempo y recursos?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Satisfacción del paciente
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción del paciente en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE ATENCIÓN	13.¿Es aceptable la calidad de atención proporcionada a través de la telemedicina?	4	4	4	
COMODIDAD Y CONVENIENCIA	14.¿Considera que el uso de la telemedicina es una opción adecuada para sus necesidades de atención médica?	4	4	3	
RETROALIMENTACIÓN	15.¿Ha recibido usted comentarios positivos o sugerencias de mejora sobre la telemedicina?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**ALBA ROMINA
ROMERO
FUENTES**

Mgs. Alba Romina Romero Fuentes

1205710997

Evaluación por Juicio de Experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Romero Fuentes Alba Romina		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Prestación de servicios de salud
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Mejorar las prestaciones de servicios de salud en lugares remotos



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Accesibilidad	Se refiere a la facilidad con la que las personas pueden obtener y utilizar servicios médicos.
	Calidad	Se refiere al nivel de excelencia, efectividad y seguridad en la atención médica proporcionada a los pacientes.
	Seguridad	Se refiere a la protección y prevención de daños o riesgos para los pacientes durante su atención médica.
	Eficiencia	Se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles.
	Equidad	Se refiere a garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de acceder y recibir atención médica sin importar sus diferencias socioeconómicas o demográficas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Prestación de Servicios de Salud elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la accesibilidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TIEMPO DE ESPERA	1.¿Ha experimentado demoras en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
DISTANCIA A LOS CENTROS DE SALUD	2.¿Cree usted que la distancia es un obstáculo para acceder a la atención médica que necesita?	4	4	3	
DISPONIBILIDAD A SERVICIOS DE TRANSPORTE	3.¿Encuentra con frecuencia los servicios de transporte disponibles cuando los necesita?	4	4	3	



Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTÁNDARES CLÍNICOS	4.¿Considera usted que se cumplen los estándares clínicos recomendados?	4	4	4	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	5.¿Considera usted que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben?	4	4	4	
ERRORES MÉDICOS	6.¿Cree usted que se producen errores médicos en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la seguridad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INFECCIONES NOSOCOMIALES	7.¿Cree usted que se producen infecciones nosocomiales en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
EVENTOS ADVERSOS	8.¿Se informan con frecuencia los eventos adversos que se dan en los servicios de salud?	4	4	3	
SEGURIDAD EN LA MEDICACIÓN	9.¿Considera usted que se garantiza la seguridad en la administración de medicamento con el tipo de servicio de salud que brindan?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COSTO POR PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO	10.¿Cree usted que el sistema de prestación de servicios de salud es asequible para los pacientes?	3	3	4	
TIEMPO DE ESPERA	11.¿Ha tenido usted que esperar mucho tiempo para recibir servicios médicos?	4	4	4	
USO DE RECURSOS	12.¿Cree usted que los recursos en los servicios de salud se utilizan de manera adecuada?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la equidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPARIDADES EN LA ATENCIÓN	13.¿Percibe disparidad en el acceso a la atención médica entre diferentes grupos de población?	4	4	3	
DIFERENCIAS DE SALUD POR GRUPOS DEMOGRÁFICOS	14.¿Observa usted diferencias significativas en los resultados de salud entre diferentes grupos demográficos al recibir atención médica?	4	4	3	
EQUIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA	15.¿Percibe usted que existe equidad en el acceso a servicios de atención médica para todas las personas?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
ALBA ROMINA
ROMERO
FUENTES

Mgs. Alba Romina Romero Fuentes

1205710997

Evaluación por Juicio de Experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “PROGRAMA DE TELEMEDICINA”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Zurita Desiderio Mariuxi Johanna		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Programa de Telemedicina
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Influencia de la Telemedicina en la prestación de servicios



9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PROGRAMA DE TELEMEDICINA	Accesibilidad de los usuarios	Se refiere a la capacidad de los usuarios para utilizar y beneficiarse de los servicios de atención médica remota.
	Calidad de atención	Se refiere a la prestación de servicios de atención médica remota que cumplen con estándares profesionales y éticos, ofreciendo un nivel óptimo de cuidado al paciente.
	Efectividad clínica	Se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica remota para lograr resultados positivos y beneficios.
	Eficiencia en la atención médica	Se refiere a la capacidad para utilizar recursos de manera óptima sin comprometer la calidad de atención.
	Satisfacción del paciente	Se refiere a la evaluación positiva y percepción que tienen los pacientes sobre su experiencia al recibir atención médica.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Programa de Telemedicina elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad de los usuarios
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1.¿Frecuentemente usted encuentra disponible el servicio de telemedicina cuando lo necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD Y CONECTIVIDAD	2.¿Frecuentemente tiene acceso a dispositivos y una conexión confiable para utilizar la telemedicina?	4	4	4	
COBERTURA GEOGRÁFICA	3.¿Encuentra con frecuencia que la telemedicina esté disponible en su área geográfica?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad de atención
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención médica a los usuarios mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE INTERACCIÓN	4.¿Frecuentemente ha experimentado una alta calidad en la interacción con los profesionales de la salud?	4	4	4	
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	5.¿Ha percibido usted una alta precisión en el diagnóstico y tratamiento proporcionados por los profesionales de la salud?	4	4	4	
SEGURIDAD DE LOS DATOS	6.¿Cree usted que con telemedicina se garantiza la seguridad de sus datos médicos y la privacidad de su información personal?	4	4	3	



Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Efectividad clínica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad clínica de los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MEJORA EN LA GESTIÓN	7. ¿Ha observado usted una mejora en la gestión de enfermedades crónicas con el uso de la telemedicina?	4	4	4	
REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS	8. ¿Ha experimentado usted una reducción en los tiempos de espera para recibir atención médica?	4	4	4	
ÍNDICE DE ÉXITO	9. ¿La telemedicina ha demostrado ser exitosa en la prestación de servicios médicos?	4	3	4	



Dimensiones del instrumento:

- Cuarta dimensión: Eficiencia en la atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficiencia en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REDUCCIÓN DE LOS COSTOS	10. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado reducir los costos para los pacientes y los proveedores de atención médica?	4	4	4	
DISMINUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO	11. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado disminuir la carga de trabajo en hospitales?	4	4	3	
TIEMPO Y RECURSOS AHORRADOS	12. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado ahorrar tiempo y recursos?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Satisfacción del paciente
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción del paciente en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE ATENCIÓN	13. ¿Es aceptable la calidad de atención proporcionada a través de la telemedicina?	4	4	4	
COMODIDAD Y CONVENIENCIA	14. ¿Considera que el uso de la telemedicina es una opción adecuada para sus necesidades de atención médica?	4	4	3	
RETROALIMENTACIÓN	15. ¿Ha recibido usted comentarios positivos o sugerencias de mejora sobre la telemedicina?	4	4	3	



MARIUXI JOHANNA
ZURITA DESIDERIO

Msg. Mariuxi Johanna Zurita Desiderio

1206302000

Evaluación por Juicio de Experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Zurita Desiderio Mariuxi Johanna		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Prestación de servicios de salud
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Mejorar las prestaciones de servicios de salud en lugares remotos



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Accesibilidad	Se refiere a la facilidad con la que las personas pueden obtener y utilizar servicios médicos.
	Calidad	Se refiere al nivel de excelencia, efectividad y seguridad en la atención médica proporcionada a los pacientes.
	Seguridad	Se refiere a la protección y prevención de daños o riesgos para los pacientes durante su atención médica.
	Eficiencia	Se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles.
	Equidad	Se refiere a garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de acceder y recibir atención médica sin importar sus diferencias socioeconómicas o demográficas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Prestación de Servicios de Salud elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la accesibilidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TIEMPO DE ESPERA	1.¿Ha experimentado demoras en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
DISTANCIA A LOS CENTROS DE SALUD	2.¿Cree usted que la distancia es un obstáculo para acceder a la atención médica que necesita?	4	4	3	
DISPONIBILIDAD A SERVICIOS DE TRANSPORTE	3.¿Encuentra con frecuencia los servicios de transporte disponibles cuando los necesita?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTÁNDARES CLÍNICOS	4.¿Considera usted que se cumplen los estándares clínicos recomendados?	4	4	4	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	5.¿Considera usted que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben?	4	4	4	
ERRORES MÉDICOS	6.¿Cree usted que se producen errores médicos en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la seguridad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INFECCIONES NOSOCOMIALES	7.¿Cree usted que se producen infecciones nosocomiales en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
EVENTOS ADVERSOS	8.¿Se informan con frecuencia los eventos adversos que se dan en los servicios de salud?	4	4	3	
SEGURIDAD EN LA MEDICACIÓN	9.¿Considera usted que se garantiza la seguridad en la administración de medicamento con el tipo de servicio de salud que brindan?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COSTO POR PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO	10.¿Cree usted que el sistema de prestación de servicios de salud es asequible para los pacientes?	3	3	4	
TIEMPO DE ESPERA	11.¿Ha tenido usted que esperar mucho tiempo para recibir servicios médicos?	4	4	4	
USO DE RECURSOS	12.¿Cree usted que los recursos en los servicios de salud se utilizan de manera adecuada?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la equidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPARIDADES EN LA ATENCIÓN	13.¿Percibe disparidad en el acceso a la atención médica entre diferentes grupos de población?	4	4	3	
DIFERENCIAS DE SALUD POR GRUPOS DEMOGRÁFICOS	14.¿Observa usted diferencias significativas en los resultados de salud entre diferentes grupos demográficos al recibir atención médica?	4	4	3	
EQUIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA	15.¿Percibe usted que existe equidad en el acceso a servicios de atención médica para todas las personas?	4	4	4	



Msg. Mariuxi Johanna Zurita Desiderio

1206302000

Evaluación por Juicio de Experto 4

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "PROGRAMA DE TELEMEDICINA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Arechua Ramos Wendy Victoria		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Programa de Telemedicina
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Influencia de la Telemedicina en la prestación de servicios



14. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PROGRAMA DE TELEMEDICINA	Accesibilidad de los usuarios	Se refiere a la capacidad de los usuarios para utilizar y beneficiarse de los servicios de atención médica remota.
	Calidad de atención	Se refiere a la prestación de servicios de atención médica remota que cumplen con estándares profesionales y éticos, ofreciendo un nivel óptimo de cuidado al paciente.
	Efectividad clínica	Se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica remota para lograr resultados positivos y beneficios.
	Eficiencia en la atención médica	Se refiere a la capacidad para utilizar recursos de manera óptima sin comprometer la calidad de atención.
	Satisfacción del paciente	Se refiere a la evaluación positiva y percepción que tienen los pacientes sobre su experiencia al recibir atención médica.

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Programa de Telemedicina elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad de los usuarios
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1.¿Frecuentemente usted encuentra disponible el servicio de telemedicina cuando lo necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD Y CONECTIVIDAD	2.¿Frecuentemente tiene acceso a dispositivos y una conexión confiable para utilizar la telemedicina?	4	4	4	
COBERTURA GEOGRÁFICA	3.¿Encuentra con frecuencia que la telemedicina esté disponible en su área geográfica?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad de atención
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención médica a los usuarios mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE INTERACCIÓN	4.¿Frecuentemente ha experimentado una alta calidad en la interacción con los profesionales de la salud?	4	4	4	
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	5.¿Ha percibido usted una alta precisión en el diagnóstico y tratamiento proporcionados por los profesionales de la salud?	4	4	4	
SEGURIDAD DE LOS DATOS	6.¿Cree usted que con telemedicina se garantiza la seguridad de sus datos médicos y la privacidad de su información personal?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Efectividad clínica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad clínica de los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MEJORA EN LA GESTIÓN	7. ¿Ha observado usted una mejora en la gestión de enfermedades crónicas con el uso de la telemedicina?	4	4	4	
REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS	8. ¿Ha experimentado usted una reducción en los tiempos de espera para recibir atención médica?	4	4	4	
ÍNDICE DE ÉXITO	9. ¿La telemedicina ha demostrado ser exitosa en la prestación de servicios médicos?	4	3	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia en la atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficiencia en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REDUCCIÓN DE LOS COSTOS	10. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado reducir los costos para los pacientes y los proveedores de atención médica?	4	4	4	
DISMINUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO	11. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado disminuir la carga de trabajo en hospitales?	4	4	3	
TIEMPO Y RECURSOS AHORRADOS	12. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado ahorrar tiempo y recursos?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Satisfacción del paciente
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción del paciente en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE ATENCIÓN	13.¿Es aceptable la calidad de atención proporcionada a través de la telemedicina?	4	4	4	
COMODIDAD Y CONVENIENCIA	14.¿Considera que el uso de la telemedicina es una opción adecuada para sus necesidades de atención médica?	4	4	3	
RETROALIMENTACIÓN	15.¿Ha recibido usted comentarios positivos o sugerencias de mejora sobre la telemedicina?	4	4	4	



Msg. Wendy Victoria Arechua Ramos

1204482317

Evaluación por Juicio de Experto 4

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Arechua Ramos Wendy Victoria		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Prestación de servicios de salud
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Mejorar las prestaciones de servicios de salud en lugares remotos



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Accesibilidad	Se refiere a la facilidad con la que las personas pueden obtener y utilizar servicios médicos.
	Calidad	Se refiere al nivel de excelencia, efectividad y seguridad en la atención médica proporcionada a los pacientes.
	Seguridad	Se refiere a la protección y prevención de daños o riesgos para los pacientes durante su atención médica.
	Eficiencia	Se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles.
	Equidad	Se refiere a garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de acceder y recibir atención médica sin importar sus diferencias socioeconómicas o demográficas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Prestación de Servicios de Salud elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la accesibilidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TIEMPO DE ESPERA	1.¿Ha experimentado demoras en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
DISTANCIA A LOS CENTROS DE SALUD	2.¿Cree usted que la distancia es un obstáculo para acceder a la atención médica que necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD A SERVICIOS DE TRANSPORTE	3.¿Encuentra con frecuencia los servicios de transporte disponibles cuando los necesita?	4	4	3	



Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTÁNDARES CLÍNICOS	4.¿Considera usted que se cumplen los estándares clínicos recomendados?	4	4	4	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	5.¿Considera usted que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben?	4	4	4	
ERRORES MÉDICOS	6.¿Cree usted que se producen errores médicos en la prestación de servicios de salud?	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la seguridad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INFECCIONES NOSOCOMIALES	7.¿Cree usted que se producen infecciones nosocomiales en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
EVENTOS ADVERSOS	8.¿Se informan con frecuencia los eventos adversos que se dan en los servicios de salud?	4	4	3	
SEGURIDAD EN LA MEDICACIÓN	9.¿Considera usted que se garantiza la seguridad en la administración de medicamento con el tipo de servicio de salud que brindan?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COSTO POR PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO	10.¿Cree usted que el sistema de prestación de servicios de salud es asequible para los pacientes?	4	4	4	
TIEMPO DE ESPERA	11.¿Ha tenido usted que esperar mucho tiempo para recibir servicios médicos?	4	4	4	
USO DE RECURSOS	12.¿Cree usted que los recursos en los servicios de salud se utilizan de manera adecuada?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la equidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPARIDADES EN LA ATENCIÓN	13.¿Percibe disparidad en el acceso a la atención médica entre diferentes grupos de población?	4	4	3	
DIFERENCIAS DE SALUD POR GRUPOS DEMOGRÁFICOS	14.¿Observa usted diferencias significativas en los resultados de salud entre diferentes grupos demográficos al recibir atención médica?	4	4	4	
EQUIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA	15.¿Percibe usted que existe equidad en el acceso a servicios de atención médica para todas las personas?	4	3	3	



Msg. Wendy Victoria Arechua Ramos

1204482317

Evaluación por Juicio de Experto 5

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "PROGRAMA DE TELEMEDICINA". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pacheco Vila Diana Carlota		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Programa de Telemedicina
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Influencia de la Telemedicina en la prestación de servicios



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PROGRAMA DE TELEMEDICINA	Accesibilidad de los usuarios	Se refiere a la capacidad de los usuarios para utilizar y beneficiarse de los servicios de atención médica remota.
	Calidad de atención	Se refiere a la prestación de servicios de atención médica remota que cumplen con estándares profesionales y éticos, ofreciendo un nivel óptimo de cuidado al paciente.
	Efectividad clínica	Se refiere a la capacidad de los servicios de atención médica remota para lograr resultados positivos y beneficios.
	Eficiencia en la atención médica	Se refiere a la capacidad para utilizar recursos de manera óptima sin comprometer la calidad de atención.
	Satisfacción del paciente	Se refiere a la evaluación positiva y percepción que tienen los pacientes sobre su experiencia al recibir atención médica.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Programa de Telemedicina elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad de los usuarios
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	1.¿Frecuentemente usted encuentra disponible el servicio de telemedicina cuando lo necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD Y CONECTIVIDAD	2.¿Frecuentemente tiene acceso a dispositivos y una conexión confiable para utilizar la telemedicina?	4	3	4	
COBERTURA GEOGRÁFICA	3.¿Encuentra con frecuencia que la telemedicina esté disponible en su área geográfica?	4	3	3	

Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad de atención
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la calidad de atención médica a los usuarios mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE INTERACCIÓN	4.¿Frecuentemente ha experimentado una alta calidad en la interacción con los profesionales de la salud?	4	4	4	
DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	5.¿Ha percibido usted una alta precisión en el diagnóstico y tratamiento proporcionados por los profesionales de la salud?	4	4	3	
SEGURIDAD DE LOS DATOS	6.¿Cree usted que con telemedicina se garantiza la seguridad de sus datos médicos y la privacidad de su información personal?	4	4	3	



Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Efectividad clínica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la efectividad clínica de los servicios de atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MEJORA EN LA GESTIÓN	7. ¿Ha observado usted una mejora en la gestión de enfermedades crónicas con el uso de la telemedicina?	4	4	4	
REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS	8. ¿Ha experimentado usted una reducción en los tiempos de espera para recibir atención médica?	4	4	4	
ÍNDICE DE ÉXITO	9. ¿La telemedicina ha demostrado ser exitosa en la prestación de servicios médicos?	4	3	3	



Dimensiones del instrumento:

- Cuarta dimensión: Eficiencia en la atención médica
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficiencia en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
REDUCCIÓN DE LOS COSTOS	10. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado reducir los costos para los pacientes y los proveedores de atención médica?	4	4	4	
DISMINUCIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO	11. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado disminuir la carga de trabajo en hospitales?	4	4	3	
TIEMPO Y RECURSOS AHORRADOS	12. ¿Desde su perspectiva, la telemedicina ha demostrado ahorrar tiempo y recursos?	4	3	3	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Satisfacción del paciente
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción del paciente en la atención médica mediante la telemedicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CALIDAD DE ATENCIÓN	13.¿Es aceptable la calidad de atención proporcionada a través de la telemedicina?	4	4	4	
COMODIDAD Y CONVENIENCIA	14.¿Considera que el uso de la telemedicina es una opción adecuada para sus necesidades de atención médica?	4	4	3	
RETROALIMENTACIÓN	15.¿Ha recibido usted comentarios positivos o sugerencias de mejora sobre la telemedicina?	4	4	3	



Msg. Diana Carlota Pacheco Vila

1206106237

Evaluación por Juicio de Experto 5

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pacheco Vila Diana Carlota		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Analista en servicios de salud		
Institución donde labora:	Distrito 12D03 Mocache-Quevedo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración en servicios de salud		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Prestación de servicios de salud
Autor:	Melba Liliana Villacis Vásquez
Procedencia:	Ecuador
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Pacientes
Significación:	Mejorar las prestaciones de servicios de salud en lugares remotos



4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Accesibilidad	Se refiere a la facilidad con la que las personas pueden obtener y utilizar servicios médicos.
	Calidad	Se refiere al nivel de excelencia, efectividad y seguridad en la atención médica proporcionada a los pacientes.
	Seguridad	Se refiere a la protección y prevención de daños o riesgos para los pacientes durante su atención médica.
	Eficiencia	Se refiere a lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles.
	Equidad	Se refiere a garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de acceder y recibir atención médica sin importar sus diferencias socioeconómicas o demográficas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Prestación de Servicios de Salud elaborado por Melba Liliana Villacis Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2.Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2.Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2.Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Accesibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la accesibilidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
TIEMPO DE ESPERA	1.¿Ha experimentado demoras en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
DISTANCIA A LOS CENTROS DE SALUD	2.¿Cree usted que la distancia es un obstáculo para acceder a la atención médica que necesita?	4	4	4	
DISPONIBILIDAD A SERVICIOS DE TRANSPORTE	3.¿Encuentra con frecuencia los servicios de transporte disponibles cuando los necesita?	4	4	4	



Dimensiones del instrumento:

- Segunda dimensión: Calidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ESTÁNDARES CLÍNICOS	4.¿Considera usted que se cumplen los estándares clínicos recomendados?	4	4	4	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	5.¿Considera usted que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben?	4	4	4	
ERRORES MÉDICOS	6.¿Cree usted que se producen errores médicos en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la seguridad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
INFECCIONES NOSOCOMIALES	7.¿Cree usted que se producen infecciones nosocomiales en la prestación de servicios de salud?	4	4	4	
EVENTOS ADVERSOS	8.¿Se informan con frecuencia los eventos adversos que se dan en los servicios de salud?	4	4	3	
SEGURIDAD EN LA MEDICACIÓN	9.¿Considera usted que se garantiza la seguridad en la administración de medicamento con el tipo de servicio de salud que brindan?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
COSTO POR PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO	10.¿Cree usted que el sistema de prestación de servicios de salud es asequible para los pacientes?	4	4	4	
TIEMPO DE ESPERA	11.¿Ha tenido usted que esperar mucho tiempo para recibir servicios médicos?	4	4	4	
USO DE RECURSOS	12.¿Cree usted que los recursos en los servicios de salud se utilizan de manera adecuada?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Quinta dimensión: Equidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la equidad en la mejora de la prestación de servicios de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
DISPARIDADES EN LA ATENCIÓN	13.¿Percibe disparidad en el acceso a la atención médica entre diferentes grupos de población?	4	4	3	
DIFERENCIAS DE SALUD POR GRUPOS DEMOGRÁFICOS	14.¿Observa usted diferencias significativas en los resultados de salud entre diferentes grupos demográficos al recibir atención médica?	4	4	4	
EQUIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA	15.¿Percibe usted que existe equidad en el acceso a servicios de atención médica para todas las personas?	4	4	4	



Msg. Diana Carlota Pacheco Vila

1206106237

Evaluación por la V de Aiken

Programa de Telemedicina

V DE AIKEN																								
INSTRUMENTO EVALUADO: Cuestionario: Escala corta de Programa de Telemedicina																								
Dimensiones	N°	CLARIDAD					Prom.	V Aiken	COHERENCIA					Prom.	V Aiken	RELEVANCIA					Prom.	V Aiken	Prom. Global	V Aiken
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5				
1	1	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	2	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	3	3,8	0,9	3	4	4	4	4	3,8	0,9333	3,87	0,96
	3	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	3	3,8	0,9	3	4	3	4	3	3,4	0,8	3,73	0,91
2	4	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	5	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	3	3	4	4	3	3,4	0,8	3,80	0,93
	6	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	3	3	4	3	3,4	0,8	3,80	0,93
3	7	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	8	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	9	4	4	4	4	4	4	1,0	3	3	3	3	3	3	0,7	3	4	4	4	3	3,6	0,8667	3,53	0,84
4	10	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	11	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	3	4	3	3	3	3,2	0,7333	3,73	0,91
	12	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	3	3,8	0,9	3	3	3	3	3	3	0,6667	3,60	0,87
5	13	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	14	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	3	3	3	3	3	3	0,6667	3,67	0,89
	15	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	3	4	3	3,6	0,8667	3,87	0,96
							4,00	1,00							3,89	0,96					3,63	0,88	3,84	0,95

El instrumento validado tiene una validez (V = 0,95) "muy buena" debido a que existe concordancia entre las validaciones realizada por los jueces.

Evaluación por la V de Aiken
Prestación de Servicios de Salud

V DE AIKEN																								
INSTRUMENTO EVALUADO: Cuestionario: Escala corta de Prestación de Servicios de Salud																								
Dimensiones	N°	CLARIDAD					Prom.	V Aiken	COHERENCIA					Prom.	V Aiken	RELEVANCIA					Prom.	V Aiken	Prom. Global	V Aiken
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5			Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5				
1	1	4	4	4	4	4	4	1,0	3	4	4	4	4	3,8	0,9	4	4	4	4	4	4	1	3,93	0,98
	2	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	3	3	4	4	3,6	0,8667	3,87	0,96
	3	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	3	3	4	4	3,6	0,8667	3,87	0,96
2	4	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	5	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	6	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
3	7	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	8	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	3	3	3	3	3	3	0,6667	3,67	0,89
	9	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
4	10	3	3	3	4	4	3,4	0,8	3	3	3	4	4	3,4	0,8	4	4	4	4	4	4	1	3,60	0,87
	11	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
	12	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
5	13	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	3	3	3	3	3,2	0,7333	3,73	0,91
	14	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	3	3	4	4	3,6	0,8667	3,87	0,96
	15	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1,0	4	4	4	4	4	4	1	4,00	1,00
							3,96	0,99						3,95	0,98						3,80	0,93	3,90	0,97

El instrumento validado tiene una validez (V = 0,97) "muy buena" debido a que existe concordancia entre las validaciones realizada por los jueces.

Estadística de Fiabilidad del Instrumento en SPSS

Programa de Telemedicina

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,764	,768	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01. Disponibilidad de servicios	46.91	26.948	-.033	,791
P02. Dispositivos y conectividad	46.73	21.755	.707	,717
P03. Cobertura geográfica	47,12	25.865	.298	,758
P04. Calidad de interacción	46.85	21.573	.785	,711
P05. Diagnóstico y tratamiento	46.84	21.347	.797	,709
P06. Seguridad de los datos	47.25	25.111	.233	,763
P07. Mejora en la gestión	47.06	26.058	.223	,762
P08. Reducción de los tiempos	47.19	23.701	.287	,763
P09. Índice de éxito	46.85	21.818	.762	,714
P10. Reducción de los tiempos	46.85	25.809	.049	,793
P11. Disminución carga trabajo	47.12	25.750	.306	,757
P12. Tiempo y recursos trabajo	46.85	21.262	.794	,708
P13. Calidad de atención	46.68	28.150	-.189	,788
P14. Comodidad y conveniencia	46.88	21.568	.733	,714
P15. Retroalimentación	46.67	26.795	.020	,779

Estadística de Fiabilidad del Instrumento en SPSS

Prestación de Servicios de Salud

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,766	,827	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01. Tiempo de espera	44,85	18,529	,257	,767
P02. Distancia a centros de salud	44,45	22,338	-,347	,802
P03. Disponibilidad de transporte	45,15	18,239	,540	,740
P04. Estándares clínicos	45,13	17,780	,737	,729
P05. Satisfacción del paciente	45,12	18,074	,768	,731
P06. Errores médicos	45,71	16,198	,563	,731
P07. Infecciones nosocomiales	45,17	18,203	,566	,739
P08. Eventos adversos	44,78	18,995	,312	,758
P09. Seguridad en la medicación	44,77	19,079	,333	,756
P10. Costo procedimiento/tratamiento	44,90	21,253	-,145	,826
P11. Tiempo de espera	44,78	18,995	,312	,758
P12. Uso de recursos	45,17	18,203	,566	,739
P13. Disparidades en la atención	45,13	17,780	,737	,729
P14. Diferencias de salud por grupos	45,12	18,074	,768	,731
P15. Equidad en la atención médica	45,71	16,198	,563	,731

Anexo 4. Modelo de consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Programa de telemedicina y su influencia en las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023

Investigador (a) (es): Melba Liliana Villacis Vásquez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Programa de telemedicina y su influencia en las prestaciones de servicios de salud”, cuyo objetivo es: Determinar si un programa de telemedicina influye en la mejora de las prestaciones de servicios de salud. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus de Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Hospital General Oskar Jandl.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el Hospital Oskar Jandl, se ha implementado un programa de telemedicina en las Islas Galápagos ha enfrentado diversos problemas que han tenido un impacto significativo en la oferta de servicios de salud. Estos desafíos abarcan la limitada conectividad a Internet, los costos elevados de los servicios médicos, y la baja adopción de la telemedicina por parte del personal médico. Además, los pacientes se ven obligados a desplazarse al continente en busca de atención médica especializada debido a la carencia de especialistas locales.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Programa de telemedicina y su influencia en las prestaciones de servicios de salud”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de diez minutos y se realizará en el ambiente del hospital. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



* * Obligatorio hasta menores de 18 años, consentimiento informado cuando es firmado por el padre o madre. Si fuese otro tipo de apoderado sería consentimiento por sustitución.

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 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):

Mencionar 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 de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista al participante 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 Investigadora Villacis Vásquez Melba Liliana, email: P7002402609@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mg. Vélez Sancarranco, Miguel Alberto, email: mvelezs@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: María Isabel Vera Cantos

Fecha y hora: 17 de noviembre de 2023. 11:53 a.m.



Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumento



“Año de la Universalización de la Salud”

Piura, 25 de octubre del 2023

Dr.
CARLOS DJALMAR ZAMBRANO VERA
DIRECTOR DEL HOSPITAL GENERAL OSKAR JANDL DE LAS GALÁPAGOS

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 25 de octubre del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Villacis Vásquez Melba Liliana
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- 3) Mención : Políticas de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III Ciclo
- 5) Título de la investigación : Programa de telemedicina y su influencia en las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023
- 6) Asesor : Mg. Vélez Sancarranco Miguel Alberto
: Mg. Merino Flores Irene

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe Unidad de Posgrado - Piura

Ministerio de Salud Pública
Hospital General Oskar Jandl – Galápagos

Galápagos, 17 de noviembre del 2023

Sra.
Doctora de Medicina General
MELBA LILIANA VILLACIS VÁSQUEZ

ASUNTO: RESPUESTA: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS).

De mi especial consideración:

Dando respuesta a la solicitud de la Maestrante Doctora Melba Lilibiana Villacis Vásquez con cédula de identidad 1205239773, estudiante de la unidad de Postgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, se le Autoriza a realizar su proyecto de investigación titulada Programa de Telemedicina y su influencia en las prestaciones de servicios de salud en las Islas Galápagos, 2023 en nuestra institución mediante la vía telemática. Sin otro particular me despido cordialmente.

Atentamente,



CARLOS DJALMAR
ZAMBRANO VERA

Dr. Carlos Djalmar Zambrano Vera
DIRECTOR DEL HOSPITAL GENERAL OSKAR JANDL

Base de datos del cuestionario de Programa de Telemedicina

CUESTIONARIO DE PROGRAMA DE TELEMEDICINA															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	3
3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
12	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
13	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
14	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
15	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
16	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
17	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
18	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
19	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2
20	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2
21	2	4	3	3	3	2	3	4	4	1	4	3	3	3	2
22	2	4	3	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	2
23	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
24	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2
25	4	4	3	3	3	2	3	4	4	1	4	3	3	3	2
26	4	4	3	3	3	2	3	4	4	1	4	3	3	3	2
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
28	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	3
29	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	3
30	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
31	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
32	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
33	4	4	3	4	4	1	4	4	3	1	3	4	3	4	3
34	4	4	3	4	4	2	4	4	3	1	3	4	3	4	3
35	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
36	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
37	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
38	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
40	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
41	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3
42	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4
43	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4
46	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4
47	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4
48	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
49	4	2	3	2	2	3	4	1	2	3	3	2	4	2	4
50	4	2	3	2	2	3	4	1	2	1	3	2	4	2	4
51	4	1	3	1	1	3	3	4	1	2	3	1	4	1	4
52	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4
53	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
54	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
55	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4

Base de datos del cuestionario de Prestación de Servicios de Salud

CUESTIONARIO DE SERVICIOS DE SALUD															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3
3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2
20	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
21	4	4	3	2	2	4	3	2	2	4	2	3	2	2	4
22	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4
26	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
34	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2
35	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2
36	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	2
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	4
39	3	4	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4	2	2	3
40	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	4	2	3	4
41	4	3	4	1	3	4	4	1	3	3	1	4	1	3	4
42	4	4	4	1	3	4	4	1	3	4	1	4	1	3	4
43	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
44	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
45	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	1	3	3	4	1	3	3	4	3	1	3	3	4
48	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4
49	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4
50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3
52	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
53	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
54	3	1	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3
55	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4