



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de los servicios de Telesalud y satisfacción del paciente de un
centro de salud de Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Llaja Mendoza, Susana (orcid.org/ 0000-0003-2254-3869)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaque, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELESALUD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE UN CENTRO DE SALUD DE CHICLAYO", cuyo autor es LLAJA MENDOZA SUSANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

CHICLAYO, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID: 0000-0001-6738-0683	Firmado electrónicamente por: CARMANUE el 12- 08-2022 00:54:27

Código documento Trilce: TRI - 0411083



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LLAJA MENDOZA SUSANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELESALUD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE UN CENTRO DE SALUD DE CHICLAYO", 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
SUSANA LLAJA MENDOZA DNI: 80529671 ORCID: 0000-0003-2254-3869	Firmado electrónicamente por: LLLAJAME6 el 12-08- 2022 11:42:59

Código documento Trilce: TRI - 0411082

Dedicatoria

A Dios Padre por darme la sabiduría y fortaleza cada día, a mi hermosa familia quienes me acompañan cada momento, por su amor, comprensión, inmenso cariño y apoyo incondicional.

Susana Llaja.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al Gerente del Centro de Salud, por su total aceptación para poder realizar la presente investigación y a todas los pacientes que participaron en el estudio.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXO.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Datos de los pacientes atendidos de enero a abril 2022	14
Tabla 2. Prueba de Normalidad.....	18
Tabla 3. Nivel de relación entre la dimensión técnico científico	20
Tabla 4. Nivel de relación entre la dimensión humana.....	21
Tabla 5. Nivel de relación entre la dimensión entorno de la calidad.....	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de Telesalud y la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo; el tipo de investigación fue de naturaleza básica y enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, Cuya población fue 120 y la muestra estuvo constituida por 67 usuarios atendidos por telesalud en los meses de enero a abril de 2022. En sus resultados se encontraron que las variables Calidad de los servicios de telesalud y la satisfacción del paciente, así como en sus dimensiones se encontró un $p\text{-valor} < .01$; lo que significa que se rechaza la H_0 , que plantea que los datos siguen una distribución normal. Por tanto, para el análisis correlacional debe aplicarse el estadígrafo no paramétrico de coeficiente de Correlación de rangos de Spearman. Finalmente se concluyó que la calidad de los servicios de Telesalud y satisfacción del paciente se relacionan significativamente ($p=0,000$) y a través de la prueba de correlación RhoSpearman se determinó que la correlación es de tipo positiva moderada ($\rho=.574$).

Palabras clave: Calidad, telesalud, servicios, satisfacción

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of telehealth services and patient satisfaction in a health centre in Chiclayo; the type of research was of a basic nature and quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational, cross-sectional, whose population was 120 and the sample consisted of 67 users attended by telehealth in the months of January to April 2022. The results found that the variables Quality of telehealth services and patient satisfaction, as well as their dimensions, had a *p-value* < .01, which means that the H_0 , which states that the data follow a normal distribution, is rejected. Therefore, for correlational analysis the non-parametric statistic Spearman's rank correlation coefficient should be applied. Finally, it was concluded that the quality of Telehealth services and patient satisfaction are significantly related ($p=0.000$) and through the Rho Spearman correlation test it was determined that the correlation is of a moderate positive type ($\rho=.574$).

Keywords: Quality, telehealth, services, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Para los países del mundo, que transitan por un esquema de desarrollo, frente al auge de la tecnología a través de las TICs, la ciencia y la globalización, ha permitido el impulso de la Telesalud, facilitando el acceso a la gran cantidad de usuarios con el servicio de telemedicina a través aplicaciones virtuales (Eckhoff et al., 2022; Sood et al., 2022).

En México la telesalud contribuyo con un 11 % de teleconsultas otorgadas, teniendo desde un 71 % hasta 13 % en diferentes ciudades del país, es por ello que la teleconsulta fue implementado como medio alternativo de las atenciones ambulatorias, siendo una estrategia y forma de atención alterna, logrando satisfacer a los usuarios mediante un enfoque de calidad, menos tiempo de espera y traslado del paciente ya que todo esto se realiza a través de las video llamadas y con el paciente en casa (Eckhoff et al., 2022).

Es por ello, que el crecimiento de la telesalud en Latinoamérica y el Caribe, favoreció disminuyendo grandes brechas de ingreso y calidad de atención al sistema sanitario, gracias a este medio es posible que una asistencia de salud especializada llegue hacia los lugares con mucha escasez y pobreza, esta actividad logro cumplir un rol esencial en el manejo del COVID 19 durante la pandemia, ya que se encontraba anteriormente restringido por temas de normativas y leyes, teniendo grandes ventajas en la optimización de los tiempos y evita los riesgos de contagios, así mismo permite llevar educación a zonas frágiles y vulnerables disminuyendo gastos pero también tiene sus deficiencias en la cobertura y sistemas de redes y señales la cual se debe mejorar para que la atención llegue lo más eficaz posible (Carrera, 2022; Cosgrove et al., 2021; Saigí, 2023).

A pesar de las limitaciones regulatorias iniciales, la telesalud posee un gran potencial preventivo y promocional en salud pública, consolidándose como un pilar del sistema sanitario, especialmente en la gestión de la pandemia y pospandemia (Curioso & Galán, 2020).

Frente a este panorama la satisfacción de la persona representa la calidad de atención que recibe en las diferentes áreas de una institución de salud, es por ello que identificar el grado satisfactorio de la persona, optimiza las falencias y fortalece

un esquema sanitario con atención de calidad y calidez (Febres & Mercado, 2020). Por consiguiente, la calidad consiste en brindar un bien con estándares de beneficio proceso y resultado que tiene un fin agradable para el que lo recibe, con una teleconsulta óptima, oportuna, eficaz, humana, científica y técnica, sabiendo que la satisfacción genera sentimientos de felicidad y bienestar en la persona después de haber recibido o conseguido un fin deseado y agradable (Izquierdo, 2022).

En el Perú se evidencia un gran avance tecnológico que contribuye a erradicar las barreras de acceso hacia los servicios de salud, en particular en las zonas de pocos recursos o con restringida capacidad, además la pandemia ha generado diversos desafíos dando oportunidad a un crecimiento de salud digitalizado, es por ello que la Telesalud sigue implementándose en el país ya que asume gran relevancia, y su beneficio es satisfactorio, sobre todo para los más vulnerables entre ellos los niños, las gestantes, los adultos mayores y personas con enfermedades crónicas y degenerativas que ponen en riesgo su salud, al mismo tiempo crea un reto de naturaleza ética para el recurso humano profesional que asiste a la población (Ramos Montenegro, 2021).

En este contexto, en un Centro de Salud del distrito de La Victoria, Chiclayo, durante los años 2020, 2021 y 2022, se ha observado una calidad de atención con deficiencia y gran necesidad que impide otorgar cuidados de salud en los pacientes, por lo cual se implementó el servicio de Telesalud que sirve como un medio de teleorientación y desarrollo de funciones trascendentales interconectados entre sí, con el único fin de que las personas sean atendidos de manera eficaz y oportuna, disminuyendo grandes brechas y riesgos de contagios.

Ante esta realidad problemática se formuló la siguiente pregunta ¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios de Telesalud con la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo, 2022?

El estudio se justificó sobre el beneficio que tuvo ante la sociedad, en la parte teórica, se puede decir que esta investigación aportó nuevos conocimientos sobre la calidad de los servicios de la telesalud, en la parte práctica se pudo intervenir e implementar políticas para mejorar la calidad de servicios por telesalud, en el aspecto metodológico la información que se recolectó fue en base a un cuestionario validado por expertos previamente, y en lo social sirvió para que la población se beneficie a

través de una atención virtual con calidad y equidad.

Por lo mismo se describió el objetivo general, centrándose en determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de Telesalud y la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo, 2022; considerando los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación entre la dimensión técnico científico de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo; Establecer la relación entre la dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo; y, Establecer la relación entre la dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

La hipótesis general plantea que la calidad de los servicios de telesalud se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo, 2022; por ello se derivaron las hipótesis específicas a comprobar: H1 La dimensión técnica científica de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo; H2 La dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo; H3 La dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustentó en las siguientes investigaciones previas internacionales como:

Para Márquez (2020) quien elaboró en Colombia un artículo con el objetivo de conocer la importancia de la tecnología y las comunicaciones en pandemia, y que en la actualidad ha permitido mantener en constante comunicación al paciente con el médico para dar solución algún problema de salud que lo aqueja. Su publicación se basó en la teleconsulta de 626 usuarios con un porcentaje de ejecución de 94% y una resolutive de 78% cumpliendo con las expectativas y satisfacción del paciente, por ello como método diseñó una forma de trabajo entre entidades como una alianza de la entidad prestadora de servicios y SURA, como resultados obtuvo, que al transcurrir los 25 días de las 626 teleconsultas fueron efectivas 588 consultas siendo una buena alternativa de trabajo, ya que se logró satisfacer a la mayor parte de pacientes, concluyendo que la telemedicina es una gran circunstancia para fortalecer y mejorar el sistema sanitario.

Así mismo Quispe et al. (2019) realizó un estudio en Cuba, donde tiene la finalidad de identificar investigaciones hallados en un sistema tecnológico de telesalud a nivel de Latinoamérica, el autor nos da a conocer su estudio, el cual es descriptivo, y observacional, con una muestra de 37 trabajos identificados y como resultados se hallaron patologías comunes como hipertensión en un 23 %, diabetes con 11.3% y enfermedades cardiacas con 9.9 % así mismo nos muestra que el mayor porcentaje de estudios los encontraron en Brasil y Argentina, el autor concluye diciendo que existe poca cantidad de investigaciones sobre el tema a nivel de Latinoamérica ingresados en el sistema de clinicaltrials.gov, su mayor importancia fue reconocer enfermedades crónicas, y se aconsejó generar mayores ensayos e investigaciones sobre el tema de telesalud.

Según, Bermúdez (2020) plasmó durante su investigación el objetivo de, como evaluar el grado satisfactorio del usuario que recibe una atención por telesalud en Colombia durante la pandemia, es por ello que su estudio fue de tipo descriptivo puro, en sus resultados encontramos que la atención por telesalud influye directamente en las vivencias de la muy conocida telemedicina encontrándose como resultado una

correlación de entre 0.298 a lo que tecnología se refiere y 0568 sobre el indicador atención medica de salud; por consiguiente, concluye que el paciente prefiere una atención por medicina remota.

La investigación se argumentó por estudios nacionales previos tales como:

Por otra parte en Cajamarca, Sánchez (2020) identificó en su investigación si hay relación entre ambas variables sobre una atención de calidad y cuan satisfecho se siente el paciente con lo que respecta a la telesalud, para recoger toda la información uso dos cuestionarios por cada variable, previa validación por juicio de expertos, Su población estuvo constituida por 90 atenciones cuya muestra fue 73 personas, dentro de la confiabilidad se encontró un 0.956, y 0.967, medida mediante el alfa de Cronbach, dicha tesis fue descriptiva, correlacional y de tipo transversal, encontró en sus resultados, que consta una correlación de significancia entre las dos variables, así mismo el 74 % se encuentra satisfecho mientras el 43% informaron que existe una adecuada calidad de atención, concluyendo que la relación entre ambas variables si existe buna atención de calidad, logrando que el usuario se retire satisfecho de su atención.

Según, Lluen (2021) durante su investigación en Chiclayo con el objetivo de determinar si la telesalud guarda relación con la satisfacción de los pacientes del hospital vitarte, toda la información fue recolectada mediante una técnica que corresponde a una encuesta servqual, cuyo instrumento utilizado por el investigador fue un cuestionario con escala Likert, previa validación de expertos, el coeficiente elegido por el autor fue el Alfa de Cronbach como medio de confianza, dicha publicación está inmersa en el tipo básica, con diseño no experimental, y tuvo un corte transversal, a su vez correlacional y descriptiva, con un enfoque cuantitativo, dentro de su población se halló un total de 90 pacientes con una muestra de 48 personas, dentro de sus resultados la correlación que se obtuvo fue de 0.305 como representación positiva baja en la parte de significancia un 0.151, en su conclusión nos dice que se evidencia correlación entre ambas variables, teniendo como recomendación mejorar la parte gestión en la telesalud para lograr la satisfacción del usuario externo.

Por otro lado en Lima, Camac (2021) dispuso realizar una investigación sobre acciones de telesalud en salud bucal para pacientes en tiempos de covid relacionado con la satisfacción post atención, su estudio fue descriptivo, de tipo cuantitativo y básico con un alcance transversal y observacional, de diseño no experimental con una población atendida durante todo el año 2020, basada en recolección de datos a través de un formulario de manera mensual, el muestreo fue no probabilístico, utilizo como prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado con el programa de IBM SPSS, como resultado encontró un 52.15 % sincrónica y 1.6 % asincrónica como sincrónica preventiva 44.5 % y asincrónica preventiva 1.3 %, finalmente concluye que en las acciones de telesalud existen diferencias que no permiten una atención idónea a lo esperado a nivel de la salud bucal relacionado con la parte satisfactoria del usuario con los cirujanos dentistas del ministerio de salud.

Así mismo, Arteaga (2022) manifestó en su estudio realizado en Chiclayo, donde se estableció el grado satisfactorio que existe en los usuarios que recibieron una atención por telemedicina durante la pandemia, su estudio fue cuantitativo de tipo básico con un diseño de parte no experimental, descriptiva y de corte transversal, cuya muestra fue de 50 personas, el autor tuvo como parte de la recolección de datos a una encuesta SERVQUAL y un cuestionario como instrumento de la investigación que le sirvieron para obtener todos los datos informativos, se encontraron sus resultados como: satisfacción con un 50 % en un grado moderado, el 46 % en altos grados de satisfacción, concluyendo finalmente que la telemedicina es muy importante para el manejo en la atención del usuario es por ello que se tiene que fortalecer el trabajo de este medio primordial y novedoso en la actualidad.

Pero en Túcume, Galan (2021) evidencia su proyecto de investigación donde los pacientes que fueron atendidos por telemonitoreo guardan concordancia entre una atención de calidad y la satisfacción del usuario, su estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal usando una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, la población dela investigación estuvo conformada por 124 personas teniendo una muestra de 93 usuarios, dentro de sus resultados encontramos que la relación entre variables fue positiva dentro del valor de 0.833, con un nivel de significativa doble bajo la prueba estadística de Sperman, lo que nos dice que la correlación entre las variables es existente, llegando a la conclusión que la calidad de atención fue regular con porcentaje de 37.6% y la satisfacción también fue

regular con 43 % , dentro del telemonitoreo y la teleorientación.

Según, Ramos (2021) publicó sus memorias en Chiclayo, con el objetivo de determinar el grado de interrelación que se encuentran la calidad de atención en las embarazadas y la telesalud en Lambayeque, dicho estudio fue de nivel básico, no experimental y correlacional, el autor manifiesta que su población estuvo conformada de 30 embarazadas, utilizando una encuesta y un cuestionario como instrumento previa validación por expertos, así mismo uso la prueba estadística de Alfa de Cronbach, y en sus resultados se reconoce que existió relación directa entre las dos variables concluyendo que mientras más fortalecida sea la telesalud existirá mejor atención con criterios de calidad en gestantes que asisten al establecimiento.

Con respecto a los enfoques teóricos de cada variable, la calidad de atención para Donabedian: conocer un servicio brindado con calidad es como la acción de lograr la finalidad que uno desea alcanzar, utilizando medios externos, así mismo nos dice que es una propiedad deseable por el usuario dentro del sistema de salud con diversos grados y niveles de grandes beneficios y mínimos riesgos para el paciente (López et al., 2021).

Así mismo Donabedian considera que calidad en el sistema sanitario tiene la finalidad el crecimiento de la salud y la tecnología con el fin de acrecentar los bienes en la población sin el desarrollo de los riesgos que se puedan presentar.

En estas dos décadas que han pasado, se describen los factores que limitan la calidad de atención de la salud, signos que obstaculizan el concepto exacto de lo que significa la calidad, es por ello que (Aguilaret al., 2022) instaron que cada persona tiene un concepto o una visión propia sobre la atención que brinda la telemedicina de gran calidad, para algunos usuarios dicho concepto circula por la frecuencia de asistir a los centros sanitarios de su mejor opción, para otros el acceder a específicos tratamientos es muy fundamental.

Dentro de los indicadores de la telesalud encontramos: proyección inmediata, segura, reducción de inequidades en salud, costo disminuido.

Para evaluar la calidad de los servicios de la telemedicina se consideran una serie de dimensiones que sustentan la teoría, dimensión técnico científica, dicha información radica en los criterios científicos y la tecnología sobre la atención ofrecida,

seguido se encuentra la dimensión humana la cual se centra en la razón interpersonal de la atención de salud, cuyos indicadores son la fuente de su práctica como: empatía, amabilidad, respeto a sus derechos, así mismo encontramos a la dimensión entorno donde según (Zanetti et al., 2018) se refiere a las condiciones con las que cuenta la institución de salud para garantizar una adecuada atención, responsable y privada (Vázquez-García et al., 2021).

La calidad de servicio se aprecia cuando existe una correlación mutua entre la satisfacción y las ganas de cumplir un objetivo entre una entidad y su usuario con diversos problemas, Ayay et al. (2021) también se considera una opción para que las instituciones puedan competir de forma sostenible en un ambiente global (Silva-Treviño et al., 2021).

Es por ello, que cuando se brinda calidad hace que una institución cambie a un servicio óptimo y eficaz para los usuarios, esto es adecuado para que la persona que lo consume obtenga lo que ofreció y no solo se quede ahí sino también puedan seguir creciendo y recomendando, Gonzales & Huanca (2020) destaca que la calidad también se edifica en la mente de las personas y la sociedad (Izquierdo Espinoza, 2021)

Por otro lado, la satisfacción según Manzoor et al. (2019) menciona que un paciente satisfecho es una medida por la cual se conoce el haber logrado cumplir con todo lo deseado, es decir en el sector salud, hasta qué grado de satisfacción se siente una persona con la atención de salud recibida, el grado de satisfacción es un elemento muy esencial para determinar los éxitos del establecimiento de salud en el primer nivel de atención principalmente.

Gojo et al. (2017) propone una teoría muy importante la cual se basa en la valoración de las expectativas, en donde presume que los usuarios se sienten conformes o no a diversos servicios de salud que reciben al acudir a un centro sanitario, considerando la posibilidad de las nociones de satisfacción y la insatisfacción que se generan sin considerar las particularidades de los servicios ofrecidos o que se hayan implementado bajo algunos condicionantes (Vásquez, 2020).

Siguiendo la misma línea es primordial dar a conocer el desempeño de una

atención digital mediante la telemedicina en el sistema sanitario, donde el autor (Makhni et al., 2020) describe a la telemedicina como un importante avance en el manejo de las tecnologías y de la información, con la finalidad de brindar una atención de salud de forma remota y de fácil acceso, por otro lado la organización mundial de la salud, establece que la telesalud es concebida como una prestación del sistema sanitario como componente digital y remota, el cual es ofrecido por el profesional de la salud a través del uso de la tecnología para brindar información, ofrecer un tratamiento oportuno, medidas preventivas de las enfermedades, diagnóstico veraz y oportunamente, todo esto con el objetivo de mantener la salud adecuada de las poblaciones y comunidades, sobre todo las más vulnerables.

Por otro lado, Aquino et al. (2021) describe a la teleconsulta y la teleorientación como una atención que llega directamente a las personas y hogares más remotos, primordialmente a individuos con patologías crónicas, con la única finalidad de generar prevención ante una posible hospitalización, fortalecer la seguridad de los usuarios fomentar el autocuidado desde el hogar y evitar las complicaciones.

Ante lo expresado, MINSA (2021) refiere que la teleconsulta se encuentra dirigida a la oferta de informativos a la población como un instrumento para realizar el seguimiento y monitoreo oportuno de los pacientes con diversas necesidades y alteraciones funcionales, dicha actividad se realiza de forma remota de la misma forma el telemonitoreo facilita una valoración más exacta del aspecto clínico con la opción de poder realizar algún cambio con respecto al tratamiento, lo cual permite mejorar eficazmente la salud de los usuarios mediante este método novedoso.

Por consiguiente, el MINSA (2021) manifiesta que la telesalud, forma parte de una serie de acciones elaboradas por parte del equipo de salud a través de la administración de las tecnologías de información, con el único fin de dar a los pacientes orientaciones y consejerías preventivos promocionales. La Telesalud no consta solo de la incorporación de la tecnología, es todo un proceso que permite la prestación de servicios de salud a distancia. Hoy en día se ha convertido en una de las herramientas estratégicas de cambio organizativo para el Sistema de Salud del país; dado que convierte en una pieza fundamental a cada uno de los subsistemas que lo componen, permite que exista una mejor coordinación entre ellos y entre los niveles de atención y organización de cada uno en el ámbito nacional.

En tal sentido, el Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de la Salud de las Personas tiene la responsabilidad, de establecer normas para el ejercicio de los establecimientos de salud y servicios de salud del sector, otorgándole funciones importantes a la Oficina General de Estadística e Informática; dado ello se emitió la presente Norma Técnica de Salud (NTS N°067- MINSa/DG SP-V.01) con el objetivo de regular dichos procedimientos, mediante disposiciones técnico administrativas, las aplicaciones de la Telesalud en la gestión y acciones de Información, Educación y Comunicación (IEC) en los servicios de salud, así como en las prestaciones de servicios de salud me telemedicina (MINSa, 2009; MINSa 2020)

En la actualidad llegar a la meta de satisfacer a las personas mediante el sistema sanitario, específicamente las actividades de salud es una pieza fundamental con lo que requiere la valoración de los usos del sistema de salud, donde influye la rápida acción de brindar una atención de salud, así mismo la forma de evaluar la calidad de atención recibida por el paciente (Gezer & Arslan, 2021).

Que los usuarios se encuentren satisfechos dentro de sus dimensiones es muy importante para evaluar esta variable, entre ellos se ha considerado la actitud de atención, aquí se debe tener en cuenta el método personal y el comportamiento del ser humano durante el proceso de atención, así como la relación de confianza con el paciente, y la participación activa, en la parte de la comunicación, debe llegar con sencillez, buena apertura de apoyo, dialogo eficaz, en la dimensión de capacidad técnica, saber distribuir y direccionar eficazmente los recursos y los bienes, por lo general la satisfacción se denota cuando el paciente demuestra sus expectativas logradas, y la enfermera genera dominio técnico de los procedimientos, conocer a cada persona, ayudar oportunamente, brindado a través de los cuidados de salud, en tal sentido dar calidad de atención es una cualidad de brindar satisfacción a la persona (Chen et al., 2018; Fossum et al., 2020; Kopecky et al., 2017; Ma et al., 2019; Radtke et al., 2021a; Vera-Gómez et al., 2016)

Es necesario que la institución logre cumplir con las expectativas del usuario cuando solicite una teleconsulta integral, (Fernández-Oliva et al., 2019). El éxito de una teleconsulta tiene mucho que ver con la fusión de las diferentes instituciones y los profesionales de la salud (Delpasand et al., 2021; Hill et al., 2016; Liu et al., 2020; Radtke et al., 2021)

Dentro de la definición de términos encontramos a la calidad, que satisface las necesidades del ser humano cuando adquiere un producto básico, según Donabedian, es la capacidad de lograr objetivos a través del uso de medios efectivos. En 1988, Kaoru, indica, aspecto en que el usuario recibe servicios con eficacia, seguridad y confiabilidad de gran utilidad económicamente y agradables (Aggarwal et al., 2019).

Radtke et al. (2021) refiere que la telesalud es Herramienta fundamental que utiliza las tecnologías de información para ser usada en recuperar la salud y detectar precozmente patologías y prevenirlas a través de la promoción de la salud. Mientras que (MINSA, 2021) señala que esta direccionado a brindar información y atención digital como un instrumento de monitoreo y control a los pacientes de forma remota (Aggarwal et al., 2019; Delpasand et al., 2021; Hill et al., 2016; Liu et al., 2020).

Gojo et al. (2017) define al servicio como un conjunto de funciones y actividades de aspectos económicos diversos y heterogéneos, que corresponden a una entidad (González et al., 1989). Por otro lado, (Hill et al., 2016) describe que es el cambio en la situación de un individuo o de un bien que corresponde a un módulo que se inicia como efecto de actividades.

Sin embargo, la satisfacción, es consecuencia objetiva donde interactúan el individuo que recibe la atención con la entidad que presta los servicios, así como la medida de hasta qué punto el usuario quedo satisfecho (Manzoor et al., 2019), según (Kitsios & Kamariotou, 2021) es la sensación de eficacia que siente una persona a través de su sistema nervioso como respuesta a una circunstancia.

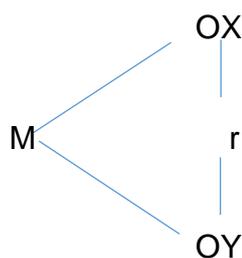
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue tipo básico, Cvetković et al. (2021) señaló que este tipo de investigación colabora al conocimiento de las investigaciones aplicadas y las tecnológicas, siendo elemental para el progreso de la ciencia, esta memoria fue de enfoque cuantitativo, según Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018) explican que este método se basa en una medición objetiva y analítica que examina la conexión entre la acción realizada y el resultado obtenido en las dos variables.

El diseño del estudio se caracterizó por ser no experimental, lo que significa, según Cvetković et al. (2021) que las variables no fueron manipuladas intencionalmente. Su diseño fue transversal, es decir, los datos se recopilaron en un único momento, tal como lo define (Martínez Riera, 2014) para analizar los factores en un punto específico en el tiempo. Además, se trató de una investigación descriptiva, en la cual, de acuerdo con Silva et al. (2021) no se interviene ni se manipula ningún elemento del estudio.

El nivel del diseño del estudio fue correlacional, ya que muestra en qué medida las variables están conectadas entre sí, es decir, los cambios realizados de una variable ejercen influencia sobre la otra (Baena, 2017)



M : simboliza la muestra de estudio

OX : simboliza la variable calidad de los servicios de telesalud.

OY : simboliza la variable satisfacción del paciente

r : simboliza la relación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Calidad de los servicios de Telesalud.

Definición conceptual, según Daczkowski et al. (2017) definieron la calidad en los servicios de telesalud como la capacidad de brindar atención médica a distancia por profesionales capacitados, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación. El objetivo principal de estos servicios es garantizar el acceso a la atención médica para pacientes en zonas rurales o que carecen de recursos médicos adecuados.

Definición operacional, consiste en una serie de telecomunicación virtual, que permitió llevar una atención de salud u otra actividad asignada, con la única finalidad de solucionar el malestar que viene aquejando a parte de la población, esta función es de bajo costo, rápida y segura, se tiene en cuenta las dimensiones como son: técnico científica, dicha información radica en los criterios científicos y la tecnología sobre la atención ofrecida, seguido se encuentra la dimensión humana la cual se centra en la razón interpersonal de la atención de salud, así mismo, se encontró a la dimensión entorno donde se refiere a las condiciones con las que cuenta la institución de salud para garantizar una adecuada atención, responsable y privada.

Indicadores: cuyos indicadores fueron la fuente de su práctica como: empatía, amabilidad, respeto a sus derechos, proyección inmediata, seguridad, reducción de inequidades en salud, costo disminuido.

Escala de medición: ordinal

V2: Satisfacción del paciente.

Definición conceptual, según Mohammed et al. (2020) definieron la satisfacción como la experiencia de encontrar las soluciones deseadas a un problema específico, lo que genera sentimientos de alegría y felicidad en la persona.

Definición operacional, se trata de conocer el grado en que una persona después de asistir a una atención de salud a un establecimiento logra cumplir con sus necesidades básicas y por ende muestra una actitud de alegría y felicidad, es por ello que se ha considerado las siguientes dimensiones, actitud de atención, aquí se debe tener en cuenta el método personal y el comportamiento del ser humano durante el proceso de atención, así como la relación de confianza con el paciente, y la participación activa, en la parte de la comunicación, debe llegar con sencillez, buena apertura de apoyo, dialogo eficaz, en la dimensión de capacidad técnica, saber distribuir y direccionar eficazmente los recursos y los bienes.

Indicadores: confianza, nivel de conocimiento, ambientes adecuados, tiempo de espera, calidad del servicio, manejo del recurso.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es considerada como un grupo de individuos u objetos que son partícipes de un estudio que formaron parte de una muestra, para conocer una determinada finalidad (Cobo et al., 2021).

En el estudio existió una población N= 120 personas que recibieron atención por telesalud en un centro de salud de Chiclayo.

La distribución de los pacientes que recibieron una teleconsulta en los meses de enero a abril de 2022 en un establecimiento de salud se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

Datos de los pacientes atendidos de enero a abril 2022

Meses	Población Total
Enero	48
Febrero	30
Marzo	26

Abril	16
Total	120

Nota. Datos del registro de atenciones por teleconsulta en un establecimiento de salud Chiclayo 2022.

Muestra: denominada parte de individuos u objetos que corresponden a un grupo delimitado conocido como población (Cobo et al., 2021).

En la investigación se trabajó con una muestra por conveniencia, cuya cantidad corresponde a 67 pacientes que recibieron una atención por telesalud, durante los meses de enero a abril de 2022, dentro de los cuales se consideró los criterios de inclusión y exclusión.

Se empleó la fórmula de obtención de la muestra de estudio a partir de una población conocida (N=120).

Muestreo: se empleó un muestreo estadístico probabilístico por conveniencia, donde todos los individuos de la población pudieron ser elegidos para formar parte de la muestra, etapa del estudio que permitió identificar y seleccionar a un grupo de objetos que forman parte de una población (Cobo et al., 2021).

Criterios de inclusión:

- Pacientes que recibieron atención mediante telesalud en los meses de enero a abril 2022.
- Individuos que brindaron su consentimiento.
- Pacientes atendidos por del Centro de Salud.
- Pacientes en la capacidad de brindar la información.
- Pacientes menores de edad.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que se negaron a participar
- Pacientes Fallecidos
- Que no pertenecen al Centro de Salud.

- Personas con discapacidades que no puedan brindar información.
- Pacientes menores de edad que no se encuentren con un familiar adulto.
- Pacientes que acudieron a sus citas presenciales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta fase de desarrollo del estudio se utilizó una encuesta como técnica, este medio genera información a través de su aplicación y recolección, con la finalidad de conocer si el estudio se aproxima o no al hecho que se quiere dar a conocer.

El instrumento fue un cuestionario que sirvió para recoger la información, de tal forma se dio a conocer si existe calidad de atención de telesalud en los usuarios, fue creado por el autor previa validación de juicio de expertos, ANEXO 01, consta de 21 preguntas cerradas, con las escalas de: siempre (S) equivalió 3 puntos, a veces (AV) se valoró con 2 puntos y nunca (N) con el total de 1 punto, identificando la variable por grados o niveles, de la siguiente forma: en primer lugar con Buena Calidad: de 41 puntos a 60, seguido de Regular Calidad: de 21 puntos a 40, finalizando con Deficiente Calidad: menos de 20 puntos.

Para medir la satisfacción del paciente, el instrumento que se utilizó es un cuestionario, elaborado por el autor, ANEXO 02, con un total de 20 preguntas, cada pregunta tiene un puntaje de acuerdo a las repuestas de los pacientes, en primer lugar, siempre con 4 puntos, seguido de casi siempre con un total de 3 puntos, continuando con casi nunca con el puntaje de 2 y por último nunca con el mínimo valor de 1, identificando sus niveles como: Muy satisfecho: 61 a 80, Satisfecho: 41 a 60 puntos, Medianamente satisfecho: 21 a 40 puntos, Insatisfecho: 01 a 20 puntos.

3.5. Procedimientos

La investigación fue de escala ordinal de tipo Likert, esta escala se conoce como herramientas psicométricas en la cual la persona que es encuestada manifiesta su acuerdo o desacuerdo de una interrogante (Matas, 2018).

En primera instancia, se envió un documento a un centro de salud de Chiclayo solicitando el permiso correspondiente para que se trabaje con la muestra establecida, así mismo a cada paciente se entregó un consentimiento informado como aceptación del usuario, e iniciar con la recolección de los datos, dicho proceso tuvo

un plazo de 4 días aproximadamente.

En segundo lugar: cada paciente procedió al llenado de su instrumento marcando pregunta por pregunta.

Después que los cuestionarios aplicados a la muestra estuvieron debidamente llenados, se inició a procesar y analizar la información obtenida, aplicando el método de análisis elegido.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se presentó en cuadros estadísticos utilizando el programa SPSS versión 25 que permitió identificar el contexto de cada variable, y sus dimensiones, como: técnico científico, humana, entorno, actitud de atención, comunicación, y capacidad técnica, lo que me hizo llegar a un diagnóstico existente de las variables de investigación.

En el análisis de datos se analizó los resultados de cada variable, teniendo en cuenta la contrastación de la hipótesis, utilizando la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, sobre investigaciones cuantitativas, “calcula los niveles de diferencia entre las variables que guardan relaciones directas”, por otro lado, se consideró el análisis inferencial descriptivos, midiendo a los usuarios que logran estar satisfechos con la atención recibida. En la parte descriptiva se halló las frecuencias relativas y absolutas.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación, tuvo presente los valores éticos primordiales como la empatía, la solidaridad, el respeto y la justicia, dichos valores fueron primordiales para que cada paciente y personal de salud lo implemente en su actuar diario, así mismo el consentimiento informado es la base porque a través de este documento se cumplió con la aceptación del paciente para recolectar toda la información, es por ello que también se debe tener en cuenta la confidencialidad, porque dicha información solo se utilizó para el estudio con la seguridad necesaria, respetando los criterios de soberanía de todas las fuentes de información empleando citas y referencias bibliográficas como APA 7ª edición, y la imparcialidad de los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

Comprobación de hipótesis

Tabla 2

Prueba de Normalidad de los datos, coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los servicios de Telesalud	0.472	67	0.000
Dimensión técnico - científico	0.539	67	0.000
Dimensión humana	0.533	67	0.000
Dimensión entorno	0.539	67	0.000
Satisfacción del paciente	0.364	67	0.000
Actitud de atención	0.390	67	0.000
Comunicación	0.443	67	0.000
Capacidad técnica	0.528	67	0.000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Ho: Las puntuaciones de la Calidad de los servicios de Telesalud y la Satisfacción del paciente.

Criterios de decisión estadística

Si $p < .05$: Se rechaza la Ho.

Si $p > .05$: Se acepta la Ho.

Decisión estadística:

Se rechaza la Ho, dado que las puntuaciones obtenidas indican que los datos no provienen de una distribución normal.

Interpretación:

En el análisis inferencial del Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las

puntuaciones de la variable de Calidad de los servicios de Telesalud y la Satisfacción del paciente, así como en sus dimensiones se encontró un p -valor $<.01$; lo que significa que se rechaza la H_0 , que plantea que los datos siguen una distribución normal. Por tanto, para el análisis correlacional entre las variables y dimensiones debe aplicarse el estadígrafo no paramétrico de coeficiente de Correlación de rangos de Spearman.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de Telesalud y la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo, 2022.

Tabla 2

Nivel de relación entre la calidad de los servicios de Telesalud y la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo

Rho de	Calidad de los servicios de Telesalud	Coeficiente de correlación	1.000	,574 [*]
		Sig. (bilateral)		
Spearman	Satisfacción del paciente	N	67	0.000
		Coeficiente de correlación	,574 [*]	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	67	67

Nota. Base de datos

Prueba de Hipótesis

Hi: La calidad de los servicios de telesalud se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo.

Ho: La calidad de los servicios de telesalud no se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo.

Criterio de decisión estadística:

Si $p < .01$: Se rechaza la H_0 .

Si $p > .01$: Se acepta la H_0 .

Decisión estadística: Se rechaza la H_0 a nivel de significación de $.01$.

Interpretación:

La tabla 2 presenta los resultados de la relación entre las variables calidad de los servicios de Telesalud y satisfacción del paciente donde se comprobó que existe relación significativa ($p=0,000$) y a través de la prueba de correlación Rho Spearman se determinó que la correlación es de tipo positiva moderada ($\rho= .574$), es decir que la relación entre variables es directa, cuando una variable tiende a subir la otra lo hará del mismo modo o viceversa. De tal forma que a mayor calidad de los servicios de Telesalud existirá mayor satisfacción del paciente.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la dimensión técnico científico de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Tabla 3

Nivel de relación entre la dimensión técnico científico de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo

Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1.000	,431*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	67	67
	Dimensión técnico - científico	Coeficiente de correlación	,431*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	67	67

Nota. Base de datos

Prueba de Hipótesis

Hi: La dimensión técnica científica de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Ho: La dimensión técnica científica de la calidad de los servicios de telesalud no se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Interpretación:

La tabla 3 presenta los resultados de la relación entre la dimensión técnico - científico y la variable satisfacción del paciente donde se comprobó que existe relación significativa ($p=0,000$) y a través de la prueba de correlación Rho Spearman se determinó que la correlación es de tipo positiva moderada ($\rho= 0.431$). Por lo cual se considera que la dimensión técnico científico se asocia con la satisfacción del paciente, es decir, que en medida que aumenta un rango el otro también lo hará.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Tabla 4

Nivel de relación entre la dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo

Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1.000	,637**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	67	67
	Dimensión humana	Coeficiente de correlación	,637**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	67	67

Nota. Base de datos

Prueba de Hipótesis

Hi: La dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Ho: La dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud no se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Interpretación:

La tabla 4 presenta los resultados de la relación entre la dimensión humana y

la variable satisfacción del paciente donde se comprobó que existe relación significativa ($p=0,000$) y a través de la prueba de correlación Rho Spearman se determinó que la correlación es de tipo positiva alta ($\rho= 0.637$).

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Tabla 5

Nivel de relación entre la dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo

Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	1.000	0.327
		Sig. (bilateral)		0.008
		N	67	67
	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	0.327	1.000
		Sig. (bilateral)	0.008	
		N	67	67

Nota. Base de datos

Prueba de Hipótesis

Hi: La dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Ho: La dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud no se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

Interpretación:

La tabla 5 presenta los resultados de la relación entre la dimensión entorno y la variable satisfacción del paciente donde se comprobó que existe relación significativa ($p=0,008$) y a través de la prueba de correlación Rho Spearman se determinó que la correlación es de tipo positiva baja ($\rho= 0.327$). Con lo cual se puede decir que la asociación entre las dos variables existe, pero no es tan fuerte.

V. DISCUSIÓN

El uso de la telesalud aumenta constantemente, ya que se ha convertido en una modalidad viable para la atención del paciente. Los primeros usuarios intentan utilizar la telesalud para brindar atención de alta calidad.

La satisfacción del paciente es un indicador clave de qué tan bien la modalidad de telemedicina cumplió con las expectativas del paciente. En este sentido la presente investigación se planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de Telesalud y la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo, en relación a lo propuesto y a la hipótesis de esta investigación se determina que la calidad de los servicios de Telesalud interviene significativamente en la satisfacción del paciente, dado que hoy en día en un mundo más globalizado la demanda de la TICs y el uso de estas mismas influyen en cada actividad que realizamos, en cuanto a la telesalud su incorporación de ellas permite que el paciente se sienta cómodo y con satisfacción cuando se le brinda este servicio. La satisfacción del paciente es un aspecto clave de la calidad de la atención y puede informar la mejora continua de la calidad.

Estos resultados concuerdan por lo expuesto por Polinski et al. (2016) donde puntualizan que los pacientes informaron una alta satisfacción con su experiencia de telesalud. La conveniencia y la calidad percibida de la atención fueron importantes para los pacientes. Lo mismo expone mediante sus resultados Guntu et al. (2022) donde menciona que el modelo estructural mostró que el proceso de admisión tuvo un fuerte impacto positivo en la calidad de servicio percibida ($p=0,67$, $t = 36,1$, $p < 0,001$). Del mismo modo la calidad de servicio percibida tuvo un fuerte impacto positivo en la satisfacción de los pacientes en telesalud ($p = 0,66$, $t = 31,8$, $p < 0,001$).

Por otro lado, nuestros resultados permitieron determinar la relación significativa entre la dimensión técnico - científico y la variable satisfacción del paciente ($p=0,000$) de tipo positiva moderada ($\rho= 0.431$). Es decir, la telesalud trae consigo una serie de habilidades en el manejo de tecnologías que para algunos pacientes resulta mucho más satisfactorio acceder a ellas desde la comodidad de su casa; cuanto más tecnología se involucre en la telesalud, mejorará la calidad del servicio y por ende la satisfacción del paciente.

Así mismo los resultados de esta investigación tienen concordancia con lo expuesto por Oh et al. (2022) que en el subanálisis de su investigación de la satisfacción del paciente mostró una mayor satisfacción general en telesalud para aquellos que tenían videoconferencia en lugar de consultas telefónicas ($p = 0,003$). Lo que implica que la dimensión técnica – científico favorece en la aceptación y satisfacción del paciente a la telesalud.

Sin embargo, estos resultados son contrarios a los presentados por Truong & Duncan (2020) donde señala que, aunque la telesalud es un sustituto aceptable de los encuentros en persona para muchos pacientes y familias, crea desafíos adicionales para algunas familias. Por ejemplo, es posible que las familias no tengan acceso a un dispositivo inteligente que pueda unirse a la visita virtual, que se sientan incómodas al usar la tecnología, que carezcan de una conexión a Internet estable, que no tengan un lugar privado en el que puedan reunirse con sus proveedores desde casa o es posible que no tenga una cobertura de seguro adecuada para las visitas de telesalud.

En cuanto a los resultados que involucran a la relación entre la dimensión humana y la variable satisfacción del paciente se comprobó que existe relación significativa ($p=0,000$) y a través de la prueba de correlación Rho Spearman se determinó que la correlación es de tipo positiva alta ($\rho= 0.637$). Lo que permite sostener que a los pacientes les interesa más la forma y modo en como sean tratados durante la atención en telesalud, lo cual tendrá impacto en su nivel de satisfacción.

Lo cual tiene concordancia con los resultados de Chacón Andrade et al. (2021) que señala que los pacientes estuvieron satisfechos con la amabilidad y cortesía del terapeuta (99,5 %) durante el servicio de Telesalud.

Así mismo es preciso recalcar que Békés & Doorn (2020) indican que los proveedores de salud pueden tener dificultades para establecer una relación y expresar empatía con los pacientes a través de la telesalud debido a la visibilidad limitada del lenguaje corporal y la falta de disponibilidad de presencia física.

En cuanto a la dimensión entorno y la variable satisfacción del paciente permitieron establecer una relación significativa ($p=0,008$) y a través de la prueba de correlación Rho Spearman se determinó que la correlación es de tipo positiva baja ($\rho=0.327$). Esto muestra que el entorno no es de gran relevancia para los pacientes y tomando en cuenta los resultados anteriormente mencionados, la satisfacción estaría condicionada más en la forma en como son tratados, y en las herramientas tecnológicas que se utilizan.

Estudios previos han demostrado que la mayor satisfacción se reporta por la calidad de la imagen visual, la calidad del sonido del audio y por su capacidad para hablar libremente por telemedicina. Y sobre la experiencia general de consulta de telemedicina la mayor satisfacción fue reportada por el 40,5% sobre la calidad general de la atención brindada, el 37,4% sobre la. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre las puntuaciones de satisfacción y actitud. Así mismo, mencionan que la mayoría de los participantes informaron que si la telemedicina no hubiera estado disponible y tuvieran que viajar para reunirse personalmente con su proveedor de atención médica, sus acompañantes habrían perdido tiempo de trabajo, con lo cual el entorno donde se dé la telesalud, no implicó mucho en la satisfacción del paciente, por lo que muestran más comodidad poderse encontrar en cualquier lugar y recibir la atención médica (Abdel Nasser et al., 2021).

En cuanto a la satisfacción del paciente, en el presente estudio se observa gran porcentaje en las personas satisfechas (26.90%) y medianamente satisfechas (61.20%) estos resultados son contrarios a los mostrados por Abdel Nasser et al. (2021), Antony et al. (2020) y Cavagna et al. (2021) donde aplicaron diferentes encuestas de telesalud realizadas durante o antes de la pandemia de COVID-19, mostrando así que la mayoría de los pacientes sintieron que podían explicar sus inquietudes, recibir evaluación e instrucciones de seguimiento a través de telesalud, mostrando así satisfacción por el servicio. A algunos pacientes se les recetaron nuevos medicamentos y la mayoría recibió su receta médica y formularios de solicitud de patología a tiempo cuando los necesitaban. Solo el 7 % de todos los encuestados necesitaba una cita de seguimiento posterior a la telesalud a corto plazo.

Siguiendo la línea de estos resultados encontramos la investigación de Eannucci et al. (2020) donde señala que los pacientes de fisioterapia en manera presencial informaron una mayor satisfacción en el logro de los objetivos del tratamiento, según una escala de 1 a 5 ($4,7 \pm 0,6$), que los pacientes de fisioterapia de telesalud ($4,6 \pm 0,6$), aunque no está claro si este resultado es clínicamente significativo.

Ello también coincide con los resultados presentados por O Parsonson et al. (2024) donde muestra que el 95 % de los participantes indicaron que estaban satisfechos (puntuación ≥ 4) con la telesalud. El 82 % de los participantes prefirió continuar con las consultas de telesalud después de la pandemia de la enfermedad por coronavirus de 2019, pero idealmente con una combinación de consultas de telesalud y en persona. Similares hallazgos fueron los presentados por Becevic et al. (2015) donde indican una alta satisfacción con la telesalud, así como confianza en brindar atención a distancia.

Otros autores difieren a estos resultados por lo que muestran que en su población más del 80% estaban satisfechos con las instrucciones sobre la atención de seguimiento. Pero a pesar de estas altas cifras de satisfacción en todos los aspectos cuestionados, solo hasta el 50% de todos los encuestados se mostraron conformes para futuras citas telefónicas o por video cuando termine la pandemia (Oh et al., 2022).

Dado que el uso de videoconferencias en el cuidado de la salud está aumentando rápidamente para permitir un acceso adecuado y oportuno a la atención de pacientes, es importante examinar cómo se perciben y utilizan estas tecnologías. Por lo cual entre los últimos resultados de nuestro estudio encontramos nivel de calidad de los servicios de Telesalud, donde claramente se evidencia una predominancia del 62.7% de un nivel deficiente seguido de un nivel regular (37.3%). Estos resultados son similares a los presentados por Nitiema (2022) donde menciona que a pesar de los comentarios sobre la calidad de la atención brindada a través de la telesalud se asociaron con una puntuación general de opinión negativa, la puntuación promedio fue menos negativa durante la pandemia en comparación con el período

anterior a la pandemia, lo que indica un cambio de opinión sobre la calidad de los servicios de telesalud.

Gran parte de las investigaciones concernientes en la satisfacción de telesalud disponibles actualmente, incluido este estudio, se realizaron durante la fase inicial de la pandemia de COVID-19, donde se pensaba que la accesibilidad limitada al sistema de atención médica era inevitable pero la más segura. Por lo tanto, la alta satisfacción de la telesalud observada en estos estudios refleja potencialmente una percepción positivamente sesgada del paciente sobre la telesalud durante la pandemia cuando no había otra modalidad de consulta segura disponible.

Durante el transcurso de esta investigación, no todas las computadoras del Centro de Salud estaban equipadas con un dispositivo visual y de audio para facilitar las videoconferencias. Las plataformas utilizadas para videoconferencias se encontraban aun en prueba con un apoyo limitado. La capacidad y carga administrativa limitó el acceso a la telesalud para la mayoría de los pacientes. La realización de citas de telesalud inevitablemente atrae tales dificultades tecnológicas y administrativas, que deben abordarse para consultas eficientes.

VI. CONCLUSIONES

Según los hallazgos se concluye en lo siguiente:

1. Las variables calidad de los servicios de Telesalud y satisfacción del paciente se relacionan significativamente ($p=0,000$) y a través de la prueba de correlación Rho Spearman se determinó que es de tipo positiva moderada ($\rho=.574$). Por lo tanto, el uso de las Tics tiene gran relevancia en la telesalud, dado que su incorporación permite que el paciente se sienta cómodo y aumente su grado de satisfacción cuando se le brinda este servicio (una buena calidad de sonido, video y llamadas sin interferencias).
2. Existe relación significativa ($p=0,000$) positiva moderada ($\rho= 0.431$) entre la dimensión técnica – científico de la variable calidad de los servicios de telesalud y la variable satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo. Por lo tanto, la telesalud requiere una serie de habilidades en el manejo de tecnologías que hoy en día es utilizada por los diferentes grupos etarios; cuanto más tecnología se involucre en la telesalud la satisfacción del paciente será más alta.
3. Existe relación significativa ($p=0,000$) positiva alta ($\rho= 0.637$) entre la dimensión humana de la variable calidad de los servicios de telesalud y la variable satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo. En todo lo que concierne a salud se puede diferenciar que el trato humano que se le brinda al paciente siempre será mucho más significativo que otros aspectos.
4. Existe relación significativa ($p=0,008$) positiva baja ($\rho= 0.327$) entre la dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo. Aunque la telesalud permite acceder a atención médica desde cualquier lugar, la calidad de ese entorno influye en la satisfacción del paciente. Si el paciente se siente cómodo y respetado durante la atención, es más probable que esté satisfecho, incluso si el lugar desde donde accede a la telesalud no es ideal.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los jefes del establecimiento del Centro de Salud, se debería incorporar nuevas tecnologías informáticas con la finalidad que la telesalud mejore su calidad de forma sincrónica o asincrónica (videollamadas, conectividad, llamadas, uso de sistemas informáticos)
2. Al personal de telesalud fortalecer sus capacidades en el uso de tecnologías digitales, con la finalidad de seguir brindando una atención a distancia con calidad y trato humanístico, conllevando así que los usuarios finales (pacientes) se sientan satisfechos.
3. Al personal de salud, continuar, mejorar o reflexionar sobre el trato humanístico que se les brinda a los pacientes. El profesional de la salud debetener la clara convicción que cada persona es diferente y única, por lo que es importante fortalecer la capacidad de entendimiento y empatía
4. A los pacientes a pesar que el servicio de telesalud se puede brindar en cualquier momento y lugar donde se encuentre, es preferible la elección de un espacio, tranquilo, que no exista interferencia y donde se pueda dialogar con el personal de salud de manera cómoda.

REFERENCIAS

- Abdel Nasser, A., Mohammed Alzahrani, R., Al-falah, C. A., Muwafak Jreash, D., Talea Almouled, N., Salem Bakula, D., & Abed Ra'oof, R. (2021). Measuring the Patients' Satisfaction About Telemedicine Used in Saudi Arabia During COVID-19 Pandemic. *Cureus*, 13(2). <https://doi.org/10.7759/CUREUS.13382>
- Aggarwal, A., Aeran, H., & Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), 180–182. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C., & Gutarra-Vilchez, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1960. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
- Chacón Andrade, E. R., Lobos Rivera, M. E., Flores Monterrosa, A. N., & De Orellana, A. L. (2021). Satisfacción de los pacientes con el servicio de atención psicológica de una clínica universitaria. *Alerta, Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.5377/ALERTA.V4I2.10889>
- Antony, A., Connelly, K., De Silva, T., Eades, L., Tillett, W., Ayoub, S., & Morand, E. (2020). Perspectives of Patients With Rheumatic Diseases in the Early Phase of COVID-19. *Arthritis Care & Research*, 72(9), 1189–1195. <https://doi.org/10.1002/ACR.24347>
- Aquino, E. R. da S., Domingues, R. B., Mantese, C. E., Fantini, F. G. M. M., Nitrini, R., & Prado, G. F. do. (2021). Telemedicine use among neurologists before and during COVID-19 pandemic. *Arquivos de Neuro-Psiquiatria*, 79(7), 658–664. <https://doi.org/10.1590/0004-282x-anp-2020-0488>
- Arteaga Lozada, N. L. (2022). Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19 - Chiclayo [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79293>
- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R., & Alvarado, G. del P. P. (2021).

- Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A. DE C.V., Ed.; 3rd ed.). San Cristobal.
https://universoabierto.org/2020/08/25/metodologia-de-la-investigacion_-serie-integral-por-competencias/
- Becevic, M., Boren, S., Mutrux, R., Shah, Z., & Banerjee, S. (2015). User Satisfaction With Telehealth: Study of Patients, Providers, and Coordinators. *The Health Care Manager*, 34(4), 337–349. <https://doi.org/10.1097/HCM.0000000000000081>
- Békés, V., & Doorn, K. A. van. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238–247. <https://doi.org/10.1037/INT0000214>
- Bermúdez Pérez, S. (2020). *Satisfacción del paciente de telemedicina durante la pandemia COVID-19* [Colegio de Estudios Superiores de Administración].
<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4093>
- Camac Arrieta, R. del P. (2021). Telesalud de la salud bucal en tiempos de COVID-19 en establecimientos del MINSA y GORES - Perú, 2020 [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. In *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*.
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2394>
- Carrera, K. (2022). *Calidad de atención nutricional y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en telesalud de la plataforma CEDIA-UTN, periodo abril-septiembre 2020*. 33(1), 1–12. https://www.mendeley.com/catalogue/b2b10cda-d5a4-3763-9bab-a07c17ad2bf2/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.8&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Ba9b4a0c3-de45-30f7-b04d-7df5f244f9d5%7D
- Cavagna, L., Zanframundo, G., Codullo, V., Pisu, M. G., Caporali, R., & Montecucco, C. (2021). Telemedicine in rheumatology: a reliable approach beyond the pandemic. *Rheumatology (Oxford, England)*, 60(1), 366–370.
<https://doi.org/10.1093/RHEUMATOLOGY/KEAA554>
- Chen, T., Li, B., Qiu, Y., Qiu, Z., & Qu, P. (2018). Functional mechanism of

- Ginsenosides on tumor growth and metastasis. *Saudi Journal of Biological Sciences*, 25(5), 917. <https://doi.org/10.1016/J.SJBS.2018.01.012>
- Cobo Martínez, B., Pascual Soler, S., Sardon Saiz, A., Hedo Prieto, M. T., Hoyos Miller, J., Albaladejo Vicente, R., Alvarez Del Arco, D., Carabantes Alarcon, D., Feito Grande, L., Pulido Manzanero, J., Villanueva Orbaiz, R., & Regidor Poyatos, E. (2021). *Elementos básicos de metodología de investigación y apoyo para la creación de productos científicos* [Tesis de maestría Universidad Complutense Madrid]. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/137-2021-03-11-Guía para desarrollo de TFGM.pdf>
- Cosgrove, C. M., Backes, F. J., O'Malley, D., Bixel, K. L., Suarez, A. A., Fowler, J. M., Copeland, L. J., Goodfellow, P. J., & Cohn, D. E. (2021). Endometrial Cancer: Who Lives, Who Dies, Can We Improve Their Story? *The Oncologist*, 26(12), 1044–1051. <https://doi.org/10.1002/ONCO.13934>
- Curioso, W. H., & Galán-Rodas, E. (2020). El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. *ACTA MEDICA PERUANA*, 37(3), 366–375. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1004>
- Cvetković Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama Valdivia, J., & Correa López, L. E. (2021). Estudios transversales. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 164–170. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>
- Daczkowski, C. M., Dzimianski, J. V., Clasman, J. R., Goodwin, O., Mesecar, A. D., & Pegan, S. D. (2017). Structural Insights into the Interaction of Coronavirus Papain-Like Proteases and Interferon-Stimulated Gene Product 15 from Different Species. *Journal of Molecular Biology*, 429(11), 1661–1683. <https://doi.org/10.1016/j.jmb.2017.04.011>
- Delpasand, M., Olyaaeemanesh, A., Jaafaripooyan, E., Abdollahiasl, A., Davari, M., & Kazemi Karyani, A. (2021). Eliciting the public preferences for pharmaceutical subsidy in Iran: a discrete choice experiment study. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14(1), 59. <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00345-4>
- Eannucci, E. F., Hazel, K., Grundstein, M. J., Nguyen, J. T., & Gallegro, J. (2020). Patient Satisfaction for Telehealth Physical Therapy Services Was Comparable to that of In-Person Services During the COVID-19 Pandemic. *HSS Journal: The*

- Musculoskeletal Journal of Hospital for Special Surgery*, 16(Suppl 1), 10–16.
<https://doi.org/10.1007/S11420-020-09800-5>
- Eckhoff, D. O., Diaz, D. A., & Anderson, M. (2022). Using Simulation to Teach Intraprofessional Telehealth Communication. *Clinical Simulation in Nursing*, 67, 39–48. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2022.03.006>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., Chávez-Conde, L., & Mamani-Urrutia, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 188–192. <https://doi.org/10.15381/ANALES.802.15745>
- Fossum, C. C., Breen, W. G., Sun, P. Y., Retzlaff, A. A., & Okuno, S. H. (2020). Assessment of Familiarity With Work-up Guidelines for Bone and Soft Tissue Sarcoma Among Primary Care Practitioners in Minnesota. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 4(2), 143–149. <https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2019.12.002>
- Galan Samame, G. K. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Médica Túcume – EsSalud [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81104>
- Gezer, D., & Arslan, S. (2021). Patient satisfaction on nursing care: the case of in day surgery. *Cukurova Medical Journal*, 46(2), 663–669. <https://doi.org/10.17826/cumj.895225>
- Gojo, J., Lötsch, D., Spiegl-Kreinecker, S., Pajtler, K. W., Neumayer, K., Korbelt, P., Araki, A., Brandstetter, A., Mohr, T., Hovestadt, V., Chavez, L., Kirchhofer, D., Ricken, G., Stefanits, H., Korshunov, A., Pfister, S. M., Dieckmann, K., Azizi, A. A., Czech, T., ... Haberler, C. (2017). Telomerase activation in posterior fossa

- group A ependymomas is associated with dismal prognosis and chromosome 1q gain. *Neuro-Oncology*, 19(9), 1183. <https://doi.org/10.1093/NEUONC/NOX027>
- Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018 [Universidad Tecnológica del Perú]. In *Universidad Tecnológica del Perú*.
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- González, M., Río Gómez, C. del, & Domínguez, J. M. (1989). Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía*, ISSN 0213-3865, N.º. 13-14, 1989, Págs. 10-19, 13, 10–19.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1317365&info=resumen&idioma=SPA>
- Guntu, M., Lin, E.-J. D., Sezgin, E., Gregory, M. E., Huang, Y., & Linwood, S. L. (2022). Identifying the Factors Influencing Patients' Telehealth Visit Satisfaction: Survey Validation Through a Structural Equation Modeling Approach. *Telemedicine and E-Health*, 28(9), 1261–1269. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0372>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hi). <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hill, C. J., Brown, J. R. M., Lynch, D. B., Jeffery, I. B., Ryan, C. A., Ross, R. P., Stanton, C., & O'Toole, P. W. (2016). Effect of room temperature transport vials on DNA quality and phylogenetic composition of faecal microbiota of elderly adults and infants. *Microbiome*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.1186/s40168-016-0164-3>
- Izquierdo Chávez, J. E. (2022). Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor en el centro de salud Cayalti – Chiclayo [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82175>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4), e06857.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06857>

- Kopecky, A. S., Khan, A. J., Pan, W., Drachtman, R., & Parikh, R. R. (2017). Outcomes and patterns of care in a nationwide cohort of pediatric medulloblastoma: Factors affecting proton therapy utilization. *Advances in Radiation Oncology*, 2(4), 588–596. <https://doi.org/10.1016/j.adro.2017.07.007>
- Liu, B., Gregor, I., Müller, H.-A., & Großhans, J. (2020). Fluorescence fluctuation analysis reveals PpV dependent Cdc25 protein dynamics in living embryos. *PLOS Genetics*, 16(4), e1008735. <https://doi.org/10.1371/journal.pgen.1008735>
- Lluis Silva, A. A. (2021). Telesalud y nivel de satisfacción en pacientes gestantes del Hospital Vitarte Mayo – Diciembre, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72478>
- López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Lucero Rodríguez, R., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Ma, D., Huang, Y., & Song, S. (2019). Inhibiting the HPV16 oncogene-mediated glycolysis sensitizes human cervical carcinoma cells to 5-fluorouracil. *OncoTargets and Therapy*, Volume 12, 6711–6720. <https://doi.org/10.2147/OTT.S205334>
- Makhni, M. C., Riew, G. J., & Sumathipala, M. G. (2020). Telemedicine in Orthopaedic Surgery: Challenges and Opportunities. *Journal of Bone and Joint Surgery*, 102(13), 1109–1115. <https://doi.org/10.2106/JBJS.20.00452>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Márquez Velásquez, J. R. (2020). Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 35(Supl. 1), 5–16. <https://doi.org/10.22516/25007440.543>
- Martínez Riera, J. R. (2014). Investigación cuantitativa frente a cualitativa. In *Manual*

- Práctico de Enfermería Comunitaria* (pp. 379–384). Elsevier.
<https://doi.org/10.1016/B978-84-9022-433-5.00061-3>
- Matas, A. (2018). Likert-Type Scale Format Design: State of Art. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38–47.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- MINSA. (2009). *Norma técnica de salud en telesalud. NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321987-norma-tecnica-de-salud-en-telesalud-nts-n-067-minsa-dgsp-v-01>
- MINSA. (2020). *Directiva administrativa N° 298 -MINSA/2020/DIGTEL, de programación de turnos del personal de la salud y asignación de los usuarios de salud para su atención en los servicios de telemedicina*.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1141555/rm-1045-2020-minsa.pdf>
- MINSA. (2021). *Resolución Ministerial N.º 052-2021-MINSA - Normas y documentos legales - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/1486407-052-2021-minsa>
- Mohammed, A. A., Elsayed, F. M., Algazar, M., Rashed, H. E., & Anter, A. H. (2020). Neoadjuvant Chemotherapy in Triple Negative Breast Cancer: Correlation between Androgen Receptor Expression and Pathological Response. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention : APJCP*, 21(2), 563.
<https://doi.org/10.31557/APJCP.2020.21.2.563>
- Nitiema, P. (2022). Telehealth Before and During the COVID-19 Pandemic: Analysis of Health Care Workers' Opinions. *Journal of Medical Internet Research*, 24(2).
<https://doi.org/10.2196/29519>
- O Parsonson, A., Grimison, P., Boyer, M., Horvath, L., Mahon, K., Beith, J., Kao, S., Hui, M., Sutherland, S., Kumar, S., Heller, G., & McNeil, C. (2024). Patient satisfaction with telehealth consultations in medical oncology clinics: A cross-sectional study at a metropolitan centre during the COVID-19 pandemic. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 30(2), 320–326.
<https://doi.org/10.1177/1357633X211045586>
- Oh, Y., Hennessey, A., Young, L., & Barrett, C. (2022). Evaluation of patient satisfaction

- for telehealth (telephone and video) in rheumatology outpatients during COVID-19 pandemic. *Internal Medicine Journal*, 52(4), 559–565.
<https://doi.org/10.1111/IMJ.15663>
- Polinski, J. M., Barker, T., Gagliano, N., Sussman, A., Brennan, T. A., & Shrank, W. H. (2016). Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits. *Journal of General Internal Medicine*, 31(3), 269–275. <https://doi.org/10.1007/s11606-015-3489-x>
- Quispe-Juli, C. U., Moquillaza-Alcántara, V. H., & Arapa-Apaza, K. L. (2019). Telehealth in latin america: A review of the studies registered in clinicaltrials.gov. *Revista Cubana de Informacion En Ciencias de La Salud*, 30(4), 1–12.
<https://doi.org/10.36512/rcics.v30i4.1389.g871>
- Radtke, H. B., Klein-Tasman, B. P., Merker, V. L., Knight, P., Ullrich, N. J., Jordan, J. T., Korf, B., & Plotkin, S. R. (2021a). The impact of the COVID-19 pandemic on neurofibromatosis clinical care and research. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 16(1), 61. <https://doi.org/10.1186/s13023-021-01711-w>
- Ramos Montenegro, K. I. (2021). Telesalud y calidad de atención a la gestante en el Centro de Salud San Martín, Lambayeque [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55074>
- Saigí-Rubió, F. (2023). Promoting telemedicine in Latin America in light of COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health*, 47. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2023.17>
- Sánchez Romero, K. J. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80879>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sood, S. K., Rawat, K. S., & Kumar, D. (2022). Analytical mapping of information and

- communication technology in emerging infectious diseases using CiteSpace. *Telematics and Informatics*, 69, 101796.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101796>
- Truong, V., & Duncan, N. W. (2020). Suggestions for improving the visualization of magnetic resonance spectroscopy voxels and spectra. *Royal Society Open Science*, 7(8), 200600. <https://doi.org/10.1098/RSOS.200600>
- Vásquez Sáenz, O. A. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47262>
- Vázquez-García, J. C., Salazar-Lezama, M. Á., Santillán-Doherty, P., Salas-Hernández, J., Regalado-Pineda, J., Rodríguez-Llamazares, S., Sandoval-Gutiérrez, J. L., Vega-Barrientos, R. S., Barreto-Rodríguez, J. O., Mateo-Alonso, M., López-Estrada, E. del C., Thirión-Romero, I., Benítez-Pérez, R. E., Castorena-Maldonado, A., Pacheco-López, A., Monraz-Pérez, S., & Pérez-Padilla, J. R. (2021). Telemedicina durante la pandemia por COVID-19. *NCT Neumología y Cirugía de Tórax*, 80(2), 132–140. <https://doi.org/10.35366/100996>
- Vera-Gómez, J., Quesada-Arencia, A., García, C., Suárez Moreno, R., & Guerra Hernández, F. (2016). An Intelligent Parking Management System for Urban Areas. *Sensors*, 16(6), 931. <https://doi.org/10.3390/s16060931>
- Zanetti, S. P., Talso, M., Palmisano, F., Longo, F., Gallioli, A., Fontana, M., De Lorenzis, E., Sampogna, G., Boeri, L., Albo, G., Trinchieri, A., & Montanari, E. (2018). Comparison among the available stone treatment techniques from the first European Association of Urology Section of Urolithiasis (EULIS) Survey: Do we have a Queen? *PLOS ONE*, 13(11), e0205159.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0205159>

ANEXO

Anexo 01: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE – NIVEL (ALCANCE)- DISEÑO	TECNICA - INSTRUMENTO
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de los servicios de Telesalud con la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo, 2022?,</p>	<p>Objetivo principal:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de Telesalud y la satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo, 2022.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión técnico científico de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>La calidad de los servicios de telesalud se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes de un Centro de Salud de Chiclayo, 2022.</p> <hr/> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>H1 La dimensión técnica científica de la calidad de los servicios de telesalud se</p>	<p>V1. Calidad de los servicios de Telesalud.</p> <p>V2. Satisfacción del paciente.</p>	<p>Unidad de Análisis.</p> <p>Cada paciente atendido por telesalud durante el mes de enero a abril del 2022, seleccionados según criterio de inclusión.</p> <p>Población.</p> <p>120 pacientes.</p> <p>Muestra.</p> <p>se trabajará con una muestra aleatoria simple no probabilística, cuya cantidad corresponde a</p>	<p>Diseño de investigación.</p> <p>Tipo básico, No experimental, cuantitativo, correlacional, de corte transversal.</p>	<p>Instrumento.</p> <p>Se utilizará como técnica una encuesta y de instrumento un cuestionario por cada variable de 20 preguntas cada una, dirigidas los pacientes atendidos por telesalud en los meses de enero a abril del 2022.</p>

de un centro de salud de Chiclayo. relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo,

Establecer la relación entre la dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo. H2 La dimensión humana de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo,

Establecer la relación entre la dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo. H3 La dimensión entorno de la calidad de los servicios de telesalud se relaciona con la satisfacción del paciente de un centro de salud de Chiclayo.

67 Pacientes que recibieron una atención por telesalud.

Muestra por conveniencia por presentar exclusiones de pacientes atendidos por telesalud menores de edad, adultos mayores en edad mayor a 84 años, discapacitados.

Métodos de análisis de investigación.

Se presentará en barras gráficas y estadísticas, analizados por el programa SPSSy como prueba de confiabilidad del coeficiente de correlación de Pearson.

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELESALUD

Estimado usuario el cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la calidad de los servicios de Telesalud, Le invito a leer las preguntas y responda con franqueza; las respuestas que se alcancen son confidenciales. Le agradecemos su participación. Marque con una (X) su respuesta.

S = siempre

AV= Algunas veces

N = Nunca

Nº	ACTIVIDADES DE TELESALUD	FRECUENCIA		
		S (3)	AV (2)	N (1)
DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTIFICO				
1	Ha recibido una consulta por telesalud.			
2	La cita por telesalud fue pactada previamente.			
3	Fue atendida a la hora correspondiente.			
4	Recibió una atención con calidad.			
5	El personal que la atendió logro responder a todas sus dudas.			
6	El personal de salud que la atendió fue clara y concisa.			
7	La señal por donde recibió la teleconsulta estuvo adecuada.			
DIMENSIÓN HUMANA				
8	El personal de salud le hablo con respeto.			
9	La atención que le brindaron fue oportuna y eficaz.			
10	El personal de salud la escucho detenidamente.			

11	El personal de salud mostro empatía con su persona.			
12	Mantuvo una comunicación fluida durante su atención.			
13	Comento usted algún problema emocional que tiene y le brindaron algún consejo.			
14	Después de su atención se sintió tranquila y satisfecha.			
DIMENSIÓN ENTORNO.				
15	Hubo privacidad durante su atención virtual, es decir nadie más se sumó a la teleconsulta.			
16	Hubo algún tipo de ruido que intervenga en su atención.			
17	La conexión de la llamada fue adecuada o hubo algunas interrupciones de línea.			
18	La voz de la persona que le brindo la atención fue adecuada y entendible.			
19	La hora de la llamada fue en momento donde usted estuvo tranquila y dispuesta.			
20	Le indicaron asistir de manera presencial para algún análisis.			
21	Le permitieron explicar todas sus dolencias durante el tiempo de su consulta.			

Categorizando la variable:

- Bueno: de 41 puntos a 60.
- Regular: de 21 puntos a 40.
- Deficiente: menos de 20 puntos.



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado usuario el cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la Satisfacción del paciente, Le invito a leer las preguntas y responda con franqueza; las respuestas que se alcancen son confidenciales. Le agradecemos su participación. Marque con una (X) su respuesta.

Nº	DIMENSIONES	CALIFICACIONES			
		NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
ACTITUD DE ATENCIÓN.					
1	Siente usted que el personal organizo adecuadamente su atención por telesalud.				
2	El personal se mostró amable cuando la atendió.				
3	El personal le saludo cortésmente cuando la atendió.				
4	Sintió que el personal se mostró atento durante la llamada.				
5	El personal de salud le oriento y aconsejo durante su atención.				
6	Quedo clara las indicaciones que le indico el personal de salud.				
7	Se sintió tranquila y satisfecha después de su atención.				
COMUNICACIÓN.					

8	El personal de salud le pidió su autorización antes de iniciar con su atención.				
9	El personal de salud fue claro con la atención que le brindo.				
10	La conversación entre usted y la persona que le atendió fue amena.				
11	El personal de salud lo escuchó atentamente ante sus dolencias.				
12	Sintió que la teleconsulta tuvo un tiempo prudente.				
13	Cree usted que la teleconsulta fue buena a diferencia de la consulta presencial.				
14	El trato que recibió durante la llamada fue la adecuada.				
CAPACIDAD TÉCNICA					
15	El profesional se concentró únicamente en su atención.				
16	Hubo interrupciones durante su teleconsulta.				
17	Cree que es una buena opción la teleconsulta.				
18	Recomendaría una atención por telesalud.				
19	Volvería a tener una atención por telesalud.				
20	Quedo satisfecha con las indicaciones.				

Muy satisfecho: 61 a 80 puntos

Satisfecho: 41 a 60 puntos

Medianamente satisfecho: 21 a 40 puntos

Insatisfecho: 01 a 20 puntos.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACION	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				Calidad de los servicios de telesalud	Técnica-científica	empatía	Ha recibido una consulta por telesalud.	x		x			x
La cita por telesalud fue pactada previamente.	x		x					x		x			
amabilidad	Fue atendida a la hora correspondiente.	x				x		x		x			
	Recibió una atención con calidad	x				x		x		x			
	El personal que le atendió logro responder a todas sus dudas	x				x		x		x			
	El personal que atendió fue clara y concisa	x				x		x		x			
	La señal por donde recibió la teleconsulta estuvo adecuada.	x			x		x		x				
Humana	Respeto a sus derechos	El personal de salud le habla con respeto.	x			x		x		x			
		La atención que le brindaron fue oportuna y eficaz	x			x		x		x			
	Proyección inmediata	El personal de salud le escucha detenidamente	x			x		x		x			
		El personal de salud mostro empatía con su persona	x			x		x		x			
		<i>Mantuvo una comunicación fluida durante su atención.</i>	x			x		x		x			
		<i>Comento usted algún problema emocional que tiene y le brindaron algún consejo</i>	x			x		x		x			
<i>Después de su atención se sintió tranquilo y satisfecho</i>		x			x		x		x				
	Seguridad, reducción de	<i>Hubo privacidad durante su atención virtual, es decir nadie más se sumó a la teleconsulta</i>	x			x		x		x			

entorno	inequidad en salud	<i>Hubo algún tipo de ruido que intervengan en su atención</i>	x		x		x		x		
	Costo disminuido	<i>La conexión de la llamada fue adecuada o hubo algunas interrupciones de línea</i>	x		x		x		x		
		<i>La voz de la persona que le brindo la atención fue adecuada y entendible.</i>	x		x		x		x		
		<i>La hora de la llamada fue en momento donde usted estuvo tranquilo y dispuesta.</i>	x		x		x		x		
		<i>Le indicaron asistir de manera presencial para algún análisis</i>	x		x		x		x		
		<i>Le permitieron explicar todas sus dolencias durante el tiempo de su consulta</i>	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: MG. NINOSKA MITTRANY

DAVILA Firma del experto.



EXPERTO EVALUADOR

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACION		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del paciente	Actitud de atención	confianza	Siente usted que el personal de salud organizó adecuadamente su atención por usted.	x		x			x		x			
			El personal se mostró amable cuando lo atendió.	x		x			x		x			
		Nivel de conocimiento	El personal de salud lo saludó cordialmente cuando lo atendió.	x		x			x		x			
			Sintió que el personal se mostró atento durante la llamada.	x		x			x		x			
			El personal de salud lo orientó y aconsejó durante su atención.	x		x			x		x			
			Quedo claro las indicaciones que le indicó el personal de salud.	x		x			x		x			
			Después de su atención se sintió tranquilo y satisfecho.	x		x			x		x			
	comunicación	Ambiente adecuado	El personal de salud le pidió su autorización antes de iniciar con su atención.	x		x			x		x			
			El personal de salud fue claro con la atención que le brindó.	x		x			x		x			
		Tiempo de espera	La conversación entre usted y la persona que lo atendió fue amena.	x		x			x		x			
			El personal de salud lo escuchó atentamente ante sus dolencias.	x		x			x		x			

			<i>Sintió que la teleconsulta tuvo un tiempo prudente</i>	X		X		X		X		
			<i>Cree usted que la teleconsulta fue buena a diferencia de la consulta presencial.</i>	X		X		X		X		
			<i>El trato que recibió durante la llamada fue adecuado.</i>	X		X		X		X		
Capacida d técnica	Calidad de los servicios		<i>El profesional se concentró únicamente en su atención</i>	X		X		X		X		
			<i>Hubo interrupciones durante su teleconsulta</i>	X		X		X		X		
	Manejo de los recursos		<i>Cree que es una buena opción la telesalud.</i>	X		X		X		X		
			<i>Recomendaría una atención por telesalud.</i>	X		X		X		X		
			<i>volvería a tener una atención por telesalud.</i>	X		X		X		X		
			<i>Quedo satisfecho con las indicaciones.</i>	X		X		X		X		
				X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MG. NINOSHKA MITTRANY

DAVILA Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de los servicios de telesalud.

3. TESISISTA:

Br. Susana Llaja Mendoza

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2021



Firma / DNI 16727461

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción del paciente

3. TESISTA:

Br. Susana Llaja Mendoza

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2021



Firma/DNI 16727461

EXPERTO

Constancia SUNEDU del validador.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MITTRANY DAVILA, NINOSHKABULISSA DNI 16727461	BACHILLER EN ENFERMERIA 23/05/2000	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
MITTRANY DAVILA, NINOSHKABULISSA DNI 16727461	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD 25/05/15	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
MITTRANY DAVILA, NINOSHKABULISSA DNI 16727461	LICENCIADA EN ENFERMERIA 20/11/2000	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
MITTRANY DAVILA, NINOSHKABULISSA DNI 16727461	BACHILLER EN CIENCIAS ENFERMERIA 23/05/2000	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO

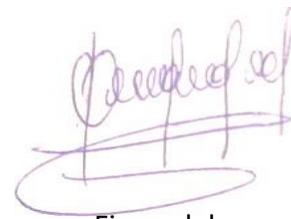
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de los servicios de tele salud y satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACION	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de los servicios de tele salud	Técnica-científica	empatía	Ha recibido una consulta por tele salud.	x		x		x		x			
			La cita por tele salud fue pactada previamente.	x		x		x		x			
		amabilidad	Fue atendida a la hora correspondiente.	x		x		x		x			
			Recibió una atención con calidad	x		x		x		x			
			El personal que le atendió logro responde a todas sus dudas	x		x		x		x			
			El personal que atendió fue clara y concisa	x		x		x		x			
			La señal por donde recibió la teleconsulta estuvo adecuada.	x		x		x		x			
	humana	Respeto a sus derechos	El personal de salud le habla con respeto.	x		x		x		x			
			La atención que le brindaron fue oportuna y eficaz	x		x		x		x			
		Proyección inmediata	El personal de salud le escucha detenidamente	x		x		x		x			
			El personal de salud mostro empatía con su persona	x		x		x		x			
			Mantuvo una comunicación fluida durante su atención.	x		x		x		x			

			Comento usted algún problema emocional que tiene y le brindaron algún consejo	X		X		X		X		
			Después de su atención se sintió tranquilo y satisfecho	X		X		X		X		
entorno	Seguridad, reducción de inequidad en salud		Hubo privacidad durante su atención virtual, es decir nadie más se sumó a la teleconsulta	X		X		X		X		
			Hubo algún tipo de ruido que intervengan en su atención	X		X		X		X		
	Costo disminuido		La conexión de la llamada fue adecuada o hubo algunas interrupciones de línea	X		X		X		X		
			La voz de la persona que le brindo la atención fue adecuada y entendible.	X		X		X		X		
			La hora de la llamada fue en momento donde usted estuvo tranquilo y dispuesta.	X		X		X		X		
			Le indicaron asistir de manera presencial para algún análisis	X		X		X		X		
			Le permitieron explicar todas sus dolencias durante el tiempo de su consulta	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: KAREN MILAGROS VILLAREAL DAVILA



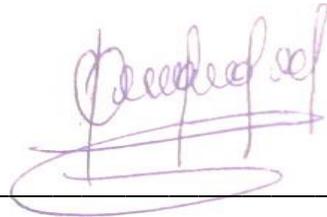
Firma del experto:

EXPERTO

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM				RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACION
				SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				Satisfacción del paciente	Actitud de atención		confianza	Siente usted que el personal de salud organizo adecuadamente su atención por teles.	x		x		
El personal se mostró amable cuando la atendió.	x		x					x		x			
Nivel de conocimiento	El personal de salud la saludó cordialmente cuando la atendió.	x				x		x		x			
	Sintió que el personal se mostró atento durante la llamada.	x				x		x		x			
	El personal de salud le oriento y aconsejo durante su atención.	x				x		x		x			
	Quedo claro las indicaciones que le indico el personal de salud.	x				x		x		x			
	Después de su atención se sintió tranquilo y satisfecho.	x			x		x		x				
comunicación	Ambiente adecuado	El personal de salud le pidió su autorización antes de iniciar con su atención.	x			x		x		x			
		El personal de salud fue claro con la atención que le brindo.	x			x		x		x			
	Tiempo de espera	La conversación entre usted y la persona que le atendió fue amena.	x			x		x		x			
		El personal de salud lo escuchó atentamente ante sus dolencias	x			x		x		x			
		Sintió que la teleconsulta tuvo un tiempo prudente	x			x		x		x			
		Cree usted que la teleconsulta fue buena a diferencia de la consulta presencial.	x			x		x		x			
		El trato que recibió durante la llamada fue adecuado.	x			x		x		x			
	Calidad de	El profesional se concentró únicamente en su atención	x		x		x		x				

Capacidad técnica	los servicios	Hubo interrupciones durante su teleconsulta	X		X		X		X		
	Manejo de los recursos	Cree que es una buena opción la telesalud.	X		X		X		X		
		Recomendaría una atención por telesalud.	X		X		X		X		
		volvería a tener una atención por telesalud.	X		X		X		X		
		Quedo satisfecho con las indicaciones.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: KAREN MILAGROS VILLAREAL DAVILA



Firma del experto :

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción de los pacientes en un centro de salud

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de los servicios

3. TESISISTA:

Br.: Susana Llaja Mendoza

4. DECISIÓN:

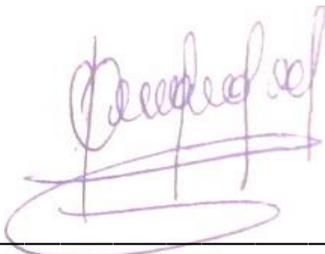
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2022



Firma/DNI 41644234
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción de los pacientes en un centro de salud

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario satisfacción del paciente

3. TESISTA:

Br.: Susana Llaja Mendoza

4. DECISIÓN:

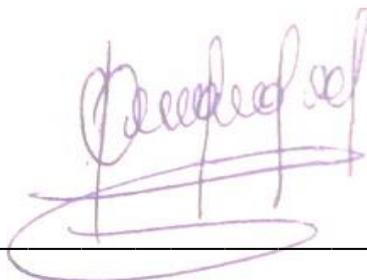
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2022



Firma/DNI 41644234

EXPERTO

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VILLARREAL DAVILA**
Nombres **KAREN MILAGROS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41644234**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **01/08/16**
Resolución/Acta **0331-2016-UCV**
Diploma **UCV35710**
Fecha Matricula **01/09/2013**
Fecha Egreso **31/12/2013**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 29 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 060755321

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Ámbito: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 20/05/2022 21:22:11 -0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27260 - Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

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

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción del paciente en un centro de salud de Chiclayo

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACION			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de los servicios de telesalud	Técnica-científica	empatía	Ha recibido una consulta por telesalud.			x			x		x				
			La cita por telesalud fue pactada previamente.			x			x		x				
		amabilidad	Fue atendida a la hora correspondiente.			x			x		x				
			Recibió una atención con calidad			x			x		x				
				El personal que le atendió logro responder a todas sus dudas			x			x		x			
				El personal que atendió fue clara y concisa			x			x		x			
	La señal por donde recibió la teleconsulta estuvo adecuada.					x			x		x				
	humana	Respeto a sus derecho	El personal de salud le habla con respeto.			x			x		x				
			La atención que le brindaron fue oportuna y eficaz			x			x		x				
		Proyección inmediata	El personal de salud le escucha detenidamente			x			x		x				
			El personal de salud mostro empatía con su persona			x			x		x				
				Mantuvo una comunicación fluida durante su atención.			x			x		x			
				Comento usted algún problema emocional que tiene y le brindaron algún consejo			x			x		x			
				Después de su atención se sintió tranquilo y satisfecho			x			x		x			
				Hubo privacidad durante su atención virtual, es decir			x			x					

entorno	Seguridad, reducción de inequidad en salud	nadie más se sumó a la teleconsulta										
		Hubo algún tipo de ruido que intervengan en su atención			X		X		X			
	Costo disminuido	La conexión de la llamada fue adecuada o hubo algunas interrupciones de línea			X		X		X			
		La voz de la persona que le brindo la atención fue adecuada y entendible.			X		X		X			
		La hora de la llamada fue en momento donde usted estuvo tranquilo y dispuesta.			X		X		X			
		Le indicaron asistir de manera presencial para algún análisis			X		X		X			
		Le permitieron explicar todas sus dolencias durante el tiempo de su consulta			X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: **IZQUIERDO CHÁVEZ JOSÉ EDINSON**

Firma del experto

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the following text:

 - Top: JOSÉ EDINSON IZQUIERDO CHÁVEZ

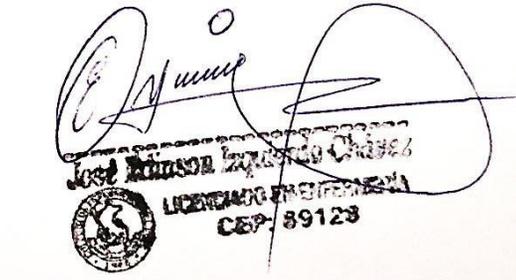
 - Middle: LICENCIAMIENTO PROFESIONAL

 - Bottom: CEP: 89123

 To the left of the stamp is a circular logo of the Peruvian Council of Universities (COPUE).

Grado y Nombre del Experto: IZQUIERDO CHÁVEZ JOSÉ EDINSON

Firma del experto



Firma/DNI

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción de los pacientes en un centro de salud

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de los servicios

3. TESISISTA:

Br.: Susana Llaja Mendoza

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2022



Firma/DNIEXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de telesalud y satisfacción de los pacientes en un centro de salud

5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario satisfacción del paciente

6. TESISISTA:

Br.: Susana Llaja Mendoza

7. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de
2022



Firma/DNI EXPERTO

CONSTANCIA DE SUNEDU



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos IZQUIERDO CHÁVEZ
Nombres JOSÉ EDINSON
Tipo de Documento de Identidad DNI
Número de Documento de Identidad 45763829

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO
Denominación MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición 11/04/22
Resolución/Acta 0169-2022-UCV
Diploma 052-156534
Fecha Matricula 31/08/2020
Fecha Egreso 31/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000821881



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Intitvo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 15/07/2022 21:01:58-0500

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

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

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

Anexo 04. Resultado de similitud del programa Turnitin



ESCUELA DE POSGRADO

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

Calidad de los servicios de Telesalud y satisfacción del paciente
de un centro de salud de Chiclayo.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Lijaz Mendoza, Susana (ORCID: 0000-0003-2254-3869)

ASESOR:

Mj. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2022

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
3	repositorio.unie.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	bestpractice.brnj.com Fuente de Internet	<1 %
5	en.callmwo.com Fuente de Internet	<1 %
6	Repositorio.Ucv Edu Pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
9	sindh.odm.gov.ms Fuente de Internet	<1 %
10	Hugo Hesse, Gerhard... Publicación	<1 %
11	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Anexo 05. Resultado de la muestra de la población

Cálculo de la Muestra:

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

Datos:

$$n = ?$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.08$$

$$Z = 1.96$$

$$N = 120$$

Reemplazo:

$$\frac{(1.96)^2(0.5)(0.5) 120}{(0.08)^2 (120 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 67 \text{ pacientes}$$