



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una  
empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19 -  
Chiclayo**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Arteaga Lozada, Nayla Lusbet (ORCID: 0000-0002-4445-9978)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID:0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los servicios de salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarme y darme la fortaleza para seguir adelante y cumplir mis metas trazadas. A mis padres Fernando Alfredo y Georgina Lozada por brindarme amor, confianza, comprensión y apoyarme con los recursos necesarios para cumplir mis objetivos como persona y profesional.

Nayla Lusbet

## **Agradecimiento**

A mis hermanas y sobrinos por darme su apoyo día a día y por brindarme esa sonrisa que me anima a seguir adelante. A mi novio Denis por tener su apoyo incondicional para hacer efectivo este trabajo de investigación. A mi asesora Dra. Patricia, funcionarios, profesionales de la Empresa Privada de Salud A365, motivo de estudio, que me apoyaron desinteresadamente en este trabajo. Muchas gracias.

Autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2.Variable y operacionalización.....	12
3.3.Población, muestra y muestreo .....	13
3.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5.Procedimientos .....	15
3.6.Método de análisis de datos.....	15
3.7.Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS .....	45

## Índice de tablas

Tabla 1	Elementos tangibles modificados	22
Tabla 2	Grado de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina durante la pandemia Covid19 en la empresa privada de Salud A365.....	25
Tabla 3	Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en una empresa privada de Salud A 365 con respecto a la dimensión de elementos tangibles.....	26
Tabla 4	Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de fiabilidad...	28
Tabla 5	Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de capacidad de respuesta.....	30
Tabla 6	Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de seguridad.....	32
Tabla 7	Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión empatía.....	33

## Resumen

En la actualidad, se ha evidenciado mayor relevancia y atención en los servicios sanitarios desde una perspectiva de gestión y calidad considerando, además, la evaluación según el tipo de servicio sanitario recibido o, la evaluación del sistema sanitario en general. En efecto, a raíz del surgimiento de la pandemia, se implementó una nueva forma de atención utilizando los medios tecnológicos beneficiando a una población vulnerable incapaz de moverse hasta un establecimiento de salud, cuyo objetivo es determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina durante la pandemia Covid19 en la empresa privada de Salud A365. El diseño metodológico, fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo. Asimismo, la muestra estuvo conformada por un total de 50 pacientes atendidos a través de la teleconsulta; se empleó la técnica de encuesta SERVQUAL y con respecto al instrumento: cuestionario validado por el Ministerio de Salud (MINSa). Los resultados más relevantes demostraron que el 50% de los pacientes encuestados mostraron satisfacción en un nivel moderado; mostraron altos índices de satisfacción en elementos tangibles (46%), fiabilidad (50%), capacidad de respuesta (38%), seguridad (52%) y empatía (48%).

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, telemedicina, Covid – 19.

## **Abstract**

At present, there has been evidence of greater relevance and care in health services from a management and quality perspective, considering, in addition, the evaluation according to the type of health service received or the evaluation of the health system in general. Indeed, as a result of the emergence of the pandemic, a new form of care was implemented using technological means, benefiting a vulnerable population unable to move to a health facility. The objective of the study was to determine the degree of satisfaction of patients treated by telemedicine during the Covid19 pandemic in the private health company Health A 365. Regarding the methodological design, it was a study with a quantitative approach, basic type, non- experimental design, of descriptive cross section. Likewise, the sample consisted of a total of 50 patients attended through teleconsultation; The SERVQUAL survey technique was used and with respect to the instrument: questionnaire validated by the Ministry of HEALTH (MINSAs). Finally, the most relevant results showed that 50% of the surveyed patients showed satisfaction at a moderate level; high satisfaction rates in tangible elements (46%), reliability (50%), responsiveness (38%), security (52%) and empathy (48%).

**Keywords:** User satisfaction, telemedicine, Covid - 19.

## I. INTRODUCCIÓN

A finales del 2019, en China, específicamente en la ciudad Wuhan, se reportó el primer caso de infección respiratoria infectado por una nueva tipología viral perteneciente a la familia de coronavirus (COVID-19). Esta nueva tipología de virus se expande a nivel bronquial y en todo el sistema respiratorio afectando órganos vitales como pulmones, bronquios (Organización Mundial De la Salud, 2020).

A nivel de Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señaló que, pese a la gestión en conjunto de todos los países aún no se ha logrado establecer estrategias sanitarias para responder adecuadamente a las consecuencias sociales, económicas y políticas a raíz de la pandemia. Por lo tanto, afirmaron que es esencial garantizar la atención médica e intervenciones a los pacientes que lo requieran, sin escatimar en cuestiones de lugar o tiempo (OPS 2019).

En la misma línea de satisfacción del usuario, Djordjevic y Vasiljevic (2019), en Serbia, señalaron en su aporte investigativo que la satisfacción es un indicador de la calidad del servicio y que existen factores sociodemográficos influyentes en el nivel satisfactorio de los usuarios. Aproximadamente, 80% de pacientes en un establecimiento público demostraron satisfacción frente a la calidad de atención.

A raíz de la aparición de este nuevo virus se generó mayor demanda en lo que respecta al servicio de teleconsultas. Esta metodología de atención no solo evitó el colapso en los servicios sanitarios, pues uno de sus beneficios se centró en el aprovechamiento de los recursos físicos, los cuales pueden administrarse eficientemente; además, se previó un crecimiento potencial a largo plazo por parte de todos los hospitales y organizaciones sanitarias. Por su parte Frost & Sullivan (2020) estiman un índice de crecimiento del 80%, aproximadamente, durante el año 2020, mientras que Research and Markets calculan un incremento en el uso de telemedicina en un 80% (Organización Mundial De la Salud, 2020).

A nivel internacional la telemedicina aún no se ha utilizado completamente. España es el país con mayor porcentaje de pacientes que han realizado consultas vía telemedicina (62 %), seguido por Canadá (56 %) y por

Reino Unido (54 %). Los territorios que menos han utilizado esta tecnología en este último año son Alemania, Italia y Francia. (Capterra 2021).

A nivel institucional, la empresa de Salud A 365 brinda una amplia línea de servicios de salud participando en todo el ciclo de vida del paciente cumpliendo los objetivos desde la capacitación, prestación de un servicio hasta la atención plena de un paciente. En la actualidad, los servicios se han adaptado bajo una metodología reforzada en plataformas digitales con la finalidad de atender a la población con mayor dificultad de acceso a la atención médica.

En este contexto, debido a la importancia que ejerce la percepción de satisfacción del paciente atendido por telemedicina, se planteó la pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en la empresa privada de Salud A 365 durante la pandemia Covid 19 Chiclayo 2021?

El valor teórico de la presente investigación se basó en determinar, detalladamente, el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina, dado que a la fecha no ha sido evaluado, debido a los cambios drásticos originados por el COVID – 19, los mismos que impactaron en la manera de ofrecer los servicios sanitarios. Como consecuencia de este cambio disruptivo, se pretende que esta investigación sea de base para directivos y personal en general de estas organizaciones, con la finalidad de idear y diseñar novedosas alternativas de solución, recomendaciones e información relevante para próximas investigaciones.

Con respecto a las implicancias prácticas, permitió mostrar que el estado satisfactorio del paciente respondió, directamente, a los esfuerzos puestos en la mejora continua del servicio de telemedicina, por lo cual, se convirtió en criterio fundamental, la identificación de las causas principales de insatisfacción originados en los pacientes.

En cuanto a la utilidad metodológica, el aporte investigativo contribuyó con el planteamiento de recomendaciones y propuestas de mejora para solucionar la presente problemática basándose en los resultados de la aplicación del instrumento. Todo ello, con el objetivo fundamental de encontrar

una nueva metodología para medir el nivel de satisfacción de los pacientes.

La relevancia social se justificó porque se pudo conocer el grado de satisfacción de los pacientes y garantizar el alcance a las zonas con mayor vulnerabilidad. En efecto, las teleconsultas se ejecutaron en las mejores condiciones, respetando las políticas de gestión de calidad en el manejo de esta herramienta. Así mismo los resultados obtenidos permitieron tomar acciones de mejora para la institución, ya que la satisfacción de los pacientes repercutió decisivamente en la calidad de atención, además, esta investigación aportó conocimiento a futuros investigadores interesados en la misma línea.

En este sentido, la hipótesis considerada fue:

Los pacientes se sienten satisfechos con la atención por telemedicina en una empresa privada de Salud A 365 durante la pandemia Covid 19.

El objetivo general planteado para esta investigación: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en la empresa privada de Salud A365 durante la pandemia Covid19, Chiclayo, 2021. En cuanto a los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en una empresa privada de Salud A365 con respecto a la dimensión de elementos tangibles b) Estimar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de fiabilidad; c) Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de capacidad de respuesta; d) Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de seguridad y, finalmente, e) Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de empatía.

## II. MARCO TEÓRICO

Ruiz (2021) en su estudio en España, evaluó la percepción de satisfacción de los pacientes atendidos por teleconsulta; los resultados demostraron: 95,44% de los pacientes estaban satisfechos y un 91,96 recomendarían esta modalidad de atención. En efecto, los encuestados se sintieron tratados con amabilidad el 99,72%; el 95,96% consideraron la atención suficiente; el 95,96%; pudieron resolver dudas; el 96,58%; se tranquilizaron y el 69,6%; la consideró al igual de útil que la presencial; igual de segura 69,57%; y beneficiosa 96,02%, por tal motivo se puede concluir que existe beneficios comprobados y gran habilidad de resolución de las teleconsultas lo cual permite plantearnos ampliar los servicios de telemedicina durante esta Pandemia de la Covid 19.

Gómez, Arabujo y Carmo (2021) en su investigación, en Portugal, propusieron como resultado en esta investigación que existe un importante grado de satisfacción (90,9%), además de mostrar interés en la telemedicina al largo plazo. Por otro lado, los pacientes diabéticos y mayores no mostraban interés en el seguimiento mediante las teleconsultas. Asimismo, una de las plataformas digitales con mayor uso fue el correo electrónico (71%). Finalmente, se identificó que, las consultas presenciales disminuyeron un 73%, aproximadamente.

Maggi (2018) en su investigación, en Ecuador, evaluó la gestión de calidad de atención con respecto al nivel satisfactorio de los pacientes atendidos en emergencia, se utilizó la metodología de SERVQUAL. Los resultados con mayor relevancia demostraron un índice bajo en la dimensión tangibilidad (0.1575), en la dimensión de fiabilidad también se evidenció insatisfacción (0.5675), en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos (-0.162), en la dimensión de seguridad también se demostraron niveles de insatisfacción (0.5933) y finalmente, también, se evidencio insatisfacción en la dimensión de empatía (0.054).

Castelo – Rivas et al (2016) en su investigación, en Ecuador, analizaron el grado de satisfacción teniendo como principal resultado, el impacto del

desempeño del personal de enfermería, debido a que fue un factor predominante en la primera fase de contacto con el paciente. El proceso de atención fue considerado como uno de los mejores criterios debido a su rapidez en la atención. En contraste, 75% de los encuestados registraron óptimas condiciones de atención médica y de enfermería.

En Venezuela, el aporte explicó el grado satisfactorio del paciente atendido en el área de emergencia de un sanatorio público. Los resultados se enfatizaron en los elementos asociados a la calidad de atención, entre ellos, la limpieza y orden (58%), la seguridad (48%) y equipamiento quirúrgico (57%) son los de mayor relevancia y responsables para ofrecer una óptima calidad de atención (Gómez, et al., 2017).

Rincón, Ensuncho y Palacios (2019), en Colombia, se realizó un estudio que aborda el grado satisfactorio del paciente con respecto a la capacidad de respuesta en un establecimiento de salud. En efecto, la herramienta idónea para este estudio fue una encuesta basada en el modelo SERVQUAL (instrumento para determinar la expectativa y percepción del usuario frente a un servicio). Finalmente, se concluyó que más del 70% encuestado afirmó estar satisfecho con los servicios brindados por el establecimiento sanitario.

Fariño et al. (2018), en Ecuador, determinaron el nivel satisfactorio de los pacientes y la percepción de la calidad de la atención brindada en las unidades de atención primaria. El instrumento de medición se basó en los parámetros del modelo SERVQUAL. Los resultados más relevantes fueron que, el 77 % de los encuestados estuvieron satisfechos con el equipamiento y abastecimiento de recursos distribuidos en los centros de salud. Asimismo, el 81% afirma haber estado satisfecho con la atención del personal.

Sosa y Sosa (2018) en su estudio en Perú, analizaron las expectativas y percepciones del paciente en las dimensiones de calidad de atención en un hospital público; se utilizó el instrumento de SERVQUAL Modificado. Los resultados concluyeron en altos índices de insatisfacción por parte de los encuestados en los hospitales de Toribia (64%) y San Martín (72%).

Zavala (2018) abordó, en su investigación, la asociación entre la gestión de calidad y la satisfacción del paciente externo en un establecimiento de salud

de Paiján. Se aplicaron dos cuestionarios a 229 usuarios externos para identificar el nivel de satisfacción. Finalmente, se concluyó que en el centro médico se evidencia un nivel medio (42%) de calidad de atención y, también, una tendencia de media (68%) a alta (28%) en el nivel de satisfacción, logrando establecer una relación directa entre ambas variables.

Barturen (2019) estableció el nivel de calidad del servicio con respecto a los factores sociodemográficos. Se utilizó un cuestionario SERVQUAL para evaluar la variable en estudio, aplicado a 332 pacientes externos. Finalmente, se concluyó que los principales servicios que generan insatisfacción son el área de emergencia, consulta externa y hospitalización; el 47.5% de los encuestados expresaron su rechazo a la calidad brindada por parte del establecimiento de salud debido a la falta de interés por parte del personal sanitario, a la inconclusión de la consulta y los errores cometidos seguidamente durante la consulta.

Por su parte, Jesús (2017) en su investigación, determinó la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en un servicio médico. Para establecer la muestra, solo se consideró a pacientes que asistieron el último par de meses totalizando 110 pacientes. El estudio plantea recomendaciones basadas en la mejora continua en la gestión: capacitación constante del personal, asesoramiento profesional a directivos y orientación a la población. Como conclusión, se determina una relación directa y significativa ambas variables.

A nivel mundial, se han estudiado diversas teorías que refuerzan la existencia y desarrollo de las variables, así también, permitirán fundamentar la presente investigación. Algunas de las teorías generan que las Instituciones de Servicios de Salud presten sus servicios íntegramente considerando factores referentes al entorno y recurso humano, pues es fundamental considerar a todos los involucrados en el planeamiento de gestión sanitaria para lograr altos índices de satisfacción y calidad (Ministerio de Salud, 2018).

Por un lado, el gran auge de la globalización tecnológica ha permitido, durante estos últimos años, automatizar y simplificar procesos en la vida del ser humano, siendo el ámbito de salud, el más beneficiado. De esta forma, los

cambios tecnológicos se han originado, simultáneamente, con los cambios sanitarios

Por su parte, el Ministerio de Salud (MINSA), a través de la Norma Técnica de Telesalud definió el término teleconsulta como el conocimiento o experiencia adquirida por un tele-especialista para diagnosticar o identificar una situación particular desde una ubicación remota. Asimismo, conceptualiza la telemedicina como la provisión de servicios sanitarios a distancia, considerando criterios de promoción, prevención, recuperación o rehabilitación, ofrecidos por especialistas de la salud, quienes hacen uso de tecnologías para simplificar y sistematizar el proceso de atención y lograr un mayor alcance en la población.

Por otra parte, la telesalud es el servicio de salud basado en criterios tecnológicos para lograr mayor accesibilidad y capacidad resolutiva. Se consideran tres ejes de desarrollo: Prestación del servicio, Gestión del servicio de salud y la información, educación y comunicación a la población.

Bennet, citado en el Plan Nacional de Telesalud del Minsa propuesto en el 2020, definió Telesalud como un sistema que refuerza y apoya al proceso tradicional de atención de salud con la finalidad de intercambiar información con mayor eficiencia y efectividad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) adoptó la siguiente definición para la telemedicina: Es la prestación del servicio que considera como factor crítico a la distancia. Los profesionales sanitarios capacitados para realizar un diagnóstico, tratamiento y alternativas de prevención preciso a través de tecnologías de la información

El término teleconsulta hace referencia a la consulta realizada entre médico y un paciente externo mediante plataformas digitales cumpliendo restricciones reguladas que determine el Minsa.

Con respecto a los conceptos, la Organización Mundial de la Salud (OMS) conceptualiza la telemedicina como las diferentes alternativas tecnológicas implementadas por los profesionales de salud con la finalidad de optimizar el intercambio de información y precisar un óptimo diagnóstico médico. Asimismo, permite la detección y prevención de posibles

enfermedades, la constante investigación y evaluación sobre la relación doctor paciente a través de plataformas online y, por último, la formación constante de los médicos especialistas que buscan optimizar el servicio de salud.

En cuanto a la variable “satisfacción”, se identifican teorías más amplias y con mayor solidez empírica, resalta el denominado paradigma de la “desconfirmación de expectativas”, el cual explica el modelo afectivo y se basa en generar una opinión o juicio de satisfacción sin considerar emociones y afectos generados por el producto o servicio. Finalmente, el modelo cognitivo-afectivo considera las dos teorías anteriormente mencionadas y afirma que el nivel de satisfacción está asociado a resultados cognitivos y afectivos.

Sancho (2010) afirmó que la satisfacción hace referencia al cumplimiento total de las expectativas esperadas por el usuario con respecto a un servicio. Según el enfoque psicológico, en un sentido básico pretende alcanzar sentimientos de bienestar y conformidad por lograr satisfacer las necesidades (Citado en Morillo, 2016).

Así como lo afirmaron Suñol y Bañeres (2014), la satisfacción es entendida como la facilidad de adaptación de los pacientes con los servicios sanitarios, los proveedores y procesos de atención. Por ello, se constituye esta variable como un objetivo perenne en la organización de un establecimiento sanitario, el cual medirá la capacidad de respuesta, además de considerarse como un input esencial en la revisión por el área directiva, estratégica y de planeación.

El concepto de satisfacción ha evolucionado y adaptándose a las percepciones y necesidades actuales de los usuarios. En el contexto de salud, también se define la satisfacción del usuario externo como la relación entre profesional – paciente y el impacto que tiene la atención durante una consulta. En efecto, criterios como la accesibilidad, la asequibilidad, gestión en la atención y profesionalismo deben tener el mismo enfoque al momento de dar una atención (Kaushal, 2016).

Así como afirmó, Asnawi et al. (2019) la sobredemanda de pacientes necesita la cooperación y el apoyo de los hospitales para centrarse en establecer una imagen hospitalaria convincente y proporcionar satisfacción a

los pacientes para garantizar y asegurar su lealtad. Por lo tanto, proporcionar una alta calidad de servicio garantizará la satisfacción y lealtad de los pacientes para seguir aprovechando el servicio prestado.

En cuanto a las teorías que refuerzan esta variable, diversos autores han plasmado sus enfoques en ellas:

Millán (1998), citado en Canzio (2019) expone la Teoría de los Dos Factores en la satisfacción del cliente, en la cual proponen un nuevo enfoque explicando 03 tipos de factores de calidad: factores higiénicos (factores que definen la satisfacción del cliente, son aquellos esperados por el usuario), factores de crecimiento (factores que pretenden satisfacer parte de la necesidad del usuario, si existe una deficiencia en el servicio o producto, no causará insatisfacción completa) y, finalmente, factores de doble umbral (factores de doble impacto, en los cuales si una percepción por debajo de lo esperado, causará insatisfacción; no obstante, la prestación por encima del nivel esperado desencadenará altos niveles de satisfacción en el cliente).

Por otro lado, la Teoría propuesta por Feletti, Firman y Sanson-Fisher, en la cual evalúan las condiciones claves de satisfacción del paciente: proceso comunicacional, actitud del profesional, expertise técnico, entorno saludable y la condición final que vive el paciente. (Feletti, 1986, citado en Tutaya, 2016).

Las dimensiones mencionadas anteriormente fueron confirmadas y citadas por Quiñones (2015). La primera dimensión: el proceso comunicacional es el factor crítico fundamental para fortalecer el contexto interpersonal en la relación prestador – paciente. Segundo, las actitudes profesionales centradas en el desempeño profesional ligado a las buenas acciones, empatía y valores para con el paciente. Tercero, el expertise técnico, el cual hace referencia a la competencia entre el personal profesional destacando sus capacidades, habilidades y experiencias en un área específica. Cuarto, el clima de confianza debe primar el ambiente de confianza y reciprocidad para lograr una transparencia entre la relación paciente – médico y médico – médico. Finalmente, y última dimensión, percepción del paciente, la cual se centra en los valores morales, habilidades y destrezas que tiene un colaborador de manera personal e individual con respecto al servicio ofrecido directamente al

usuario final y como logra satisfacer las necesidades del mismo.

Por otro lado, Dueñas (2006) mencionó que existen aspectos influyentes en el juicio valorativo satisfacción del usuario, los que podrían ser: a) Dimensión Humana, que referencia, también, al aspecto interpersonal, usualmente omiten el desarrollo de esta dimensión, sin embargo, es esencial durante la práctica porque permite la esencia de la bioética médica. Este tipo de dimensión comprende las estrategias de comunicación entre el profesional sanitario y el paciente, logrando individualizar al paciente respetando las diferencias y criterios individuales; b) Dimensión del Entorno, que está relacionada con la satisfacción en la atención, lo cual implicaría desde un ambiente adecuado y privado para la consulta con adecuada ventilación, iluminación, higiene entre otros factores. En esta dimensión, se consideran factores asociados con elementos y recursos que aseguren comodidad e interacción adecuado con el personal de salud; finalmente, c) Dimensión Científico – Tecnológico, que referencia a los conocimientos teóricos/ prácticos adquiridos por el personal sanitario y que sean correctamente validados por un título acreditador.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) diseñaron un instrumento idóneo para la medición de satisfacción basada en criterios de calidad denominado SERVQUAL, el cual evalúa, también, las expectativas y percepciones de los usuarios según las cinco categorías que son las siguientes: Elementos tangibles, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía. (citados en Bustamante et al, 2019).

Primero, los elementos tangibles, se centra en instalaciones de infraestructura como laboratorios, equipos, condiciones higiénicas de inodoros, entornos hospitalarios saludables, condiciones de salud, instalaciones de asientos adecuadas para los visitantes, limpieza de inodoros, limpieza de la habitación del paciente, instalaciones de investigación del hospital, instalaciones de farmacia, infraestructura tangible general, etc. (Umoke, et al., 2020).

Segundo, la capacidad de respuesta hace referencia al grado de disposición para ayudar a los pacientes y proporcionar un servicio rápido por parte del personal del hospital es la capacidad de respuesta. Además, indica

que los pacientes están muy satisfechos con algunos de los índices de capacidad de respuesta, que son la información del proveedor de salud, la explicación de la prueba y el diagnóstico, el tratamiento recibido y la disposición del trabajador de la salud a escucharlos (Umoke, et al., 2020)

Tercero, la confiabilidad es la capacidad de ejecutar los servicios de manera consistente y precisa, es decir, cuando se promete algo, se hace y se prestan los servicios en el momento prometido. (Umoke, et al., 2020).

Cuarto, la seguridad indica la garantía cuando se trata del conocimiento, las habilidades y la experiencia de los trabajadores de la salud involucrados en la prestación de servicios y la capacidad de crear confianza entre sus pacientes. Se logra evaluar cuando los pacientes estaban satisfechos con acciones como la minuciosidad del examen médico, la instrucción sobre la medicación / atención de seguimiento, el asesoramiento médico recibido y la competencia de los trabajadores de la salud. (Umoke, et al., 2020).

Finalmente, la empatía tiene que ver con la atención individual y el cuidado proporcionado a los clientes por el proveedor de servicios y su recurso humano (Umoke, et al., 2020).

### III. METODOLOGÍA

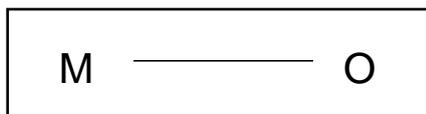
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básico, porque su objetivo central se basó en generar nuevos conocimientos y analizar los diferentes criterios de las variables propuestas en la investigación (CONCYTEC, 2018).

Por otro lado, correspondió a un enfoque cuantitativo, pues fue fundamental el planteamiento de un problema con sus respectivos objetivos y la hipótesis (si es el caso). Asimismo, se clasificaron las variables según su dimensión o tipología (Bernal, 2014). Además, su propósito fue resolver las preguntas de una investigación y contrastar hipótesis establecidas anteriormente.

Además, presentó un diseño de investigación: No experimental, pues, según el concepto, no se manipularon los sujetos en estudio ni variables involucradas, se analizaron bajo su propia naturaleza. Por otro lado, el corte fue transversal porque el instrumento de investigación se aplicó una sola vez (Hernández, Fernández y Baptista, 2012).

El esquema del diseño de investigación fue



**M:** Muestra en quien se realizará el estudio

**O:** Información relevante sobre la satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina

#### 3.2. Variable y operacionalización

##### **Variable única: Satisfacción del paciente**

Definición conceptual: Es un estado determinado por diversos hábitos culturales y perspectivas correspondientes a un grupo social. Por lo tanto, la satisfacción del usuario responde a la capacidad de solucionar problemas y la capacidad de plantear estrategias de cuidado y seguimiento al usuario (Inga y Cochachi, 2014).

**Definición operacional:** En la presente investigación se midió a través de un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, et al. (1988), modificado y adaptado por Ministerio de Salud (MINSA). Este instrumento estuvo compuesto operacionalmente por 22 ítems agrupados en 5 dimensiones: (a) Fiabilidad, que se refiere a las habilidades y competencias para lograr un adecuado desempeño en el servicio; (b) Capacidad de respuesta, referido a la gestión para ofrecer un servicio en el momento idóneo y con recursos necesarios; (c) seguridad, que consiste en la disposición de mantener credibilidad y confianza en los datos proporcionados por el paciente; (d) Empatía, que significa la atención personalizada y éticamente correcta a los pacientes; (e) Elementos tangibles, referidos a los recursos físicos entre instalaciones y elementos que faciliten la atención.

**Indicadores:** (a) Orientación y explicación concisa; (b) Rápida admisión y atención inmediata; (c) Criterios de privacidad, Diagnóstico completo y verificado, confianza profesional; (d) Trato amable, comprensión, capacidad de entendimiento; (e) modernización de recursos, disponibilidad de materiales médicos, espacio adecuado.

**Escala de medición:** Ordinal, Escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Estuvo constituida por 50 pacientes atendidos a través de la plataforma telemedicina durante octubre y noviembre en la ciudad de Chiclayo y que reciban seguimiento permanente por teleconsultas.

**Criterios de inclusión,** consideró a todos los pacientes mayores de 18 años de ambos sexos con diagnóstico urgente de atender a través de telemedicina que hayan sido atendidos en octubre y noviembre por teleconsulta de la ciudad de Chiclayo y que acepten participar en el estudio.

**Criterios de exclusión,** consideró a todos los pacientes atendidos de forma presencial cuyos diagnósticos no pueden ser atendidos por teleconsultas Usuario o familiar que no desee participar en el estudio La población mencionada anteriormente no excede a los 100 individuos en estudio. Se consideró una muestra censal, la cual estuvo conformada por los 50 pacientes.

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia

### 3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a la técnica para medir la satisfacción del usuario en la teleconsulta, se empleó la encuesta SERVQUAL hecha por Parasuraman, et al. (1988), modificada por Ministerio de Salud (MINSA), la cual abarca 22 ítems para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios. Se consideraron las dimensiones: Empatía, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles (sujeto a modificación validada).

No obstante, fue necesario realizar ajustes en lo que respecta la dimensión de elementos tangibles debido a que el instrumento será aplicado en un contexto de telemedicina durante la pandemia COVID-19. El ajuste realizado por Cabello & Chirinos correspondiente a esta dimensión tiene un Alfa de Cronbach mayor a 0,98; lo cual determina una alta confiabilidad para obtener resultados contrastados a la realidad estudiada.

**Tabla 1**

*Elementos Tangibles modificados*

<b>Elementos tangibles</b>	
<b>Aspectos previos</b>	<b>Aspectos modificados al contexto del estudio</b>
La señalética durante la consulta es adecuada para orientar a los pacientes	Equipos modernos de telecomunicaciones
Existe orientación y seguimiento con los pacientes durante la teleconsulta	Personal administrativo capaz de orientar al paciente antes de gestionar la consulta
Los consultorios están debidamente amoblados con equipos y materiales necesarios	Recursos de telemedicina disponibles (monitor, tensiómetro, etc.)
Limpieza y comodidad en el consultorio y sala de espera	Consultorio adecuado para llevar a cabo una consulta médica

*Fuente: elaboración Cabello & Chirinos*

Con respecto al instrumento correspondiente fue el cuestionario, para el cual se consideró la escala de Likert: extremadamente insatisfecho, muy insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho con

una puntuación del 1 al 5 (menor a mayor calificación). Según los siguientes valores: Extremadamente insatisfecho: Mayor que 0 o igual a 2; Muy insatisfecho: Mayor que 2 y menor o igual a 3; Satisfecho: Mayor que 3 y menor o igual a 4; Muy satisfecho: Mayor que 4 y menor o igual a 5; Extremadamente muy satisfecho: Mayor a 5

### **Validez y confiabilidad**

El cuestionario presentado para la presente investigación está validado por el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud, instituciones encargadas de validar la Metodología SERVQUAL a través de una "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el proceso de recolección de data relevante, se usaron los cuestionarios propuestos en la investigación, para los cuales fue necesario realizar el siguiente proceso:

En primer lugar, fue esencial solicitar el permiso correspondiente a las áreas directivas del establecimiento sanitario para la aplicación del instrumento y posteriormente recolectar los datos por parte de los pacientes. Con los papeles aceptados y certificados, se estableció el periodo de tiempo que implicó el desarrollo del proyecto equivalente a 15 días. Posteriormente, se envió el instrumento en forma aleatoria a los pacientes atendidos por teleconsultas que cumplieron con los criterios de inclusión de la investigación. Para ir concluyendo, con los datos ordenados, se procedió a descargar, en una hoja de cálculo, los resultados obtenidos de la encuesta. Finalmente, se procedió al análisis y procesamiento de los datos.

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

Posterior a la recolección y análisis de data, se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel, en el cual se ingresaron todos los datos obtenidos del instrumento para lograr su adecuado y automático procesamiento. Finalmente, los datos se importaron al programa Estadístico SPSS v. 26.0

logrando una consolidación de datos, los mismos que fueron evidenciados en tablas y figuras expresados en porcentajes consiguiendo responder a los objetivos formulados con respectivos análisis e interpretaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

El informe final de investigación fue evaluado a través de un comité de ética representado por la universidad, responsable de asignar docentes expertos encargados de evaluar los criterios de Belmont (principios y guías éticas que promueven la protección de los sujetos humanos) (citados en Fernández, 2020).

En cumplimiento del respeto a la dignidad humana de la información mostrada en este informe de investigación se planteó el cumplimiento de los principios bioéticos respetando el código de ética de la universidad. En relación a los criterios éticos, se tomaron en cuenta los siguientes principios: Principio de Beneficencia y No maleficencia, Principio de Autonomía y Principio de Justicia.

#### IV. RESULTADOS

**4.1. Objetivo general:** Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en una empresa privada de Salud A365 con respecto a la dimensión de elementos tangibles

**Tabla 2**

*Grado de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina durante la pandemia Covid - 19 en la empresa privada de Salud A 365.*

		n	%
Grado de satisfacción	Insatisfecho	2	4,0%
	satisfacción moderada	25	50,0%
	Satisfecho	23	46,0%
	Total	50	100,0%

*Nota.* En la tabla 2 se observa el grado de satisfacción de los pacientes; esto es, 50,0% de los pacientes moderadamente satisfechos con la atención por telemedicina; 46,0% de los encuestados están satisfechos con la atención por telemedicina y solo 4,0% de las personas evaluadas están insatisfechas con la atención por telemedicina.

**4.2. Objetivo específico:** Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en una empresa privada de Salud A365 con respecto a la dimensión de elementos tangibles

**Tabla 3**

*Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en una empresa privada de Salud A 365 con respecto a la dimensión de elementos tangibles*

		n	%
Equipos modernos de telecomunicaciones	Insatisfecho	1	2,0%
	satisfacción moderada	21	42,0%
	Satisfecho	28	56,0%
Personal administrativo capaz de orientar al paciente antes de gestionar la consulta	Insatisfecho	3	6,0%
	satisfacción moderada	24	48,0%
	Satisfecho	23	46,0%
Recursos de telemedicina disponibles (monitor, tensiómetro, etc.)	Insatisfecho	4	8,0%
	satisfacción moderada	24	48,0%
	Satisfecho	22	44,0%
Consultorio adecuado para llevar a cabo una consulta médica	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	31	62,0%
	Satisfecho	19	38,0%
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES	Insatisfecho	2	4,0%
	satisfacción moderada	25	50,0%
	Satisfecho	23	46,0%

*Nota.* Los resultados de la tabla 3 muestra el grado de satisfacción de los pacientes; en la dimensión aspectos tangibles; es así que 56,0% de los pacientes se encuentran satisfechos pues los equipos de telecomunicaciones son modernos; 48,0% de los pacientes se encuentran satisfechos

moderadamente pues el personal administrativo orienta de manera adecuada al paciente antes de gestionar la consulta; 48,0% de los pacientes se encuentran satisfechos moderadamente pues los recursos de telemedicina están disponibles (monitor, tensiómetro, etc.); 62,0% de los pacientes están moderadamente satisfechos pues los consultorios están adecuados para llevar a cabo una consulta médica.

Es así, en la dimensión aspectos tangibles se tiene que 50,0% de los usuarios atendidos se encuentran moderadamente satisfechos con la atención por telemedicina; además 46,0% de los pacientes muestran satisfacción con la atención por telemedicina y solo el 4,0% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención por telemedicina.

**4.3. Objetivo específico:** Estimar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de fiabilidad.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de fiabilidad*

Dimensión Fiabilidad		n	%
¿existió orientación y explicación clara y concisa durante la gestión de la atención?	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	26	52,0%
	Satisfecho	24	48,0%
El médico se conectó en el horario programado	Insatisfecho	1	2,0%
	satisfacción moderada	21	42,0%
	Satisfecho	28	56,0%
Atención programada y ordenada	Insatisfecho	2	4,0%
	satisfacción moderada	23	46,0%
	Satisfecho	25	50,0%
Su historia clínica se encontró disponible para su atención	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	28	56,0%
	Satisfecho	22	44,0%
Disponibilidad de citas	Insatisfecho	3	6,0%
	satisfacción moderada	24	48,0%
	Satisfecho	23	46,0%
	Insatisfecho	1	2,0%
DIMENSIÓN FIABILIDAD	satisfacción moderada	24	48,0%
	Satisfecho	25	50,0%

*Nota.* En la tabla 4 se muestra el nivel satisfactorio de los pacientes; en la dimensión fiabilidad; es así como 52,0% de los encuestados se sienten moderadamente satisfechos en cuanto al personal que brinda información clara y precisa; 56,0% de los pacientes se encuentran satisfechos pues el médico se conectó en el horario programado; 50,0% de los pacientes se encuentran satisfechos pues la atención se realizó respetando la programación y orden de cita.

Todo lo anterior permite indicar en la dimensión fiabilidad que 50% de los usuarios están satisfechos con la atención por telemedicina; 48,0% de los evaluados se encuentran moderadamente satisfechos con la atención por telemedicina y solo 2,0% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención por telemedicina.

**4.4. Objetivo específico:** Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de capacidad de respuesta

**Tabla 5**

*Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de capacidad de respuesta*

		n	%
Rapidez en la atención de modulo asistencial	Insatisfecho	3	6,0%
	satisfacción moderada	29	58,0%
	Satisfecho	18	36,0%
Rapidez en la atención de laboratorio	Insatisfecho	5	10,0%
	satisfacción moderada	25	50,0%
	Satisfecho	20	40,0%
La atención presencial para tomarse análisis complementarios fue rápida	Insatisfecho	5	10,0%
	satisfacción moderada	29	58,0%
	Satisfecho	16	32,0%
La atención en farmacia fue rápida	Insatisfecho	4	8,0%
	satisfacción moderada	25	50,0%
	Satisfecho	21	42,0%
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Insatisfecho	4	8,0%
	satisfacción moderada	27	54,0%
	Satisfecho	19	38,0%

*Nota.* Los resultados de la tabla 5 muestra el grado de satisfacción de los pacientes; en la dimensión capacidad de respuesta; es así que 58,0% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos pues la atención en el módulo de admisión fue rápida; 50,0% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos pues la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida; 58,0% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos pues la atención presencial para tomarse análisis complementarios fue rápida; 50,0% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos, dado que la atención en la farmacia fue rápida.

Es así, que en la dimensión capacidad de respuesta se tiene que 54,0%

de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos con la atención por telemedicina; además 38,0% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención por telemedicina y solo el 8,0% de los pacientes se encuentran insatisfechos.

**4.5. Objetivo específico:** Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de seguridad

**Tabla 6**

*Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de seguridad*

		n	%
Se respeta la privacidad durante la atención	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	26	52,0%
	Satisfecho	24	48,0%
Anamnesis completa y minuciosa por el problema de salud diagnosticado	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	21	42,0%
	Satisfecho	29	58,0%
Disponibilidad de tiempo para absolver dudas sobre el diagnóstico	Insatisfecho	1	2,0%
	satisfacción moderada	24	48,0%
	Satisfecho	25	50,0%
Confianza desde la perspectiva médica	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	26	52,0%
	Satisfecho	24	48,0%
Dimensión de seguridad	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	24	48,0%
	Satisfecho	26	52,0%

*Nota.* En la tabla 6 se muestra el grado de satisfacción de los pacientes; en la dimensión seguridad; es así que 52,0% de los pacientes se encuentra moderadamente satisfechos pues en la atención se respeta la privacidad durante la atención; 58,0% de los pacientes se encuentran satisfechos dado que se realizó una anamnesis completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido; 50,0% de los pacientes se encuentran satisfechos pues el personal le brindó el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre su problema de salud. Esto permite indicar que la dimensión seguridad se tiene que 52,0% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención por telemedicina; además 48,0% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos con la atención por telemedicina.

**4.6. Objetivo específico:** Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de empatía

**Tabla 7**

*Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión empatía*

		n	%
Trato basado en amabilidad, respeto y paciencia	Insatisfecho	1	2,0%
	satisfacción moderada	24	48,0%
	Satisfecho	25	50,0%
El médico mostró interés en solucionar su problema de salud	Insatisfecho	2	4,0%
	satisfacción moderada	26	52,0%
	Satisfecho	22	44,0%
Comprensión de la explicación sobre el problema de salud.	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	27	54,0%
	Satisfecho	23	46,0%
Comprensión de la explicación sobre el problema de salud sobre el tratamiento que recibirá (medicamento, efectos, dosis)	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	26	52,0%
	Satisfecho	24	48,0%
Comprensión de la explicación sobre los procedimientos	Insatisfecho	0	0,0%
	satisfacción moderada	26	52,0%
	Satisfecho	24	48,0%
	Insatisfecho	1	2,0%
	satisfacción moderada	25	50,0%
Dimensión empatía	Satisfecho	24	48,0%

*Nota.* en la tabla 7 se observa el grado de satisfacción de los pacientes; en la

dimensión empatía; es así que 50,0% de los pacientes se encuentran satisfechos pues el médico los trato con amabilidad, respeto y paciencia; 52,0% de los pacientes se encuentran satisfechos moderadamente pues el médico mostró interés en solucionar su problema de salud y 54,0% de los pacientes se encuentran satisfechos moderadamente pues se comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.

Es así, en la dimensión empatía se tiene que 50,0% de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos con la atención por telemedicina; además 48,0% de los pacientes se encuentran satisfechos con la atención por telemedicina y solo el 2,0% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención por telemedicina.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, se ha evidenciado mayor relevancia y atención en los servicios sanitarios desde una perspectiva de gestión y calidad considerando, además, la evaluación según el tipo de servicio sanitario recibido o, la evaluación del sistema sanitario en general. En efecto, el análisis y estudio constante del sector salud desde el enfoque del usuario final es útil, pues cuando el paciente se siente satisfecho con el servicio, tiene una mayor adherencia al tratamiento y, por ende, se encontraría en disposición de colaborar durante el proceso de atención, lo cual minimizaría los costos de atención.

Con respecto al análisis del objetivo general, se determinó el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina durante la pandemia COVID – 19. Del total de encuestados, 50% afirmaron estar moderadamente satisfechos con el servicio de teleconsulta percibido en la empresa privada de salud, mientras que el 46% estuvieron completamente satisfechos, finalmente, 4% presentaron índices de insatisfacción con el servicio.

Estos resultados pueden contrastarse con lo mencionado por Ruiz (2021) quien analiza el grado perceptivo de satisfacción de pacientes atendidos por plataformas digitales (teleconsultas), en su estudio, también, más del 50% afirmó sentirse satisfecho con la calidad de atención y la garantía de sentirse seguro durante el tratamiento. Asimismo, se evaluaron criterios capacidades y amabilidades del personal para direccionar la consulta de una manera estratégica y adecuada, con la finalidad de lograr mayor entendimiento y recepción de la información desde la perspectiva de cliente. Los aspectos para mejorar, en la mayoría de los establecimientos sanitarios, son la zona y el proceso de atención, siendo necesario un aumento de los recursos estructurales y humanos.

Otro enfoque esencial es de Gomez, Arabujo y Carmo (2021) en el cual explican los altos índices de satisfacción por parte de los pacientes atendidos vía teleconsulta, además, de percibir un alto grado de interés por mantener ese tipo de consultas a mediano y largo plazo. Sin embargo, un grupo vulnerable y reactivo a este tipo de consulta son aquellos con comorbilidades o adultos mayores, quienes, usualmente, no están familiarizados con el desarrollo de la tecnología

y mostraron algunas dificultades al momento de la conexión y el transcurso de la consulta; por lo tanto, no se evidenció adherencia continua en los tratamientos de este tipo de pacientes.

Asimismo, ambos autores concluyeron en que la satisfacción del paciente es un importante indicador de resultados de calidad de la atención médica en el entorno hospitalario. La medición de la satisfacción de los pacientes durante una atención en cualquier servicio es particularmente importante ya que los servicios, a nivel global, son a menudo un determinante primario de la satisfacción general durante una estancia hospitalaria o clínica.

Así pues, la herramienta SERVQUAL ha tomado mayor relevancia durante el inicio de la pandemia debido a la necesidad de establecer las expectativas y percepciones del usuario. Con respecto a la dimensión de elementos tangibles, considerando aquellos ítems con mayor relevancia, 56% de los pacientes se sienten satisfechos debido a que la empresa de salud cuenta con equipos modernos de telecomunicaciones, lo cual facilita la comunicación entre paciente – doctor, por otro lado, 48% están moderadamente satisfechos debido a que no percibió una completa capacidad del personal administrativo al momento de gestionar la consulta.

Por su parte, los resultados de Maggi (2018) discrepan de lo presentado en la presente identificación, pues en Ecuador, gran parte de pacientes afirmaron no sentirse satisfechos con la dimensión de tangibilidad durante una consulta en emergencia, pues en el establecimiento sanitario no se evidenció la gestión de recursos físicos y humanos para atender a pacientes graves, asimismo, no se evidenció una adecuada apariencia de la infraestructura. Además, es fundamental mencionar que, en el estudio, la dimensión tangibilidad hace referencia a la débil gestión realizada por el área correspondiente debido a que no existe una planificación de compras y modernización de equipos para llevar a cabo la gran demanda de consultas.

Desde la apreciación personal, es un criterio fundamental contar con un equipamiento adecuado y eficiente que permita ofrecer un servicio completo al usuario, asimismo, se considera un elemento importante la capacidad resolutoria del profesional para atender los requerimientos de los pacientes. En el establecimiento

se evidencian altos índices de tangibilidad logrando alcanzar satisfacción con respecto al servicio brindado en cualquier especialidad, a pesar de mantener la modalidad de atención vía remota.

Con respecto al segundo objetivo específico, se estimó el grado de satisfacción de los pacientes en la dimensión de fiabilidad, en el cual, tras el análisis de cada ítem relevante, 52% de los pacientes sintió una satisfacción moderada en la orientación y explicación del personal de informes, asimismo, 56% de los pacientes se sintieron satisfechos con el horario de conexión del profesional, mientras que 50% de los encuestados estuvo satisfecho de acuerdo a la orden y programación de la cita; finalmente, se estableció que 50% del total estuvo satisfecho con la dimensión en general.

Un enfoque importante lo brinda Barturen (2019), quien explica los factores desencadenantes de insatisfacción debido a una débil atención por parte de los profesionales. Algunos de ellos se basan en el incumplimiento de lo prometido antes, durante y post consulta, la duración mínima en la consulta (dejando dudas e inquietudes del paciente sin resolver) y, finalmente por la indisposición de los profesionales para atender de manera adecuada y empática al usuario paciente.

Por otro lado, Kilase & Jouili (2021) señaló que, en la competitiva industria de la atención médica, el impacto de la imagen de marca hospitalaria en las actitudes y comportamientos de los pacientes hacia los hospitales se ha convertido en un tema importante. En efecto, una adecuada transmisión de la imagen hospitalaria impacta directamente en la lealtad y en la satisfacción del usuario a través de la mejora de la calidad percibida del servicio.

En la misma línea, Zaid et al. (2020) reconocieron que es fundamental lograr fidelización y lealtad por parte del paciente y para ello, en sus estudios, sugieren que los directores de los hospitales diseñen estrategias de manejo que están más centradas en el paciente y enfatizan tanto en aspectos técnicos como funcionales capacidades de los proveedores de servicios para responder las expectativas del cliente.

En consecuencia, en su estudio propuso que los gerentes de los

hospitales deben esforzarse por crear y mantener la imagen de marca positiva del hospital para optimizar la calidad del servicio, grado satisfactorio del usuario y la lealtad. Asimismo, también se sugirieron varias estrategias con respecto a la creación y el mantenimiento de la imagen positiva de la marca hospitalaria.

Desde el constructo profesional, la gestión de procesos y de atención dentro de un establecimiento sanitario nace desde la ideación de estrategias hasta la adecuada implementación de las mismas, un proceso fundamental que garantiza y ampara el servicio completo y con los estándares de calidad necesarios para satisfacer las necesidades del usuario paciente. Asimismo, es importante identificar las deficiencias y puntos críticos dentro de los procesos asistenciales para evitar la falta de atención por médicos especialistas, falta de citas y el maltrato recibido ya sea del personal administrativo o asistencial. Otros problemas relevantes son la demora en la atención, la falta de medicamentos y el incumplimiento de los horarios.

En cuanto al tercer objetivo específico, se evaluó el grado satisfactorio de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta, 58% de los participantes estuvo con un nivel de satisfacción moderado en cuanto a la rapidez en la atención; 40% de los pacientes afirmó estar satisfecho con los análisis procesados en el laboratorio, mientras que 58% estuvo moderadamente satisfecho con respecto a la atención para tomar análisis complementarios. Finalmente, en términos generales, se determinó un índice de satisfacción del 38%.

Estos resultados se discuten con lo mencionado por Rincón, Ensuncho y Palacios (2019) quienes abordan el análisis en la capacidad de respuesta del personal en una entidad de salud. En efecto, en su aporte investigativo, un grupo importante de pacientes (70%) aseguró estar satisfechos con el servicio debido a una correcta gestión administrativa lo que permitía resolver trámites en periodos de tiempo razonables, la atención fue rápida y expedita, además de la alta disposición por parte de doctores, técnicos y administrativos para el apoyo y orientación a todos los pacientes.

Además, las características físicas de los aspectos estructurales y la administración de los aspectos del proceso se consideran dimensiones esenciales. Por ende, la satisfacción con los factores relacionados con la

administración, aparte de los registros precisos de los pacientes, en el aspecto del proceso estaba en el nivel más bajo, por lo que debería haber oportunidades de mejora.

Por otro lado, Taqdees (2018) discute sus resultados en los cuales muestra que los profesionales sanitarios están tratando de ofrecer servicios de atención médica mejorados a sus clientes. Los resultados confirmaron que los aspectos de calidad del servicio de atención médica como el adecuado entorno físico, el trato entre paciente – profesional, capacidad de respuesta, comunicación y privacidad) están relacionados positiva y directamente con la lealtad del paciente.

Según la percepción profesional y personal, el elemento capacidad de respuesta hace referencia a los cursos de acción óptimos ante los problemas sanitarios de los pacientes utilizando estrategias adecuadas y entendibles para los mismos. No obstante, algunos profesionales, durante el contexto de pandemia, han referido que responder a los problemas no necesariamente es resolverlos a plenitud, pues gran parte de los pacientes aún no sienten confianza con la atención mediante teleconsulta. En efecto, a medida que el paciente logre involucrarse en el procedimiento se podrá garantizar que el establecimiento brinda un servicio con alta capacidad de respuesta.

Para ir concluyendo, en el cuarto objetivo específico, se identificó el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la dimensión seguridad, 52% de los intervinientes en el estudio afirmó sentirse moderadamente satisfecho con el respeto a la privacidad durante la consulta; por otro lado, 58% de los pacientes estuvo satisfecho con la anamnesis completa y minuciosa del problema por el cual fue atendido; 48% afirmó sentirse satisfecho con la confianza inspirada por el médico; finalmente, 52% del total de encuestados demostraron satisfacción global con la dimensión.

Los estudios de Gómez et al. (2017) plantearon como propósito principal el grado satisfactorio de los pacientes en el área de emergencia y determinó que la dimensión con mayor relevancia fue la seguridad (48%); asimismo, los autores resaltaron que algunos criterios son fundamentales en un establecimiento de salud, son la credibilidad y confianza que proporcionan

todos los trabajadores, su nivel de conocimiento, capacidad de brindar adecuada atención y el desarrollo de habilidades.

Un enfoque importante sobre la dimensión seguridad y su impacto en la satisfacción lo da Kwame & Petrucka (2021), quienes respaldaron su posición al afirmar que las percepciones de la calidad de la atención en los centros de prestación sanitaria ahora se consideran muy cruciales en la industria de la salud, son un grupo vulnerable porque afirma que la seguridad es un criterio esencial para ofrecer un buen servicio sanitario debido a la credibilidad y el manejo adecuado de la información personal y privada.

Por su parte, Nya et al. (2019) contrastan los resultados afirmando que a medida que la industria médica se vuelve más competitiva, los pacientes están en la capacidad de exigir más en términos de calidad de servicio. En efecto, la imagen hospitalaria, la seguridad del paciente y el abastecimiento de recursos fueron dimensiones significativas para medir la satisfacción. En efecto, para garantizar la adherencia al tratamiento y la fidelización del paciente, los establecimientos sanitarios deben invertir más en capacitaciones a su personal.

Finalmente, Ghahramanian et al. (2017) reconocieron que la seguridad del usuario atendido es una dimensión importante e influyente. Por lo tanto, uno de los objetivos básicos de los entornos de atención médica es la preservación, protección y mejora de la seguridad del paciente. Así pues, se ha reconocido que la mejora continua de la gestión en calidad de los servicios de salud necesita la mejora de la comunicación dentro de la organización y el apoyo de los gerentes, así como actitudes positivas hacia la seguridad del paciente

La apreciación personal correspondiente se basa en reconocer que criterios de confidencialidad y privacidad de datos personales de cada paciente deben mantenerse restringidos y no deben ser usados para usos comerciales u otros fines. En efecto, el paciente decide atenderse en un establecimiento sanitario con la finalidad de recibir un servicio personalizado y óptimo con respecto a las necesidades que espera resolver, ante ello, el personal sanitario (médicos y asistencial) debe estar en capacidad de mantener la información privada y usarla solo cuando se requiera necesario compartirla con alguna otra especialidad.

Finalmente, para el quinto objetivo específico, se identificó el grado satisfactorio de los usuarios en la dimensión de empatía, considerando los indicadores más relevantes para evaluar esta dimensión, 50% de los encuestados afirmaron percibir amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal sanitario con los pacientes; no obstante 52% de los pacientes presentaron índices moderados de satisfacción en lo que respecta al interés en atender necesidades; solo 46% de los encuestados afirmaron estar satisfechos con el entendimiento y comprensión de la explicación brindada por el médico.

Estos hallazgos se relacionan con Canovás et al. (2018), quien explica que los factores influyentes en la perspectiva de satisfacción son importantes ya que permiten evaluar la gestión y calidad de atención brindada a los pacientes, entre ellos, tenemos una comunicación concisa y clara con los mismos, se destaca la honestidad, escuchar asertivamente las inquietudes o dudas que se puedan presentar y posteriormente resolverlas para generar una buena satisfacción.

Según la apreciación personal, la empatía de los médicos y el optimismo disposicional de los pacientes tienen un papel en la determinación de resultados positivos en pacientes con algún malestar o dolor crónico. Por lo tanto, la empatía de los médicos puede ser un objetivo adecuado, pero relativamente inexplorado, para la intervención, motivo por el cual, los establecimientos sanitarios deben considerar diseñar programas en los cuales se valore el aprendizaje sobre empatía y trato cordial con el paciente.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que, del total de pacientes encuestados (50), 46% de ellos afirmaron sentirse satisfechos con atención por telemedicina, 50% pacientes estuvieron moderadamente satisfechos con el desempeño del personal sanitario y, finalmente, solo el 4% de los encuestados señalaron altos índices de insatisfacción con los servicios brindados por la empresa privada de Salud A 365.
2. Con respecto al primer objetivo específico que analiza la satisfacción del usuario con respecto a la dimensión de elementos tangibles, 56% afirmaron sentirse satisfechos con el equipamiento de telecomunicaciones, 48% demostraron su moderada satisfacción con la gestión del personal administrativo y 38% se sintieron satisfechos con el ambiente en donde se llevó a cabo la consulta médica. Finalmente, en términos globales, 46% pacientes encuestados afirmaron sentirse satisfechos con la dimensión.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, el que refiere al análisis de la dimensión fiabilidad, 52% pacientes aseguraron sentir satisfacción moderada en cuanto a la orientación y explicación por parte del personal administrativo, 56% encuestados sintieron satisfacción en lo que respecta ala conexión del doctor en el horario programado, 46% usuarios estuvieron satisfechos pues encontraron disponibilidad en las citas y, finalmente, 50%pacientes estuvieron satisfechos en todo lo que abarca la dimensión.
4. El tercer objetivo específico hace referencia al análisis de la satisfacción enla dimensión capacidad de respuesta, se concluye que, 58% usuarios señalaron sentir moderada satisfacción al momento de acudir al módulo de admisión para solicitar alguna información complementaria en lo que respecta a la atención por teleconsulta, 40% de ellos estuvieron satisfechoscon la gestión en los análisis del laboratorio, finalmente, 42% indicaron índices de satisfacción con la atención en farmacia al momento del despacho de medicamentos.

5. Se logra concluir, con respecto al cuarto objetivo específico que, del total de encuestados, 52% afirmaron sentirse moderadamente satisfechos en cuanto a la privacidad durante la teleconsulta, 58% pacientes sintieron alto grado de satisfacción debido al completo diagnóstico y anamnesis realizada de acuerdo al problema de salud, finalmente, 48% afirmaron que el profesional sanitario le inspiró confianza.
6. Finalmente, en lo que respecta al quinto objetivo específico y en análisis de la dimensión empatía, se concluye que, 50% de los pacientes recibieron un trato amable, paciente y con respeto afirmando sentirse completamente satisfechos, 54% de los encuestados moderadamente satisfechos no logró comprender a plenitud la explicación brindada por el profesional. Finalmente, en términos generales, 48% pacientes afirmaron sentirse satisfechos en todo lo relacionado con la dimensión.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la oficina de Tecnologías de la Información, mejorar la plataforma electrónica a pacientes para que exista una mejor interacción entre teleconsultor y paciente; es importante conseguir una mayor satisfacción a través de esta nueva forma de prestación.
2. Se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la Institución Privada invertir en la mejora del equipamiento tecnológico y una adecuada infraestructura donde se puedan monitorear todas las interconsultas programadas con la finalidad de lograr una mayor interacción
3. Se recomienda a la Oficina de Calidad de la Institución Privada realizar de manera, trimestral, encuestas y entrevistas acerca de la confiabilidad del servicio en los cuales se destaca el cumplimiento del horario, tiempos de espera, la disponibilidad del teleconsultor, etc.
4. Se recomienda a los profesionales asistenciales de esta Institución Privada elaborar mapa de procesos en cada servicio médico con el fin de mejorar los tiempos de atención y la agilidad para los procesos diagnósticos.
5. Se recomienda al cuerpo de médicos teleconsultores conservar la privacidad y el respeto ético y moral por el paciente, incentivar el uso adecuado del consentimiento informado; así como el respeto por los familiares y acompañantes cercanos del paciente.
6. Se recomienda a las jefaturas de los servicios que atiende la clínica privada implementar sistemas de comunicación asertiva, empatía solidaria y comprensión por los demás en un contexto donde la demanda de salud crece de manera exponencial.

## REFERENCIAS

- Andia, C., Pineda, A., Sottec, V., Ramiro, J., Molina, M., Romero, Z. (2002) Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. [www.sisbib.unmsm.edu.pe](http://www.sisbib.unmsm.edu.pe)
- Barturen, P. (2019). *Calidad de servicio percibida por los usuarios externos de un hospital de categoría II-2, Chiclayo* (Tesis de licenciatura, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Repositorio USAT). [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1703/1/TL\\_Bartur%C3%A9nSarangoPilar.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1703/1/TL_Bartur%C3%A9nSarangoPilar.pdf)
- Bustamante, M.; Zerda, E.; Obando, F. & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial* 13 (2): 1 – 15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Canzio, C.Z. (2019). *Relación Entre Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En Emergencia De Hospitales Públicos De Lima Este, 2018.* (Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola). [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)
- Castelo, W.; Castelo, A. & Rodriguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería* 32 (3). <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
- Cochachi, S., Inga, T. (2014). *Satisfacción del Usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - Essalud.* (Tesis Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú)
- Djordjevic I, Vasiljevic, D. (2019) The effect of sociodemographic factors on the patient satisfaction with health care system. *Serbian Journal of Experimental*

- and Clinical Research University of Kragujevac. Disponible en <https://scidar.kg.ac.rs/handle/123456789/8304>
- Donabedian A. (1991) La calidad en la atención médica y definición de métodos de evaluación. *La Prensa Médica Mexicana*, México 1991.
- DUEÑAS O. (2006). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
- Fariño JE, Vera FE, Cercado AG, Llimaico M, Saldarriaga D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP* 2 (2). Disponible en <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Feletti G, Firman D, Sanson-Fisher R. (1986) Patient satisfaction with primary-care consultations. *J Behav Med* 9: 389-399.
- Gomes, S.; Marabujo, T. & Do Carmo, M. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Semergen* 47 (4): 248 – 255. <https://medes.com/publication/163339>
- Gómez, W., Dávila, F., Campins, R. y Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. *Revista de Salud Pública* 21(2). Recuperado de <https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Digital Institucional UCV. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>

- Kaushal, S. K. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management.
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Europa: Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa.
- Ministerio de Salud (2009). Norma Técnica de Salud en Telesalud. Cdn 1era ed. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391128/Norma\\_t%C3%A9cnica\\_de\\_salud\\_en\\_telesalud.\\_NTS\\_N%C2%BA\\_067-MINSADGSP-V.0120191017-26355-1r0rtom.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391128/Norma_t%C3%A9cnica_de_salud_en_telesalud._NTS_N%C2%BA_067-MINSADGSP-V.0120191017-26355-1r0rtom.pdf)
- Ministerio de Salud (2020). Plan Nacional de Telesalud del Perú. Resol Ministerial <file:///C:/Users/abiie/Downloads/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B01010-2020-MINSA.PDF>
- Mira, J. & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica* 114 (3): 26 – 33. [http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
- Montalvo, S.; Estrada, E. & Mamani, H. (2020). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO. Revista Uap 23 (2). <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Parasuraman, A. Zeithaml. V. Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de los Servicios*. Madrid: Díaz Santos SA.

- Quiñones, J. C. (2015). Satisfacción de pacientes que asisten a consulta médica ambulatoria en una EPS de régimen especial. *Carta Comunitaria*, 23(134), 4-14.
- Rincón, C., Ensuncho, C. y Palacios, M. (20 19). Evaluación de la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de UMHES Santa Clara. (Tesis de Especialización, Universidad Cooperativa de Colombia). Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16350/2/2019\\_Calidad\\_Usuarios\\_Urgencias.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16350/2/2019_Calidad_Usuarios_Urgencias.pdf)
- Ruiz, V.; Martínez, M.; Torres, Y.; Acón, D.; De Toro, A., Cruz, F. & Rivera, A. (2021). EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA TELECONSULTA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19. *Revista Española de Salud Pública* 95 (1). [https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL95/ORIGINALES/RS95C\\_202104054.pdf](https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL95/ORIGINALES/RS95C_202104054.pdf)
- Sosa, C. & Sosa, J. (2018). Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque. *Revista Cuerpo Médico* 11 (3). [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018\\_pag162-167.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf)
- Suñol R, Bañeres J. (2014). Origen, evolución y características de los programas de la gestión de calidad en los servicios de salud. "Evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud".
- Umoke, M.; Ifeanchor, P.C.; Nwimo, I.; Nwalieji, C.; Onwe, R.; Ifeanyi, N. & Samson, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*.

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>

World Health Organization (2010) Global Observatory for eHealth.

[http://www.who.int/goe/publications/ehealth\\_series\\_vol2/en/](http://www.who.int/goe/publications/ehealth_series_vol2/en/)

Zavala, M. (2018). Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11826>

Canovás, L.; Carrascosa, A.; García, M.; Fernández, M.; Calvo, A.; Monsalve, V. & Soriano, J. (2018) Impact of Empathy in the Patient-Doctor Relationship on Chronic Pain Relief and Quality of Life: A Prospective Study in Spanish Pain Clinics. *Pain Medicine* 19 (7).

<https://academic.oup.com/painmedicine/article/19/7/1304/3964520?login=true>

Kwame, A. & Petrucka, P. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing* 20 (158).

<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-021-00684-2>

Taqdees, F.; Shahab, A.; Asma, S.. (2018) Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management* 35 (6).

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-02-2017-0031/full/html>

Kilase, M. & Jouili, T. (2021). Healthcare Service Quality in Government Hospitals: Evaluating Patients' Satisfaction. *Quality - Access to Success* 22 (182): 106

<https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=15822559&AN=150263485&h=1n%2bR11wqM37 Lmt059JMoXeOk0%2fTB1IPBXLxk3H8IVP6XYqmBb4xAqmqnEW7GcN%2 bR%2beRHTJLQMmRamPsZmhDEVQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWe bAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue %26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3 d15822559%26AN%3d150263485>

Ghahramanian, A.; Rezaei, T.; Abdullahzadeh, F.; Sheikalipour, Z. & Dianat, I. (2017). Quality of healthcare services and its relationship with patient safety culture and nurse-physician professional communication. *Health Promot Perspect* 7 (3): 168 – 174.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5497369/>

Nya – Ling, C.; Oluwaseyi, A., Hwa, J. & Ramayah, T. Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*. 26 (3).  
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10686967.2019.1615852>

Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.  
<http://growingscience.com/beta/msl/3125-the-influence-of-hospital-image-and-service-quality-on-patients-satisfaction-and-loyalty.html>

Zubayer, M. & Hoque, S. (2019). Healthcare Service Quality and in-patients' satisfaction: An empirical investigation on healthscape's tangible quality. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences* 7(5): 39 – 55.

[https://www.researchgate.net/profile/Mahmud-Zubayer/publication/337196838\\_HEALTHCARE\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_IN-PATIENTS'\\_SATISFACTION\\_AN\\_EMPIRICAL\\_INVESTIGATION\\_ON\\_HEALTHSCAPE'S\\_TANGIBLE\\_QUALITY/links/5dcae4f2458515143506a9eb/HEALTHCARE-SERVICE-QUALITY-AND-IN-PATIENTS-SATISFACTION-AN-EMPIRICAL-INVESTIGATION-ON-HEALTHSCAPES-TANGIBLE-QUALITY.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mahmud-Zubayer/publication/337196838_HEALTHCARE_SERVICE_QUALITY_AND_IN-PATIENTS'_SATISFACTION_AN_EMPIRICAL_INVESTIGATION_ON_HEALTHSCAPE'S_TANGIBLE_QUALITY/links/5dcae4f2458515143506a9eb/HEALTHCARE-SERVICE-QUALITY-AND-IN-PATIENTS-SATISFACTION-AN-EMPIRICAL-INVESTIGATION-ON-HEALTHSCAPES-TANGIBLE-QUALITY.pdf)

Mubashra, M.; Maqsood, H.; Kousar, R.; Jabeen, C. & Waqas, A. (2017). Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences 3: 556 – 567. [https://www.researchgate.net/profile/Syed-Amir-Gilani/publication/318861112\\_Effects\\_of\\_hospital\\_service\\_quality\\_on\\_patients\\_satisfaction\\_and\\_behavioural\\_intention\\_of\\_doctors\\_and\\_nurses/links/5981f7b00f7e9b7b524bd2f6/Effects-of-hospital-service-quality-on-patients-satisfaction-and-behavioural-intention-of-doctors-and-nurses.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Syed-Amir-Gilani/publication/318861112_Effects_of_hospital_service_quality_on_patients_satisfaction_and_behavioural_intention_of_doctors_and_nurses/links/5981f7b00f7e9b7b524bd2f6/Effects-of-hospital-service-quality-on-patients-satisfaction-and-behavioural-intention-of-doctors-and-nurses.pdf)

Zaid, A. A., Arqawi, S.M., Mwais, R.M. A., Al Shobaki, M. J. y Abu-Naser, S. S. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. Technology Reports of Kansai University 62 (3). [https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587\\_The\\_Impact\\_of\\_Total\\_Quality\\_Management\\_and\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_on\\_Patient\\_Satisfaction\\_and\\_Behavior\\_Intention\\_in\\_Palestinian\\_Healthcare\\_Organizations/links/5eaaac3592851cb26766e00a/The-Impact-of-Total-Quality-Management-and-Perceived-Service-](https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587_The_Impact_of_Total_Quality_Management_and_Perceived_Service_Quality_on_Patient_Satisfaction_and_Behavior_Intention_in_Palestinian_Healthcare_Organizations/links/5eaaac3592851cb26766e00a/The-Impact-of-Total-Quality-Management-and-Perceived-Service-)

Quality-on-Patient-Satisfaction-and-Behavior-Intention-in-Palestinian-  
Healthcare-Organizations.pdf

**ANEXOS**

**ANEXO 01: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variable/ Covariabl e</b>	<b>Definición Conceptua l</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Items</b>	<b>Escala</b>	<b>instrumento</b>
Variable Independie nte: Edad	Es el tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo hasta la actualidad (Minsa, 2016)	Número de años que tiene la persona desde que nació hasta la actualidad. Dato recogido a través de la encuesta	Adolescente	12 – 17 años	-	Ordinal	Cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL MINSA
			Jóvenes	18 – 29 años			
			Adulto	30 – 59 años			
			Adulto mayor	60 a más			
Variable Independie nte: Sexo	Es la manifestación externa de los rasgos culturales que permiten identificar a una persona como masculina o femenina	Es la distinción  entre sexo masculino y femenino evidenciado en el cuestionario.	Género	Masculino	-	Nominal	
				Femenino			
Variable independie nte: Tipo de consulta	Es una instancia de encuentro entre el médico y el paciente que representa una de las formas más antiguas de resolver los problemas de salud -enfermedad	Es el tipo de servicio que precisará atender el profesional sanitario	Consulta externa	-	-	Nominal	
			Consulta emergencia				

Variable dependiente: Satisfacción del paciente	Es un estado determinado por diversos hábitos culturales y perspectivas correspondientes a un grupo social y respondiendo a la capacidad de solucionar problemas y la capacidad de plantear estrategias de cuidado y seguimiento al usuario (Inga y Cochachi, 2014).	Hace referencia al cumplimiento de todas las expectativas del usuario frente al servicio ofrecido por un establecimiento u organización. En la presente investigación se medirá a través de un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL	Fiabilidad	Orientación y explicación concisa	01 – 05	Ordinal	
				Disponibilidad de atención			
			Capacidad de respuesta	Rápida admisión	06 – 09		
				Atención inmediata			
			Seguridad	Criterios de privacidad	10 – 13		
				Diagnostico completo y verificado			
				Confianza profesional			
			Empatía	Trato amable	14 – 18		
				Comprensión			
				Capacidad de entender			
			Elementos tangibles	Modernización de recursos	19 – 22		
				Disponibilidad de materiales médicos			
Espacio adecuado							

**ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Satisfacción de los pacientes de Telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la pandemia COVID

19

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>  ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en la empresa privada de Salud A 365 durante la pandemia Covid 19, Chiclayo, 2021?	<b>Objetivo Principal:</b>  Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en la empresa privada de Salud A 365 durante la pandemia Covid19	Los pacientes se sienten satisfechos con la atención por telemedicina en una empresa privada de Salud A 365 durante la pandemia.	<b>V.I.: Edad</b>	<b>Unidad de Análisis</b>  01 paciente atendido por telemedicina durante la pandemia  <b>Población</b>  La población para el presente estudio estará constituida por 50 pacientes atendidos a través de la plataforma telemedicina y que reciban seguimiento permanente por teleconsultas.  <b>Muestra</b> La población mencionada anteriormente no excede a los 100 individuos en estudio, por lo tanto, no fue necesario aplicar la fórmula estadística para hallar un nuevo dato. Se consideró una muestra censal.	<b>Enfoque:</b>  Cuantitativo, pues es fundamental el planteamiento de un problema con sus respectivos objetivos y la hipótesis (si es el caso). Asimismo, se clasifican las variables según su dimensión o tipología (Bernal, 2014).  <b>Tipo:</b> Básica, su objetivo central se basa en generar nuevos conocimientos y analizar los	<b>Técnica:</b>  Con respecto a la satisfacción del usuario en la teleconsulta, se empleará a encuesta SERVQUAL hecha por Parasuraman, et al. (1988), modificada por Ministerio de Salud (MINSa); abarca 22 ítems en evaluación  <b>Instrumento:</b> El instrumento correspondiente será el cuestionario, para el cual se consideró la escala
	<b>Objetivos Específicos:</b> - Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en una empresa privada de Salud A 365 con respecto a la dimensión de elementos tangibles -Estimar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de fiabilidad -Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de capacidad de respuesta -Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en su dimensión de seguridad. -Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes		<b>V.I.: Sexo</b>			
			<b>V.I.: Tipo de consulta</b>			
			<b>V.D.: Satisfacción del paciente</b>			

	<p>atendidos por telemedicina en su dimensión de empatía. -analizar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina en una empresa privada de salud en su dimensión aspectos tangibles.</p>				<p>diferentes criterios de las variables propuestas en la investigación (CONCYTEC, 2018).</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, pues, según el concepto, no se manipulará los sujetos en estudio ni variables involucradas, se analizarán bajo su propia naturaleza. (Hernández, Fernández y Baptista, 2012).</p>	<p>de Likert: totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, d e acuerdo y totalmente d e acuerdo con una puntuación del 1 al 5 (menor a mayor calificación)</p>
--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 03. INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS POR TELEMEDICINA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA COVID 19.

#### I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DEL PACIENTE

Edad: ( ) AÑOS

SEXO: ( ) Femenino ( ) Masculino

TIPO DE CONSULTA: ( ) consulta externa ( ) consulta por emergencia

#### II. CUESTIONARIO

A continuación, se le presentan ítems, por lo que se recomienda que lea bien los enunciados y luego marca con una equis (X) en la alternativa de respuesta que considere como correcta. La escala a utilizar será "Likert": totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

ÍTEM	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					
<b>Dimensión 1: FIABILIDAD</b>					
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?					
El médico se conectó en el horario programado					
Su atención se realizó respetando la programación y orden de cita					
Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>					
La atención en el módulo de admisión fue rápida					
La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida					

La atención presencial para tomarse análisis complementarios fue rápida					
La atención en farmacia fue rápida					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>					
Se respeta la privacidad durante la atención					
Se realizó una anamnesis completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido.					
Se le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
El médico que le atendió le inspiró confianza					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
El médico lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
El médico mostró interés en solucionar su problema de salud					
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.					
Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos que le realizarán.					
<b>Dimensión 5: Elemento Tangibles</b>					
Equipos modernos de telecomunicaciones					
Personal administrativo capaz de orientar al paciente antes de gestionar la consulta					
Recursos de telemedicina disponibles (monitor, tensiómetro, etc.)					
Consultorio adecuado para llevar a cabo una consulta médica					

## ANEXO 04. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO FIRMADO POR LA EMPRESA PRIVADA SALUD 365



### CONSTANCIA

La que suscribe, **DRA. VIRGINIA SOSA JOAQUÍN**, Directora Médica de Salud365 de la ciudad de Lima.

Hace constar:

Que la **DRA. NAYLA LUSBET ARTEAGA LOZADA** identificada con CMP 74749, colaboradora de Salud365 en el área de Teleconsultas, ha ejecutado el proyecto de tesis titulado "**Satisfacción de pacientes atendidos por Telemedicina en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid19 – Chiclayo**" desde el 1 al 26 de noviembre del presente año.

Se expide el presente documento, a solicitud escrita de la interesada para los usos y fines convenientes.

Lima, 29 de diciembre 2021



.....  
SALUD  *Dra. Virginia Sosa Joaquín*  
DIRECTOR MÉDICO  
RNA 00480 CMP 40172

---