



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Telesalud y Satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2
Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ramírez Meléndez, Jaime Paolo (orcid.org/0000-0001-9599-8157)

ASESOR:

Mg. Horna Rodríguez Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, esposa e hijo; por sus palabras de motivación para alcanzar mis objetivos.

Jaime

Agradecimiento

A mi familia, por su constante apoyo.

El autor

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	33
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	33
3.2. Variables y operacionalización	34
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis... 34	
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
3.5. Procedimientos.....	38
3.6. Método de análisis de datos.....	38
3.7. Aspectos éticos	39
IV. RESULTADOS.....	40
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1. Validacion de Instrumentos	36
Tabla 2. Analisis de Confiabilidad de Telesalud	37
Tabla 3. Analisis de Confiabilidad de Satisfaccion del Paciente Externo	38
Tabla 4. Nivel de Servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022	40
Tabla 5. Nivel de satisfaccion del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022	40
Tabla 6. Prueba de Normalidad.....	41
Tabla 7. Relacion entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfaccion del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.....	41
Tabla 8. Relacion entre el servicio de Telesalud y la satisfaccion del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022	41

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 750 pacientes y la muestra fue de 254. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de servicio de Telesalud, fue regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %; la satisfacción, fue medio en 45 %, bajo en 36 % y alto en 19 %. Se concluyó que existe relación significativa entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además solo el 96.63 % del Telesalud influye en la satisfacción.

Palabras clave: servicios, salud, paciente.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the Telehealth service and the satisfaction of the outpatient at Hospital II-2 Tarapoto treated during the Covid-19 pandemic, 2022. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design whose population was 750 patients and the sample was 254. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of Telehealth service was regular in 50%, bad in 31% and good in 19%; satisfaction was medium in 45%, low in 36% and high in 19%. Concluding that there is a significant relationship between the Telehealth service and the satisfaction of the outpatient at Hospital II-2 Tarapoto treated during the Covid-19 pandemic, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.983 (positive correlation very high) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 96.63% of Telehealth influences satisfaction.

Keywords: Services, health, patient.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las organizaciones en el mundo actual se han enfrentado a diversidad de situaciones de una manera excepcional, que han implicado un incremento respecto a los pacientes, debido a la situación de la última pandemia. Para poder hacer frente a toda esta situación. Se han implementado diversidad de medidas tanto a nivel internacional como nacional. Respecto a la atención hospitalaria, se ha incrementado la capacidad de cada una de las unidades de cuidados críticos, se asignaron áreas hospitalarias de atención COVID-19 y se limitó algunas atenciones. Respecto al área de atención ambulatoria se realizaron aplazamientos de citas. Y, a su vez, se implementaron las teleconsultas para mantener una atención continua con los pacientes, implementándose esta como una alternativa a la atención presencial (González et al, 2020).

Dentro del contexto y nacional, el Ministerio de Salud, como uno de los entes rectores respecto a este sector, ha considerado a la Telesalud como uno de los procedimientos más innovadores y representativos para mejorar la calidad de atención médica brinda a los pacientes, los cuales posibilita la entrega de servicios médicos a través de la utilización de los recursos tecnológicos, los mismos que también permiten tener una orientación cultural y social. Todo ello ha sido realizado con la finalidad de permitir que las personas de los diferentes sectores poblacionales puedan obtener una atención integral y eficiente, de modo que las entidades de salud puedan realizar una atención adecuada brindando la asistencia necesaria para cubrir las necesidades respectivas. Sin embargo, esta variable presenta deficiencias para implementarse hasta los niveles planificados, debido a que no presentan las capacidades requeridas para poder equiparar las entidades de salud con todos aquellos recursos tecnológicos que posibiliten las actividades orientadas a la Telesalud. Por lo tanto, la satisfacción de los pacientes no es la más eficiente (Ríos et al. 2021). Asimismo, en total, 8.577 establecimientos se encuentran en mal estado. En tanto, el 97%; es decir, 241 de los 247 hospitales del país tampoco cumplen condiciones mínimas de infraestructura y equipamiento para implementar un tekesalud de manera adecuada (Diario El Comercio, 2022)

A nivel local, en el Hospital II-2 Tarapoto, se han puesto en práctica diversas actividades estratégicas orientadas a la prevención de los problemas de salud, proyectando siempre las acciones sanitarias respecto a los programas y estrategias que han permitido controlar y disminuir el riesgo respecto a los grupos poblacionales más vulnerables, puesto que para estos grupos fue usado el servicio de Telesalud, y se generó un notable aumento respecto a las atenciones a este grupo poblacional. Sin embargo, ha habido diversas atenciones que han requerido que sean atendidos de una manera presencial; pero, no recibió la aceptación esperada, lo que generó que no se cumplieran con las expectativas para la atención.

A raíz de la problemática mencionada se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre el servicio de Telesalud y satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022? Y como problemas específicos: 1) ¿Cómo es el servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022?, 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022? 3) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del servicio de Telesalud y satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022?

En base a las justificaciones, se planteó por conveniencia; permitió brindar una herramienta útil para una adecuada toma de decisiones donde se priorice la mejora en la atención a los pacientes y satisfacer sus necesidades. Relevancia social, se buscó que las actividades realizadas por el personal satisfagan las necesidades de los usuarios y que el hospital tenga una buena imagen ante la sociedad. En cuanto al valor teórico, se sustenta teorías y normativas actuales que ayudaron a describir cada variable de estudio; además, permitió fundamentar las bases teóricas de la investigación. Implicancias prácticas, permitió brindar alternativas de solución que ayudaron a mejorar los servicios ofertados e incrementar el nivel de los pacientes. La utilidad metodológica, se justificó la utilización

del método científico comprobado para desarrollar cada una de las etapas de la investigación; asimismo, utilizó cuestionarios debidamente validados y confiables que pudo ser utilizado para la recopilación de datos en investigaciones posteriores.

A continuación, se presentó los objetivos de la investigación. El objetivo general fue: Determinar la relación entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022. Y los objetivos específicos: a) Conocer el nivel de servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022. b) Conocer el nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022. c) Identificar la relación entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

Del mismo modo se mencionó las hipótesis. Hipótesis general: Existe relación significativa entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022. Hipótesis específicas: H1: El servicio de Telesalud es eficiente en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022. H2: El nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a González (2020) consideró pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental, además integró una cantidad poblacional y muestral de 39 pacientes a quienes aplicó la encuesta mediante el cuestionario. Concluyó, que la gran mayoría de las complicaciones de salud en los pacientes investigados, se debe a la falta de equipamiento tecnológico por parte de la entidad hospitalaria, la cual no cuenta con la capacidad para realizar una intervención oportuna e inmediata de acuerdo a los requerimientos del paciente. Por ello, se determinó la necesidad de realizar las gestiones respectivas para adquirir el equipamiento necesario de acuerdo a las necesidades de salud emergentes y concurrentes en la población, de modo que esté preparado para atender los problemas de manera oportuna. Además, se determinó la necesidad de realizar la adquisición de medicamentos para atender los problemas frecuentes.

De igual forma se citó a Romero et al. (2019) consideraron pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental; además, integraron una cantidad poblacional y muestral de 10 personas a quienes aplicaron la encuesta mediante el cuestionario. Concluyeron, que de acuerdo a la investigación planteada, se determinaron factores influyentes respecto a la satisfacción de los pacientes de diálisis dentro de la identidad. El primer punto que se tomó en cuenta fue la confianza que transmite. El personal encargado y la disposición que tienen para atender al paciente, el trato personalizado que se da a cada uno de ellos, la amabilidad con la que se les atiende y la seguridad que se les transmite son variables a favor. Sin embargo, cuando hablamos de los instrumentos de medida se observó que no existe instrumento alguno para realizar la evaluación respectiva de los niveles de satisfacción asociados a los diferentes factores.

Asimismo, se citó a Varela et al. (2020) consideraron pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental, además integraron una cantidad poblacional y muestral de

50 usuarios a quienes aplicaron la encuesta mediante el cuestionario. Concluyeron, que de acuerdo a los datos obtenidos, se ha podido observar que tanto pacientes como familiares que han recibido atención médica a través de la tele consulta, han reportado una satisfacción alta respecto a los servicios brindados y con la idea de que volverían a usar en el futuro esta herramienta como una manera de consultar a especialistas. A su vez, se han observado diversas barreras; entre las que figuran las dificultades respecto a la conexión a Internet para integrar las consultas médicas virtuales. Asimismo, se señala que se debe prestar una atención especial a estas barreras planteadas más lo referente a audio e imagen que son detectadas en la investigación con la finalidad de poder mejorar su implementación en beneficio de los pacientes que requieran atención especializada.

Velarde et al. (2021) consideraron pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental; además, integraron una cantidad poblacional y muestral de 15 pacientes a quienes aplicaron la encuesta mediante el cuestionario. Concluyeron, que de acorde con la edad recolectada, resulta evidente el incremento respecto a la prevalencia de aquellos usuarios con la condición de TEA. En lo que respecta a Latinoamérica, se han puesto en funcionamiento diversos programas para una vigilancia estricta respecto a las actividades preventivas de este problema de salud. Se considera la existencia de una búsqueda constante de nuevas maneras de ayudar respecto al diagnóstico de esta enfermedad, que puedan ampliar de una manera positiva el acceso, la reducción de costes, el tiempo de espera y el tratamiento para la misma, siendo la teleconsulta un medio viable y accesible para la población.

De igual modo se incluyó a Curioso y Galán (2020) consideraron pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental; además, integraron una cantidad poblacional y muestral de 25 pacientes a quienes aplicaron la encuesta mediante el cuestionario. Concluyeron, que la integración de los procesos y equipos tecnológicos dentro de la salud, permiten desarrollar consciencia sobre el uso de las

TICs, debido a que estas herramientas pueden desarrollar un papel fundamental al permitir a los usuarios la detección, el control y el seguimiento a la evaluación del virus de una manera segura. A su vez, permite el desarrollo y la aplicación de modelos más sofisticados del análisis de data, la inteligencia artificial; así también, como las Apps para detectar problemas de salud de manera temprana en base al reconocimiento de síntomas universales.

Asimismo, se consideró a Quispe et al. (2019) consideraron pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental; además, integraron una cantidad poblacional y muestral de 14 trabajadores a quienes aplicaron la encuesta mediante el cuestionario. Concluyeron, que existe la necesidad que existe del fortalecimiento de la diversidad de programas de Telesalud que existen con el respaldo de las recomendaciones, son recopiladas de acorde a las experiencias y evidencias; todas ellas orientadas a garantizar la continuidad de este servicio en aras del beneficio de la población en general. Respecto a esto, se ha obtenido la información respecto a una baja cantidad de estudios orientados hacia este punto en general, así como la ausencia del desarrollo de esta interrogante en el tiempo. Las investigaciones que se encontraron, la gran mayoría fueron ensayos controlados de una asignación paralela, enfocados de manera principal en enfermedades crónicas y se han desarrollado por iniciativa local.

Espinoza (2019) consideró pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental; además, integró una cantidad poblacional y muestral de 5 pacientes a quienes aplicó la encuesta mediante el cuestionario. Concluyó, que teniendo en cuenta que el procesamiento estadístico respecto a la determinación del coeficiente de Pearson fue igual a 0.900. Se estableció que el nivel de eficiencia con el cual se desarrolla la gestión administrativa dentro de la entidad, ejerce una relación positiva sobre el desarrollo de los procedimientos y estrategias para mitigar la cantidad de casos de esta enfermedad. Por ello, se generaliza que mientras más eficiente sea la gestión organizacional de la

red de salud, mejores serán los resultados obtenidos respecto a los programas de salud desplegada para mejorar la satisfacción de los pacientes mediante una atención eficiente y oportuna.

También, se citó a Tuesta (2018) consideró pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental; además, integró una cantidad poblacional y muestral de 274 pacientes a quienes aplicó la encuesta mediante el cuestionario. Concluyó, que en base a la información recopilada, fue procesada para obtener el coeficiente de correlación Spearman. Se obtuvo un resultado igual a 0.564 y corresponde a un nivel medio. Todo ello permitió establecer que la gestión administrativa es importante para mejorar la satisfacción de los pacientes, esto debido a que a medida que se realice el manejo de los recursos institucionales de manera eficiente para direccionarlos al desarrollo de actividades y programas que mejoren el acceso a los servicios de salud, mejores serán los niveles de satisfacción en los pacientes. Además, se incrementa la posibilidad de que todos puedan acceder a un servicio oportuno y eficiente capaz de atender las necesidades emergentes.

Finalmente, se citó a Rodríguez (2020) consideró pertinente el desarrollo de una investigación básica considerando un diseño no experimental, además integró una cantidad poblacional de 1349 paciente y una cantidad muestral de 238 elementos a quienes aplicó la encuesta mediante el cuestionario. Concluyó, que resaltando el valor de correlación Pearson ($p=0.818$) se determinó la importancia del mejoramiento de las actividades orientadas a la atención primaria de los pacientes como una estrategia para posibilitar el mejoramiento de los niveles de satisfacción en los pacientes; asimismo, se logró determinar que el 35% considera que esta variable se desarrolla de manera regular, mientras que el 29% lo considera bueno y muy bueno y finalmente, el 36% lo cataloga como malo.

A continuación, se hace mención para el desarrollo de la primera variable: Telesalud. Según MINSA (2009) hace referencia a aquellas distancias, que se acortan a través del uso de equipos apropiados para una debida

atención del usuario, así como de reuniones administrativas, capacitación y ayuda. Asimismo, para Alzate (2019) es considerado como uno de los procesos más innovadores para la entrega de los servicios de salud por parte de las empresas y entidades estatales hacia los usuarios o pacientes mediante el uso de las tecnologías de la información para mantenerse en contacto con los usuarios en todo momento que el proceso lo requiera.

De acuerdo a Ballesteros (2017), lo define como una parte de la medicina que hace uso de las telecomunicaciones para transmitir información médica (imágenes, registros, etc.) para obtener diagnósticos, recomendaciones, apoyar en el seguimiento continuo del paciente o en la toma de decisiones. Luego, con la invención del teléfono, el paciente llamó al consultorio del médico no solo para programar una cita; sino para obtener información sobre la enfermedad más frecuente. También, sirve para ordenar un inventario y muchos médicos consultan a otros médicos.

Alzate (2019) tiene por significancia ser un servicio brindado a distancia, donde compete que especialistas se presenten en poder ayudar a mejorar los servicios de acuerdo a sus capacidades e informaciones actualizadas, donde esto se comparte la información con ayuda de los medios tecnológicos para poder resolver asuntos de pacientes con problemas médicos muy riesgoso. Se necesita la asesoría de un experto en la materia referente a un médico externo, de poder apoyar en la medida de que se puede proteger una vida. Por ello, la telesalud es una nueva modalidad cibernética de brindar una oportunidad de ser atendido mediante las previas consultas ante un síntoma y entre otras congestiones, logrando ampliar el cuidado de salud de cual distancia y momento, sin necesidad de acercarse al lugar, y este proceso ha ido creciendo cada vez por la misma necesidad que todo necesitan cubrir, frente al cuidado de su salud.

Por otro lado, Ballesteros (2017) la describió como un servicio a distancia, esto se ha desarrollado con más potencia, por la aparición de la pandemia, donde muchos especialistas no podían viajar al lugar de los hechos para poder responder con su especialidad, y al mismo tiempo los pacientes no

podían acudir a una clínica, por la determinación del Covid, de no prolongar más la enfermedad, por lo que se ha logrado que mediante un medio visual tecnológico como una Tablet, celular táctil, y otro portátil, se pueda ser atendido y recibir las indicaciones de su médico. Si el caso fuere, que se encuentre en un medio de emergencia, recién puede ser atendido en una propia clínica.

Lovo (2021) dio a entender que la Telesalud en este tiempo de propagación de enfermedad contagiosa ha sido más beneficiosa. Se realizó la atención de pacientes con el especialista que ellos solicitan, y se logró proteger su salud sin necesidad de acudir al nosocomio.

Linaris et al. (2018) contextualizó que la Telesalud ha sido una estrategia por parte del Estado de desarrollar por la misma necesidad y desesperación de los pacientes, siempre y cuando cuenten con un portátil audio visual para ser atendido rostro a rostro con su doctor, brindándoles las indicaciones respectivas de qué proceso deben seguir para mejorar su salud. Además, este proceso se desarrolla para poder debatir entre especialistas de otro lugar, para poder solucionar una operación de riesgo, lograr intercambiar experiencias y tomar decisiones para afirmar algo o modificar ciertos actos de mejoramiento referente de proteger la salud. Asimismo, esta estrategia de Telesalud ha conquistado muchos espacios y centros de salud para que muchos pacientes no se queden sin ser atendidos y reciban la misma atención como si estuvieran de manera presencial. Esto ha sido referencia a las previas consultas que se cree poder dar una solución mediante plataforma virtual.

Parrasi et al. (2016) detalló que la Telesalud ha sido una estrategia que el gobierno con compañía del Ministerio de Salud, han hecho la conferencia de dar la oportunidad de presentar mejores propuestas para cambiar las modalidades de atención, ya que se estaba pasando por un problema muy grave de contagio por la situación del COVID 19, siendo así una oportunidad de que muchos pacientes desde su casa, puedan recepcionar

la atención con su médico especialista, de acuerdo a su petición de su solicitud.

De la misma forma, Márquez (2020) describe que la Telesalud ha sido un beneficio más también por parte de los médicos especialistas, de poder cambiar de información y buscar una solución de cómo mejorar la protección de salud de su pueblo, logrando así determinar la manera posible de que todos puedan ser atendidos, y eso hace que califique al centro de salud y al gobierno de que la salud es lo primero y que ayuda al desarrollo y mejoramiento de un país; logrando que más centro de salud se unan de poder disponer esta estrategia, de enlazar la atención médica a larga distancia para asegurar que los pacientes de bajos recursos sean atendido desde la comodidad de su hogar.

Para Ena (2020) la telesalud ha logrado ser una decisión importante por parte del gobierno y del Ministro de salud, logrando buscar la manera de cómo atender a distancia con el servicio de salud, ya que muchos pacientes con previos síntomas no pueden acudir a ser atendido de manera presencial por la misma propagación de infectarse con la enfermedad, y ante esta causa es lo que se conlleva de poder determinar de dar una solución al problema, donde solo con un portátil audiovisual tenga la oportunidad de consultar con su médico y recibir las indicaciones, y tratamientos frente alguna enfermedad que padecen; gracias a esto se ha procedido mejorar y disminuir la situación de que muchos pacientes no acudan de manera presencial, y que solo de casa sean atendidos. Entonces esta estrategia se hace posible por la misma tecnología que permite comunicarse de larga distancia y aprovechar en consultar su estado de salud con su médico especialista.

Gonzáles et al. (2020) compartió la significancia que la Telesalud es un servicio para ser atendido de cualquier distancia por los distintos médicos con cada especialidad quienes han sido preparados, con el objetivo de que más pacientes sean atendidos, de forma que la cobertura de Internet ayuda a enlazar la atención entre paciente y médico para ser más dinámico y

eficiente de contar con la atención que se merece por parte de su centro médico. Esto es de gran ayuda, ya que la misma instancia económica no permite que puedan acudir de manera presencial, pero si es admisible ser atendido por un medio tecnológico; según a la solicitud requerida del tipo de especialista que quieres consultar.

Maneric (2021) señala que la telesalud ha permitido que la gran potencia tecnológica resuelva los problemas de salud de manera fascinante y segura, de apoyarse en una herramienta para solucionar problemas. Este proceso ha hecho posible que muchos puedan ser atendidos sin esperar o correr más el riesgo a su salud.

Ríos et al. (2021) describió que la Telesalud ha logrado que muchos pacientes sean atendido de larga distancia, de poder contar con el servicio de manera satisfactoria y responsable, al poder comunicarse con el médico especialista con referente a los síntomas que siente, sin necesidad de tener la presencia física, con sólo un video llamada ya puedes tener al médico que necesites. Este proceso no solo ha desarrollado los hospitales públicos, sino también las clínicas privadas. Es una estrategia de poder brindar su servicio. Se da seguimiento sobre el tratamiento del paciente o para las previas consultas sobre síntomas, y si es algo más complicado, el doctor puede dar el permiso de poder acercarse de manera presencial, logrando así mantener la calma de sus pacientes. Es un beneficio para ambas partes: uno es por la protección de su salud, y lo otro es de tener un ingreso económico; pero, en la entidad pública ha sido como parte de velar por el cuidado de su pueblo, en mantener un mejor bienestar.

Valenzuela (2019) la Telesalud, como su mismo nombre, es tener el servicio mediante un portátil audiovisual, que le permite conectarse rostro a rostro con su médico especialista, de tener la atención médica sin tener la presencia de su médico, con solo levantar un teléfono ya puede comunicarse con su centro de salud más cercano. Se solicita la atención de un médico especialista de acuerdo al síntoma que necesitar solucionar, es sacar una cita.

Por otro lado, la Telesalud ha procedido de ser una estrategia que ha desarrollado el Gobierno y el Ministerio de Salud, logrando mejorar el cuidado de las personas que necesitan ser atendidos, y que no tienen la posibilidad de acercarse de manera presencial, con solo conectarse a Internet, ya puede acceder a tener una información completa con su médico especialista, y sacarles de duda. Los médicos han aceptado esta opción, ya que a ellos también les permite atender a sus pacientes desde casa, o de su misma clínica.

En cambio, Aparicio et al. (2020) contextualizaron que la telesalud al ser un servicio de ser atendido de larga distancia, también se le considera como telemedicina, porque recibes una atención completa si fuera posible. Es decir, decir que aparte de ser atendido audiovisual, puedes obtener las medicinas de manera delivery, según las indicaciones de tu médico. Es una atención más rápida de determinar, y de promover que las personas sean atendidas, y así lograr que la salud sea primero. Los médicos de los distintos centros de salud tienen una responsabilidad como profesionales con sus pacientes, logrando formar un mayor nivel de atención y preocupación por la situación que ocurre o prolonga su paciente; al mismo tiempo, de hacer el seguimiento de su tratamiento ante una enfermedad que padece.

Por su parte Arroyo et al. (2017) la telesalud ayuda a que la salud mejore y dé la oportunidad a muchos pacientes que no pueden acudir de manera presencial y logren ser atendidos de manera virtual. También, ha existido la aparición de contar con programas de videos llamadas para su previa cita, y así comunicarse con su médico para obtener una solución a su problema de salud.

Bill et al. (2015) describieron que la telesalud es una oportunidad de mejorar el cuidado y bienestar de la salud, siendo parte de la preocupación por los centros de salud y del gobierno de cómo mejorar esta situación, y que mejor idea y propuesta de hacer posible de recibir la atención médica de larga

distancia. Se tiene la seguridad de que la salud no corre el riesgo y al mismo tiempo se evita aglomeraciones, logrando así determinar un mejor nivel de servicio con la protección de salud. Este proceso se va seguir manteniendo siempre y cuando sigan dándose resultados, y desarrolle una mejor implementación para alcanzar metas y objetivos por parte de la organización que conforma.

Linaris et al. (2018) la implementación de la Telesalud en las entidades estatales y empresas dedicadas a brindar el servicio de salud, posibilita que los pacientes accedan a la atención de sus necesidades sin tener que acercarse físicamente a las instalaciones donde se preste servicio, sino que mediante el uso de aplicaciones móviles o plataformas web interconectadas mediante internet puede ponerse en contacto con los especialistas y recibir la atención médica necesaria para mejorar su situación; sin embargo, este procedimiento no reemplaza a aquellos que son necesarios de ser realizados mediante la supervisión directa de los profesionales, por ejemplo, cuando se trata de problemas complejos como las operaciones del cuerpo.

Para Parrasi et al. (2016) la Telesalud es una aplicación de la medicina general entre médicos y pacientes a grandes distancias, en la que se transfieren datos de consultas clínicas de un lugar a otro mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. Estas tecnologías posibilitan la aplicación de la telemedicina, y aunque se desarrolló principalmente en Europa y América del Norte, se hicieron esfuerzos para su adaptación en América Latina debido a condiciones geográficas, sociales y económicas de la población, por lo que resulta necesaria su aplicación a fin de garantizar la atención de los pacientes.

Lovo (2021) señala, que el avance de esta, muestra que desde sus inicios y sin precedentes, se habla de diversidad de modalidades tales como: teleeducación, trabajo colaborativo, telefonía, teleseguimiento, tele-cirugía, por lo que ha tenido su impacto en todas las ramas médicas, abriendo muchas posibilidades, incluida la atención médica familiar. Se estima que

en las próximas décadas será una de las especialidades más desabastecidas a medida que aumente la población y la demanda de servicios primarios, y es una de las muchas áreas en las que la telemedicina tiene un impacto significativo en la salud. El surgimiento de nuevos desafíos resulta necesario que se reconozcan las oportunidades que se presentan a raíz de esta estrategia.

Márquez (2020) precisa, que como una forma de clasificar al COVID-19, se debe considerar la necesidad de limitar el contacto con pacientes potencialmente infectados y conservar los recursos hospitalarios que deben ser considerados como una prioridad. En caso de duda, será mejor que se ordene y verifique por teléfono (preferiblemente por video) antes de presentarse en persona, y la evaluación remota sigue un proceso simple: solicitar a los pacientes que se tomen la temperatura con un termómetro, documentando siempre cualquier cambio en los patrones normales.

Ena (2020) determina la comunicación remota como provisión de servicios de atención médica a través del uso de las comunicaciones y técnicas de comunicación correctas para cada una de las fases: desde el diagnóstico hasta el tratamiento.

Además, para González et al. (2020) es una herramienta, que aunque tenga mucho tiempo dentro de los sistemas médicos, su uso dentro de las ECNT despierta el interés moderno en las barreras geográficas circundantes y mejoran la atención sobre este grupo de diversas enfermedades. Hay muchos recursos, como la videoconferencia, el correo electrónico y el uso del teléfono móvil; entre otros, que son usados para monitorear de una manera constante los signos vitales y todos aquellos relacionados a lo mismo.

Según Ríos et al. (2021) indican, que la Telesalud y la expansión de los TICs, se unieron de una manera similar a fin de usar la globalización de acorde a la diversidad de niveles tanto tecnológicos como sociales, con el fin de mejorar el acceso, las oportunidades y sobre todo la calidad de los

servicios médicos a las residencias en áreas geográficas distribuidas para centros y referencias especializadas. De manera similar, para Valenzuela (2019) la definió como un uso efectivo y seguro para los pacientes, en el apoyo a los centros médicos en el monitoreo, consultoría y capacitación remota respecto a sus pacientes y sus dolencias. La implementación remota es uno de los avances realizados más grandes realizados en la historia de la medicina.

Arroyo et al. (2017) la implementación de la Telesalud en el sistema de salud pública por parte de las entidades permitirá mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, debido a que se acercará el servicio de la mejor manera posible para limitar las barreras que impiden el acceso de manera eficiente inequitativa. Según Aparicio et al. (2020) plantean que la situación actual de salud, a nivel internacional, a raíz del impacto del sistema de salud por la epidemia y el estado científico y tecnológico de la infraestructura de atención en la red asistencial debe haber una mejora continua en los programas y los servicios de salud pública, debido a los cambios ambientales, las alianzas culturales y tecnológicas y la reducción de las barreras físicas y sociales.

Para Bill et al. (2015) señalaron que el acceso a la salud es uno de los factores primordiales para asegurar condiciones de vida sostenibles para las personas de un país. En ese sentido, brindar servicios de salud con estándares de cobertura y calidad se encuentra entre las principales responsabilidades de los países para sus ciudadanos. Uno de los aportes que ha generado una mayor contribución al proceso de solución de los problemas inherentes al acceso a los servicios de salud es la telemedicina. Este término significa brindar una economía médica donde la distancia es un factor importante, y utiliza las tecnologías de la información y las telecomunicaciones con el objetivo de mejorar la salud humana.

Maneric (2021) la salud y la telesalud se han consolidado como factores los mismos que se incluyen en las mallas curriculares de las carreras orientadas a las ciencias de la salud con el fin de promover el uso de los

TICs en el beneficio de la comunidad en general, basado en los principios de equidad, la eficiencia, el servicio, la descentralización y el desarrollo social; además, de compartir una experiencia de ejercicio de intento para reducir el acceso a los servicios, la práctica personal de salud digital y la respuesta oportuna a las personas en todos los servicios para guiar su vida. Por otro lado, para Gozzer (2015) llama Telesalud lo que hace referencia al uso de técnicas de comunicación avanzadas que se intercambiarán y proporcionan servicios médicos, que abordan las barreras geográficas, temporalmente y ensamblan la asociación, la sociedad y la cultura.

Alipas (2019) los servicios de salud prestados mediante tele consulta, abren la posibilidad de extender estos servicios hacia una cantidad más amplia de pacientes, ayudando de esta manera a encontrar una recuperación oportuna. Por otro lado, Sánchez y Zapata (2019) la telemedicina amplía aún más el abanico de posibilidades, describiéndola como una política pública encaminada a mejorar las condiciones a través de las TIC para la salud de las personas.

Según Echevarría (2021) afirma que la telemedicina (TM) es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación electrónica para brindar y apoyar la atención en salud, siendo la distancia entre los usuarios un factor a considerar. Se estima que el rango de uso y aplicación es muy amplio, desde usar el teléfono para una consulta hasta asesorar a distancia a una cirugía piloto. La atención a las herramientas ayuda a realizar al menos una acción remota en el proceso. Hace referencia a la gama completa de beneficios y servicios que se pueden brindar de forma remota y tiene como objetivo mejorar la salud de la comunidad mejorando la cadena de atención.

Para Arroyo y Fleury (2017) indican que el espacio médico se ha confirmado utilizando medios electrónicos, lo que permite la transferencia de información. Se inicia desde la comunicación remota, pero una serie de otras industrias se han ocultado, se utiliza tecnología y comunicación con el propósito de transferencia los datos de salud remotos. De esta manera, Telesalud es una alternativa ideal para reducir estos obstáculos, lo que

puede proporcionar comunicación directamente de los centros remotos con la técnica y la tecnología más avanzadas.

De manera similar, Mansilla (2020) esta incluye la provisión de servicios médicos utilizando especialmente cuando la distancia es un punto de control para la atención médica las TICs, el teléfono es solo el control remoto a través de un dispositivo, sin la mediación directa entre las personas, se pueden considerar la frecuencia cardíaca, los datos de la glucemia, entre otras cosas. Asimismo, para Ramírez et al. (2020), La telemedicina en la era del COVID-19, ha servido como una primera línea de atención al paciente.

Las dimensiones de la variable Telesalud, fueron definidas por el MINSA (2009), las cuales se describen a continuación: Primera dimensión. Servicios de Prestaciones de Salud, hace referencia a una cobertura médica completa brindada por un determinado sistema de salud. Asimismo, Alipas (2019), la prestación de salud se basa en brindar un servicio de calidad que esté a la vanguardia de la población, con los equipos necesarios para poder desarrollar las funcionalidades por parte de los colaboradores, con las tecnologías necesarias para poder prestar los servicios. Como segunda dimensión, Tele gestión de los servicios de salud, es tomada como la aplicación en campo de los diversos métodos de gestión.

Por consiguiente, Sánchez y Zapata (2019) señalan, que la tele gestión permite mejorar los servicios por medio de los canales llamados procesos administrativos, por el cual este proceso permite llevar a cabo la buena gestión de las actividades por medio de sus colaboradores. Como tercera dimensión, Tele información, educación y comunicación a la población y personal de salud, se encuentra referido a diversos spots que tienen que ver con la prevención de la salud de los pacientes que son transmitidos de forma masiva mediante los diversos canales para difundir información. Por lo tanto, Maneric (2021) hace relevancia a los mecanismos que se establecen para llevar a cabo la comunicación a través de los canales

tecnológicos, la cual esto permite tener una comunicación de manera distante, facilitando la comunicación entre ambas partes.

Como segunda variable, satisfacción, se citó a la RM N° 527 – 2011 /MINSA (2011) en la cual la define como el nivel de bienestar que ha provocado en un usuario la eficiencia en la entrega de un servicio, y haya sido capaz de satisfacer sus necesidades y expectativas; por lo tanto, de acuerdo a como se hayan cumplido estos elementos fundamentales, se determinará el nivel de satisfacción. Kotler y Armstrong (2013) sostienen que la satisfacción es el resultado final que obtienen los usuarios después de utilizar un servicio o producto, depende del nivel de eficiencia para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Asimismo, para Ruydiaz et al. (2018) señala que hace referencia a los usuarios ya sean individuales o colectivos quienes de una manera accesible y equitativa son atendidos por un profesional óptimo y siempre toman en cuenta el balance entre el beneficio, los riesgos y los costos, con la finalidad de lograr la adhesión y la satisfacción completa de dichos usuarios. Se tiene como característica las siguientes: la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad.

Soliz et al. (2015) dan a entender que la satisfacción del paciente en un centro de salud es lo más importante cuidar y proteger y brindarle una mejor atención, pese a los problemas que está pasando con su salud, de hacerle sentirle mejor, de motivarle a que se va recuperar pronto, o que su situación no es grave. Eso es lo que necesita escuchar un paciente por parte de su médico, de darle la posibilidad de seguir mejorando, siendo así este proceso organizativo en un centro hospital hace que mejore su nivel de atención frente a otros hospitales. Su deber y misión es cuidar y proteger la salud de su paciente, desde un primer momento hasta finalizar su tratamiento, logrando así también poder mantener una comunicación entre paciente y médico para poder mejorar las condiciones de los distintos servicios.

Seguidamente Soliz et al. (2015) señalan en contextualizar que La satisfacción del paciente es poder afianzarse de atender de una mejor manera a las dificultades que presenta por parte de su salud, de poder responder y no hacer esperar mucho tiempo en sala de espera, logrando así que el paciente se sienta atendido desde un principio de su llegada, ya que todos acuden a un centro de salud por urgencia de asegurar que su salud no corra mucho peligro, o no llegue a mayores extremos de empeorarse. Esto va determinar el tipo de organización que se maneja y se desarrolla dentro de una organización para poder interferir en direccionar al personal administrativo en inculcar a que demuestren brindar una mejor atención como corresponda, al mismo tiempo tratar de mejorar el servicio, en ayuda de consultar con los pacientes, sobre qué les parece la atención que se les brinda, y así se puede ver la forma de desarrollar estrategias que se mejora el servicio. La atención y la satisfacción es lo primero que se debe de cuidar de un paciente, para determinar la calidad de atención que se está emitiendo y mejorar cada vez los centros de salud.

La Torre et al. (2017) si bien es cierto la satisfacción de los pacientes está asociado a diferentes elementos tangibles e intangibles, es necesario considerar la importancia de desarrollar procedimientos internos bajo el cumplimiento de diferentes estándares y lineamientos establecidos para el mejoramiento de la gestión de los recursos, de modo que se realice en la mejora continua orientada hacia la satisfacción a través de la optimización de los procesos.

De igual forma, para Peralta et al. (2019) el personal dedicado a la gestión de los recursos institucionales de los centros de salud, si bien es cierto no participa en el proceso de atención de manera directa a los pacientes, tienen la gran responsabilidad de gestionar adecuadamente los recursos organizacionales para posibilitar la disponibilidad adecuada de acuerdo a los requerimientos por parte de los pacientes.

Según Montalvo et al. (2020), actualmente, la satisfacción de los pacientes es un elemento que viene cobrando relevancia debido a la cantidad de

recursos financieros que los gobiernos designan al sistema de salud; por lo tanto, existen que los resultados sean sobresalientes o congruentes con la cantidad de recursos utilizados. Por ello, es necesario integrar procedimientos orientados al control sobre la utilización de los recursos, de modo que se pueda garantizar una máxima utilización de acuerdo a las planificaciones establecidas para generar un nivel de satisfacción óptimo capaz de cumplir con las expectativas y necesidades de las personas.

Para Vizcaino et al. (2018) el nivel de satisfacción que presentan los pacientes respecto a las entidades de salud puede ser utilizado como un indicador importante para medir la capacidad de la entidad para gestionar los recursos internos y propiciar una atención adecuada cumpliendo los estándares de calidad establecidos. Por lo tanto, este elemento ofrece una mirada general respecto a esta variable, de modo que se pueda establecer procedimientos estratégicos para fortalecerlo en caso de encontrarse niveles negativos. Por otro lado, para Arteta y Palacios (2018) es importante el fortalecimiento de los procedimientos y actividades de control interno para garantizar no solamente el uso eficiente de los recursos financieros, sino también para garantizar una prestación de servicios de forma adecuada cumpliendo los diferentes estándares de calidad establecidos, de modo que los paciente no solamente tengan garantizado una atención oportuna, sino también una atención de calidad para incrementar las posibilidades de una buena recuperación.

Según Vázquez et al. (2017), es necesario resaltar la importancia de contar con personal especializado no solamente para atender los problemas de salud presentados por los pacientes, sino que también necesario contar con personal debidamente comprometido y capacitado para desarrollar las actividades de gestión organizacional, considerando que ellos sólo responsable de tomar las decisiones respectivas para la adquisición de equipamiento tecnológico, recursos humanos, entre otros elementos que posibilitarán brindar una atención oportuna y proyectar una imagen positiva de confianza sobre la institución hacia los pacientes; asimismo, una buena gestión permitirá cumplir con los estándares de calidad establecidos por el

gobierno para garantizar la protección de los derechos de cada uno de los pacientes para acceder a un servicio de calidad en todo momento sin ningún tipo de discriminaciones o acepciones.

Según Febres y Mercado (2020) es de suma importancia realizar la medición de los niveles de satisfacción en los usuarios o pacientes de los servicios de salud, debido a que estos brindan información resaltante para determinar el nivel de eficiencia de la organización respecto a la prestación de los servicios. Al mismo tiempo, la determinación de esta información permitirá establecer estrategias internas para incrementar el nivel de calidad y cubrir aquellas necesidades que aún no han sido satisfechas a cabalidad de acuerdo a la demanda de los usuarios. De igual forma, para Jaramillo et al. (2020) sostiene que existe una amplia diversidad de técnicas e instrumentos aplicables a la recopilación de información sobre nivel de satisfacción de los pacientes. Por lo tanto, es necesario realizar el análisis respectivo de acuerdo a la realidad y el perfil de los pacientes para aplicar el instrumento más viable para recopilar la información necesaria.

Sobre Álvarez et al. (2021) el sector salud es actualmente una de las industrias que más atención atrae de toda la sociedad debido a la situación de urgencia que afecta hoy a todo el mundo. Es por ello que toda organización en este campo se ve obligada a enfrentarse a una situación sin precedentes, intentando adaptar su operativa a las nuevas necesidades y priorizando las más relevantes.

Por otro lado, para Hernández et al. (2019) en las últimas décadas ha habido un aumento en la evaluación de la calidad del sistema de salud desde la perspectiva de los usuarios externos, incluidas las evaluaciones basadas en el tipo de atención médica recibida o el sistema de salud en general. Es útil estudiar los sistemas de salud desde el punto de vista del usuario, ya que los pacientes satisfechos son más cumplidores y están dispuestos a cooperar con el proceso de atención, lo que a su vez reduce el costo de la atención innecesaria.

Según Tucto (2018) identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios permitirá influir en ellos para mejorar la percepción de los pacientes sobre los servicios médicos. La significación social tiene como objetivo mejorar la satisfacción de los usuarios con el sistema de salud. La importancia del aprendizaje complementará el conocimiento sobre los condicionantes que influyen en la satisfacción del usuario externo. De igual forma, para Morales et al. (2021) la satisfacción del usuario en el contexto de este estudio radica en el hecho de que las personas satisfechas serán un activo para la organización, ya que es más probable que regresen al sitio, les guste o no, para buscar sus acciones o servicios, desde este punto de vista, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo, sino que se configura como un medio para alcanzar otros fines.

De acorde con Mal Partida et al. (2021) señalan que a medida que las organizaciones pueden mejorar los procesos y realizar buenos negocios, se fomenta la mejora continua de estos procesos. Por ello, es importante trabajar en la mejora de la satisfacción del cliente externo y de la relación con los pacientes y sus familias. En este sentido, la atención al cliente es uno de los servicios que prestan las organizaciones con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, lograr una mejor productividad y situarlas en una mejor posición frente a otras organizaciones porque aumenta su competitividad.

De igual forma, para Romero et al. (2019) la satisfacción del paciente resulta útil para poder formular estrategias orientadas a la mejora de la atención y a generar diversas medicaciones en ciertos aspectos de la prestación de atención de alta calidad, que son esenciales para la seguridad del paciente. Entre estas oportunidades de mejora, podemos mencionar los factores que aumentan la confianza del paciente en los profesionales sanitarios, como son: el tiempo que el paciente dedica a la consulta o el conocimiento por parte del paciente el nombre del especialista.

Según Pérez et al. (2019) la calidad del servicio es un elemento fundamental que permite determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, el cual posee efectos diversos relacionados con la permanencia del público en una organización o empresa; por lo tanto, esta variable tiene un alto valor. Puede afectar la rentabilidad y permanencia de la empresa u organización a medida que pase el tiempo; por lo tanto, es indispensable considerar de este elemento común fundamental para poder desarrollar los bienes y servicios orientados hacia el público, de modo que estos sean capaces de satisfacer las necesidades expresadas por el público de manera eficiente. Para ello es imprescindible desarrollar actividades estratégicas que posibiliten el acercamiento hacia ellos para recopilar información relevante como sus opiniones y sugerencias que posibiliten realizar las mejoras correspondientes a las propuestas presentadas de modo que estas tengan un mayor nivel de aceptación y posibiliten la satisfacción en un nivel más alto.

Según Sanz et al. (2017) la satisfacción de los pacientes debe ser considerado como un aspecto fundamental por las entidades dedicadas a la prestación de servicios relacionados a la salud, teniendo en cuenta que esto significa la posibilidad de tener una recuperación exitosa de acorde a sus expectativas para ayudar a mejorar su calidad de vida y el desarrollo de sus actividades cotidianas con total normalidad. Para ello, es necesario el despliegue de diferentes herramientas estratégicas para hacer posible que los recursos internos sean utilizados de manera eficiente para cumplir cada uno de los estándares de calidad establecido por las normativas institucionales, de modo que la calidad presentada hacia los usuarios esté garantizada; al mismo tiempo, es necesario realizar las capacitaciones constantes para los colaboradores no solamente dedicados al área de atención sino también de aquellos colaboradores dedicadas a la prestación de los servicios específicos, de modo que todos cuenten con las habilidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio de calidad, el cual permitirá además abordar esta variable de una manera sistémica fundamentada en cada uno de las actividades y procesos internos.

Para Peralta et al. (2019) existen diferentes elementos capaces de influir sobre la satisfacción de los pacientes, algunos de ellos están relacionados con los elementos físicos como tangibles: la calidad de la infraestructura, la higiene de los espacios utilizados para la atención de los pacientes, el aire, la higiene de los servicios higiénicos, la iluminación, el sonido; entre otros elementos que permiten incrementar no solamente la satisfacción sino la capacidad para recuperarse en el menor tiempo posible. Existen también elementos intangibles como la calidad de atención otorgada por el personal, la capacidad de empatía desarrollada por parte de las personas dedicadas a la atención de las necesidades, la atención oportuna y transparente, etc. Todo ello forma parte de un conglomerado relacionado con la satisfacción que debe ser analizado y desarrollado de manera estratégica por las entidades, de modo que cada uno de ellos sean cumplidos a la perfección para garantizar un óptimo nivel de satisfacción en los pacientes. Además, es un recurso fundamental como parte del cumplimiento de las responsabilidades otorgadas a las entidades de salud como parte del planeamiento estratégico para extender los servicios hacia la mayor cantidad de público posible bajo el cumplimiento de estándares de calidad.

De acuerdo a Vizcaino et al. (2018) la seguridad es otro elemento importante que juega un rol resaltante en la satisfacción de los pacientes, teniendo en cuenta que cada uno de ellos acuden a estas entidades buscando una mejoría para su salud; por lo cual, la garantía de hacer posible estas expectativas generará una situación anímica positiva que ayudará; además, al proceso de recuperación del paciente; por lo tanto, es necesario que las entidades tengan en cuenta este elemento para realizar las actividades estratégicas que permitan proyectar una imagen de confianza y seguridad hacia el público, dentro de las cuales se puede realizar el cumplimiento óptimo de las promesas otorgadas. La utilización de los recursos de manera eficiente y transparente por el personal designado, entre otros ayudará a fortalecer la confianza.

Es necesario además considerar los aspectos relacionados con las expectativas de los pacientes, se tiene en cuenta que estos ayudarán a establecer los parámetros de calidad esperados para diseñar los procesos

necesarios que conlleven al cumplimiento de estos estándares, de modo que no solamente se cumpla con la entrega de calidad específica, sino que esta supere los niveles predecir los pobres paciente y el público objetivo.

Según Vázquez et al. (2017), la capacidad de las entidades de salud para prestar una atención oportuna y adecuada depende de muchos factores, entre los cuales se resalta la capacidad para contar con personal debidamente capacitado y calificado para realizar la intervención de las necesidades de salud o emergencias presentadas por los pacientes. Es importante contar con el equipamiento tecnológico necesario que permita atender los problemas de salud recurrentes y avanzados dentro del entorno. Asimismo, es necesario contar con los medicamentos necesarios para atender de manera oportuna las emergencias, para ello es importante un proceso de abastecimiento continuo de acuerdo a las necesidades o proyecciones más resaltantes en cuanto a los problemas de salud suscitados dentro del medio local, el cual permitirá realizar una previsión respectiva para adquirir los medicamentos más utilizados de manera anticipada de modo que al momento de necesitarlo siempre estén disponibles.

Es necesario contar con personal calificado para el manejo del equipamiento tecnológico adquirido, de modo que este obtenga resultados sobresalientes no solamente en cuanto a la imagen positiva de la entidad, sino que permita atender la mayor cantidad de casos emergentes posibles. Esto hará posible el mejoramiento de la calidad de vida de la población, sobre todo de aquellas zonas en las cuales no existe una amplia diversidad de establecimientos de salud para que los pacientes elijan el lugar donde atenderse. Por ello, el fortalecimiento del sistema de salud pública juega un rol muy importante.

Febres y Mercado (2020) sostienen que la capacidad de las personas para entregar una atención eficiente a los pacientes es muy importante, debido a que estos deben desarrollarse bajo el cumplimiento de estándares de empatía y paciencia, teniendo en cuenta que los pacientes están pasando

por un momento crítico y necesitan ser atendidos con la mayor amabilidad posible. Por ello, es necesario que el personal designado en estas áreas esté debidamente capacitados anímica y psicológicamente de modo que realicen una prestación de servicios de calidad, no solamente de satisfacer las necesidades sino de brindar tranquilidad a los pacientes y las familias que acuden a los hospitales o centros de salud. Es importante mencionar que durante mucho tiempo se ha observado que las entidades públicas dedicadas a la prestación de estos servicios, han realizado una mala gestión de los recursos financieros asignados para el fortalecimiento de la infraestructura, lo cual no solamente ha perjudicado a la imagen de la gestión pública, sino que directamente a aquellas poblaciones que cuentan con un solo establecimiento de salud, las cuales deben recurrir a los centros hospitalarios más alejados para realizar la atención de sus problemas de salud, el cual no solamente significa y el incremento de los gastos, sino que además reduce las posibilidades de encontrar una recuperación exitosa, sobre todo cuando se trata de emergencias complicadas.

De acuerdo a Ruydiaz et al. (2018), la satisfacción de los pacientes debe ser considerado como un objetivo primordial dentro de las entidades dedicadas a la prestación de servicios de la salud, debido a que se considera como un servicio esencial que debe ser entregado bajo el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por las autoridades de este sector; asimismo, es necesario la aplicación de estrategias para monitorear el cumplimiento efectivo de cada uno de los lineamientos establecidos de modo que la prestación de servicios sea realizado de manera eficiente para satisfacer las necesidades de los pacientes como parte de su responsabilidad. Es necesario además, considerar la importancia de la inversión de recursos financieros para fortalecer la capacidad de las entidades para prestar los servicios para cumplir las expectativas y lo estándares establecidos, dentro de los cuales encuentra el equipamiento tecnológico con equipos de alta tecnología que ayuden a atender las necesidades de salud más frecuentes dentro de la población, asimismo, estos recursos puede ser utilizados para la contratación de personal debidamente capacitado y calificado para atender los problemas

de salud, finalmente, se debe reconocer que estos recursos asignados deben permitir la adquisición de medicamentos para abastecer la entidad, de modo que se pueda realizar una atención oportuna cuando el paciente lo requiera.

Para, Soliz et al. (2015), desde hace mucho tiempo, uno de los problemas más resaltantes que se relacionan con la prestación de un servicio de calidad a los pacientes, ha sido la falta de equipamiento tecnológico para atender los problemas suscitados dentro del ámbito de aplicación de la entidad, sobre todo cuando se trata de lugares alejados donde coexisten personas de bajos recursos económicos, los cuales se ven obligados a realizar viajes largos para encontrar un servicio de salud eficiente que ayude a mejorar la recuperación de los pacientes, esto es una clara señal de la falta de universalización de los servicios de salud por parte de los gobiernos para hacer posible que todas las personas tengan acceso a este servicio esencial de manera oportuna cuando se presenten las emergencias. Otro factor resaltante dentro de este problema, es la falta de una gestión eficiente de los recursos financieros destinados para este sector, los cuales no son utilizados de manera correcta de acuerdo a los objetivos planteados y la pérdida de la esencia de las asignaciones presupuestales, dentro de ello, la capacidad de gestión y los valores éticos y morales que los directivos juegan un rol muy importante debido a que ellos son los encargados de realizar la inversión de recursos y la gestión respectiva para la adquisición de los equipos necesarios para brindar una atención equitativa y oportuna a los pacientes para satisfacer sus necesidades y, sobre todo, brindar la posibilidad de una recuperación eficiente.

Para los autores Peralta et al. (2019), existen diferentes herramientas estratégicas que pueden ser utilizadas por las entidades para mejorar su capacidad respecto a la entrega de servicios de salud eficientes por las características necesarias que ayuden a satisfacer las necesidades y sobre todo que brinden la posibilidad de obtener una atención oportuna para garantizar la supervivencia, dentro de ello, encuentre la medición del nivel

de satisfacción de los pacientes de manera periódica, el cual puede ser realizado través de encuestas físicas como virtuales con las cuales se podrá obtener información relevante que ayudará a mejorar la toma de decisiones de manera efectiva tomando en cuenta cada uno de los factores mencionados por el público objetivo; otra herramienta muy importante es la integración de los pacientes dentro de las decisiones institucionales mediante la entrega de opiniones o sugerencias respecto a la calidad de servicio brindado, de modo que se pueda realizar las configuraciones necesarias para ajustar los servicios de acuerdo sus necesidades y expectativas, de esta manera, será mucho más posible la obtención de un alto nivel de satisfacción y el respaldo por parte de los usuarios; finalmente, es importante recalcar la importancia de que la institución tenga un alto nivel de compromiso para la satisfacción de las necesidades de los pacientes, debido a que este es el recurso esencial para desarrollar actividades que ayuden a mejorar los estándares de calidad.

Según Vizcaino et al. (2018), actualmente la satisfacción de los pacientes dentro de las instituciones dedicadas a la prestación de servicios de salud, está siendo tomadas como no sustanciales o como actividades a desarrollarse en un segundo plano, es decir, no se considera la satisfacción como uno de los principales objetivos, todo ello genera que los servicios entregados no poseen la calidad necesaria para cumplir las expectativas y generar una recuperación eficiente dentro del periodo razonable. Ante ello, es necesario la reformulación de ciertos aspectos de gestión dentro de las entidades estatales, las cuales deben guiar sus actividades bajo el cumplimiento de estándares de calidad que incluyan a la satisfacción de los pacientes como un elemento esencial para reconocer los resultados como positivos dentro de un periodo, de esta manera, será posible la mejora sistemática de cada uno de las actividades y procesos internos que conllevará al entrega de servicios más eficientes y la inversión equitativa de las asignaciones presupuestales realizadas por las autoridades superiores. Por lo tanto, la capacidad de gestión de las instituciones de salud, juegan un rol muy importante no solamente para la satisfacción de los usuarios a nivel integral, sino también para el mejoramiento de la

imagen institucional dentro del mercado competitivo, debido a que los resultados transmitirán diversos elementos como la seriedad, seguridad y eficiencia para prestar servicios de calidad.

Para Febres y Mercado (2020), las deficiencias del sector salud a nivel mundial, es un problema generalizado que viene afectando a los pacientes, no solamente respecto a su satisfacción por los servicios brindados, sino también la falta de equipamiento tecnológico en las entidades para realizar una atención oportuna en el menor tiempo posible sobre todo cuando se trata de emergencias donde el paciente se debate entre la vida y la muerte. Aspectos como la falta de equipamiento tecnológico, es uno de los problemas más resaltantes que impide la atención de los pacientes, generando que estos tengan la necesidad de trasladarse a otros lugares para ser atendidos, en los cuales muchos de ellos pierden la vida durante el trayecto. En este sentido, es necesario que los gobiernos se realicen mejores actividades de planificación donde los servicios de salud sean considerados como elementales, de modo que estos permitan la entrega de presupuestos amplios para ser invertidos en el fortalecimiento de las capacidades institucionales para realizar una atención eficiente de inmediato dentro de los diferentes niveles de atención a los pacientes, considerando que este problema es mucho más frecuente en aquellos lugares alejados del país donde la infraestructura de los centros de salud son precarios y carecen de equipos especializados, personal médico y medicamentos para atender los problemas más básicos y frecuentes.

Según los autores Mal Partida et al. (2021), la corrupción dentro de los diferentes niveles de gobierno, es otro enemigo del desarrollo de las actividades para fortalecer los servicios de salud entregados hacia la población, esto debido a que la malversación de fondos genera que los recursos designados para ciertas actividades, no sean utilizados de manera eficiente o en el peor de los casos, estos recursos son desviados en su totalidad a los intereses personales de los encargados de gestionarlos, por ello, es necesario implementar las actividades de monitoreo continuo y el seguimiento a los proyectos estatales, de modo que se pueda garantizar

una utilización correcta y oportuna para lograr los resultados dentro de los periodos especificados para beneficiar a la población usuaria. Considerando que los servicios de salud son utilizados de manera frecuente y cotidiana por las personas, es necesario que estos sean implementados de manera continua a través de la adquisición de equipamiento tecnológico y la capacitación del personal médico para atender las demandas de salud de la población, debido a que esto permitirá realizar la prestación de los servicios sin ningún tipo de complicaciones, sobre todo cuando se trata de emergencias.

De acuerdo a Febres y Mercado (2020), la satisfacción de los pacientes es un tema ampliamente investigado desde hace mucho tiempo, sin embargo, las autoridades que tienen la responsabilidad de realizar la gestión de los recursos financieros para la implementación de las instituciones para la prestación de los servicios, no realizan sus actividades o responsabilidades de manera correcta, lo cual genera que estas implementación a no se realicen de manera adecuada o que los recursos financieros sean desviados a otro tipo de actividades que no son congruentes con la implementación respectiva, generando insuficiencia dentro las entidades para prestar servicios capaces de satisfacer las necesidades de los pacientes.

De acuerdo a Mal Partida et al. (2021) es importante desarrollar procedimientos de monitoreo y análisis del nivel de satisfacción de los pacientes de los establecimientos de salud, de modo que se pueda conocer la percepción de cada uno de ellos y determinar las necesidades de fortalecimiento de la calidad y los demás elementos expresados por las personas, de modo que se garantice además la prestación oportuna de servicios de acuerdo a las necesidades presentes en el sector. Se tiene en cuenta que los problema de salud no son transversales; es decir, todas las poblaciones no padecen los mismos problemas, por lo cual es importante realizar el análisis respectivo para determinar los problemas más recurrentes y establecer las gestiones necesarias para adquirir los recursos que ayuden a atender estas necesidades de manera oportuna.

Dimensiones de la satisfacción, La RM N° 527 – 2011 /MINSa (2011) menciona las siguientes: Fiabilidad, corresponde a uno de los elementos importantes que permite a la organización proyectar un nivel de confianza respecto a la prestación de los servicios hacia los usuarios, de modo que esto se sientan seguros al utilizarlos o acceder hacia sus instalaciones.

Por otro lado, Febres y Mercado (2020), se refiere a la capacidad de brindar servicio de calidad que cumpla con las garantías, asimismo que sean confiables para que el usuario se sienta a gusto conforme a los servicios brindado por la institución. Capacidad de respuesta, corresponde la capacidad que poseen las organizaciones para brindar una respuesta positiva y coherente a las necesidades de los usuarios, de modo que éstas posibiliten la satisfacción de las necesidades expresadas por el público con un alto nivel de compromiso y eficiencia. Asimismo, Vázquez et al. (2017), indica que se basa en brindar un servicio a base de la problemática que presentan los usuarios. Por ello, la institución debe responder de manera oportuna a las falencias, con la finalidad de poder satisfacer de una y otro forma la necesidad de los usuarios. Seguridad, consiste en todos aquellos elementos presentados por la organización que posibilitan generar seguridad en el usuario, dentro los cuales se encuentra en la capacidad de los profesionales para brindar una prestación de servicios eficiente, de modo que esto posibilite proyectar credibilidad para generar confianza.

Para Pérez et al. (2019) menciona que se basa en brindar garantías al usuario desde el momento que perciben los servicios, la seguridad necesaria para que este se sienta conforme con los servicios que se vienen realizando, por ende, la institución pueda tener una buena imagen por parte de sus pacientes. Empatía, consiste en la capacidad que posee la organización para prestar una atención individualizada para los usuarios de acuerdo sus posibilidades o limitaciones físicas, de modo que cada uno de ellos obtenga una propuesta asequible que ayude a satisfacer sus necesidades de manera eficiente.

De acuerdo a Tucto (2018) en este proceso se atiende las necesidades que tienden a tener los pacientes; asimismo, las emociones que presentan y la perspectiva que tienen sobre los servicios obtenidos por la institución. Tangibilidad, corresponde a la calidad y el estado óptimo de las instalaciones y los equipos empleados por las organizaciones para hacer efectivo la entrega de un servicio a los usuarios de manera presencial. Asimismo, Sanz et al. (2017) indica, que se lleva a cabo todas las estrategias que permiten mejorar los servicios por medio de elementos tecnológicos para realizar las funciones de manera más remota y efectiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

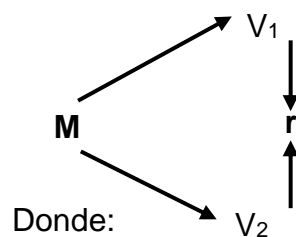
Tipo de estudio

Se considera que la investigación corresponde al tipo básico teniendo en cuenta que su principal orientación está abocada a la recopilación de información que permita conocer la problemática en torno al objeto de estudio y realizar el procesamiento estadístico para establecer la relación entre variables. Según Concytec (2018) estas investigaciones realizan el análisis respectivo para determinar los procedimientos o estrategias que puede ser utilizado para brindar una solución asequible al problema observado.

Diseño de investigación

Se consideró la utilización de un diseño no experimental, debido a que el estudio no está interesado en realizar una manipulación de las variables para modificar su resultados, sino que se recopila información respectiva desde el ámbito natural donde estas se desarrollan; presenta un nivel correlacional, debido a que busca establecer el nivel de relación entre cada una de ellas; finalmente, se determina que posee un corte transversal debido a que la información será recabada en un solo momento (Hernández et al, 2018).

El esquema de lo mencionado anteriormente, es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

V1 = Telesalud

V2 = Nivel de satisfacción del paciente externo

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variables

V1: Telesalud

V2: Nivel de satisfacción del paciente externo

En los anexos encuentra consignada la operacionalización de variables de manera detallada.

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

Población: se consideró a 750 pacientes el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022

Criterios de inclusión:

- Usuarios activos
- Pacientes con más de 3 visitas durante el año
- Pacientes que viven en la zona urbana del distrito

Criterios de exclusión:

- Se excluyó al personal locador y practicantes
- Usuarios de las zonas rurales

Muestra: debido a que se cuenta con una población relativamente amplia, se procedió utilizar la siguiente fórmula para el cálculo respectivo:

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

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 750$$

n =	3.8416	*	0.25	*	750
	0.0025	*	749	+	0.9604

n =	720.3				254
	2.83				

Se trabajó con una muestra de 254 pacientes el Hospital II-2 Tarapoto 2022

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se determinó la utilización de la encuesta como técnica para recopilar información sobre las dos variables abordadas de manera direccionada para obtener los datos que alimenten el procesamiento de información.

Instrumentos

El instrumento para recopilar información sobre el servicio de Telesalud, es una adaptación del autor Lluen (2021) el cual cuenta con 15 preguntas haciendo uso de la siguiente escala ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= a veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre. Respecto al análisis de las variables, estas fueron realizadas mediante la baremación teniendo en cuenta tres niveles: Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75) para el análisis, se consideraron los valores mínimos y máximos.

El instrumento para recopilar información sobre el nivel de satisfacción es una adaptación del autor Lluen (2021) el cual cuenta con 22 preguntas haciendo uso de la siguiente escala ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= a veces, 4= Casi Siempre, 5= Siempre. Respecto al análisis de las variables, estas fueron realizadas mediante la baremación teniendo en cuenta tres niveles: Bajo (22 – 51), medio (52 – 81) y alto (82 – 110), para el análisis, se consideraron los valores mínimos y máximos.

Validez

En cuanto al procedimiento para determinar el nivel de validez presente en cada uno de los instrumentos, se consideró la utilización del juicio de expertos integrado por tres profesionales quienes realizarán la revisión respectiva de cada uno de los ítems consignados para emitir su juicio de acuerdo al criterio utilizado, de modo que esto permitirá obtener un promedio de validez final.

Tabla 1

Validación de Instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Telesalud	1	Metodólogo	4.6	El instrumento procede su aplicación, ya que los criterios e indicadores concuerdan en un 92%
	2	Especialista	4.8	El instrumento es adecuado para su aplicación.
	3	Especialista	4.3	Instrumento es adecuado
Satisfacción del paciente externo	1	Metodólogo	4.5	El instrumento es aplicable ya que muestra coherencia entre enunciados, indicadores y criterios de la ficha en un 90%

2	Especialista	4.8	El instrumento es adecuado para su aplicación
3	Especialista	4.5	Instrumento es adecuado

Fuente: Ficha de juicio de expertos.

Interpretación

La tabla muestra los resultados de la validez en la cual indica que ambos cuestionarios alcanzaron un promedio de validez igual a 4.5 y una congruencia entre juicios de 91.6% con el cual se demuestra que ambos poseen un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Se realizó la utilización del procedimiento alfa de Cronbach en el SPSS versión 25 para establecer el nivel de confiabilidad de cada uno de los cuestionarios, para ello se tuvo en cuenta que los resultados deben estar comprendidos en un rango desde 0.7 a 1 para establecer un nivel de confiabilidad apto para la aplicación del cuestionario (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de Telesalud

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de satisfacción del paciente externo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	22

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se procedió al análisis del objeto de estudio para establecer el problema de investigación, seguido de ellos se congregaron las bases teóricas respectivas juntamente con los antecedentes dentro del marco teórico; se diseñaron los cuestionarios para realizar la encuesta de manera directa a la muestra; con la información obtenido fue posible el análisis estadístico para obtener los resultados que pasaron al desarrollo de las discusión, asimismo, como cierre del estudio, se realizaron las conclusiones y sus recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida fue en base a la aplicación del cuestionario, la cual fue procesada mediante el uso del SPSS v.25 el mismo que ayudó a construir las figuras y tablas estadísticas para organizar la

información final, asimismo permitió abordar la comprobación de las hipótesis mediante el cálculo del coeficiente Rho de Spearman el mismo que utiliza valores que se encuentran comprendidos entre -1 y 1 para posibilitar la interpretación correspondiente de acuerdo a los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

Se consideraron los principios éticos internacionales como la autonomía que permitió decidir a cada encuestado sobre la entrega de información y pertenencia al estudio. Justicia, posibilitó la entrega de un trato justo a cada participante considerando sus derechos esenciales. Beneficencia, permitió establecer que el estudio beneficia a la entidad objeto de estudio como un recurso para facilitar la solución del problema encontrado referente al tema. No maleficencia, debido a que permitió desarrollar un proceso debidamente planificado para no perjudicar al objeto de estudio. Asimismo, se consideró a la guía de investigación de la universidad para cada etapa del proceso; finalmente, se utilizaron a las normas APA de acuerdo a su séptima edición para respetar los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.

Tabla 4

Nivel de servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	79	31 %
Regular	36 – 55	127	50 %
Bueno	56 - 75	48	19 %
Total		254	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del Hospital II-2 Tarapoto

Interpretación

En cuanto al nivel de servicio de Telesalud, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %.

4.2. Nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	22 – 51	91	36 %
Medio	52 – 81	115	45 %
Alto	82 - 110	48	19 %
Total		254	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del Hospital II-2 Tarapoto

Interpretación:

En cuanto al nivel de satisfacción, es medio en 45 %, bajo en 36 % y alto en 19 %.

4.3. Relación entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Telesalud	,198	254	,000
Satisfacción	,105	254	,000

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

La tabla muestra en los resultados que la significancia para ambas variables es inferior a 0.05 por ello, permitió utilizar al coeficiente Rho de Spearman para establecer la correlación entre variables.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

Telesalud	Satisfacción	
	correlación	Sig.
Servicio de Prestación en Salud	0.965**	0.000
Tele gestión de los Servicios de Salud	0.901**	0.000
Tele información, educación y comunicación a la población y personal de salud	0.985**	0.000

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Se contempla la relación entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.965, 0.901 y 0.985 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

4.4. Relación entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

Tabla 8

Relación entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

		Telesalud	Satisfacción
Rho de Spearman	Telesalud	1,000	,983**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	254	254
Satisfacción	Telesalud	,983**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	254	254

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Se contempla la relación entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente en el Hospital II-2 Tarapoto.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, se tuvo que el nivel de servicio de Telesalud, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %, debido a que, no se implementó la Tele prevención de (promoción de la salud, riesgos y daños) en el Hospital II-2 Tarapoto, no se implementó el Tele diagnóstico de (ayuda en el proceso de tomar decisiones) en el Hospital II-2 Tarapoto, dicho resultado coinciden con González (2020), quien manifiesta que de acorde con la investigación se ha podido determinar que la diabetes mellitus tipo 2 resulta una enfermedad crónica silenciosa que requiere de un monitoreo constante y una educación adecuada para su respectivo control; sin embargo, el panorama real es otro, puesto que en la mayoría de los casos no se cumple con esos requisitos por diversas circunstancias, pero siendo la primordial la barrera de acceso por parte de los usuarios a los servicios de salud. Desde hace mucho tiempo, en Colombia, se ha legislado la Telesalud como un modo importante de atención, presta a la ciudadanía de manera especial para aquellos lugares geográficos, Estado social o vulnerabilidad, no permiten la atención presencial.

Asimismo, Velarde et al. (2021) indica, que de acorde con la edad recolectada, resulte evidente el incremento respecto a la prevalencia de aquellos usuarios con la condición de TEA. En lo que respecta a Latinoamérica se han puesto en funcionamiento diversos programas para una vigilancia estricta respecto a señales de alerta del neuro desarrollo, a fin de poder realizar un diagnóstico oportuno y un tratamiento eficaz. Se contó con diversidad de cuestionarios y escalas que fuesen utilizadas a un nivel mundial para poder determinar el alto grado de confiabilidad. Es una búsqueda constante de nuevas maneras de ayudar respecto al diagnóstico de esta enfermedad, que puedan ampliar de una manera positiva el acceso, la reducción de costes, el tiempo de espera y el tratamiento para la misma, siendo la teleconsulta un medio viable y accesible para la población.

En cuanto Curioso y Galán (2020) manifiestan, que la vital importancia de la mayor cantidad posible de instituciones de salud, universidades o

cualquier organización ya sea pública o privada, promuevan el uso responsable y consciente de las TICs aplicadas al ámbito de la salud, opuestas, que esta fue dejar un papel fundamental al permitir a los usuarios la detección, el control y el seguimiento a la evaluación del virus de una manera segura; a su vez, permite el desarrollo y la aplicación de modelos más sofisticados del análisis de data, la inteligencia artificial; también, como las aplicaciones y los sistemas de información que se encuentran integrados todas estas orientadas hacia la lucha contra el COVID-19, para que los profesionales de la salud puedan continuar con el desempeño de sus labores, salvando vidas y mejorando la calidad de vida de sus pacientes.

En cuanto Quispe et al (2019) indica que en la necesidad que existe del fortalecimiento de la diversidad de programas de Telesalud que existen con el respaldo de las recomendaciones, que son recopiladas de acorde a las experiencias y evidencias todas ellas orientadas a garantizar la continuidad de este servicio en aras del beneficio de la población en general. Respecto a esto, se ha obtenido la información respecto a una baja cantidad de estudios orientados hacia este punto en general, así como la ausencia del desarrollo de esta interrogante en el tiempo, las investigaciones que se encontraron, la gran mayoría fueron ensayos controlados de una asignación paralela, enfocados de manera principal en enfermedades crónicas y se han desarrollado por iniciativa local, para un buen desarrollo de esto se necesita contar con ensayos clínicos controlados.

En ese mismo contexto, Varela et al. (2020) se refiere, que de acuerdo a los datos obtenidos, se ha podido observar que tanto pacientes como familiares que han recibido atención médica a través de la Teleconsulta, han reportado una satisfacción alta respecto a los servicios brindados y con la idea de que volverían a usar en el futuro esta herramienta como una manera de consultar a especialistas. A su vez, se han observado diversas barreras entre las que figuran las dificultades respecto a la conexión a Internet para el inicio de las teleconferencias y teleconsultas, así como la mínima participación y aceptación por parte del personal de salud.

Asimismo, se señala que se debe prestar una atención especial a estas barreras planteadas más lo referente a audio e imagen que son detectadas en la investigación con la finalidad de poder mejorar su implementación en beneficio de los pacientes que requieran atención especializada.

Además, el nivel de satisfacción, es medio en 45 %, bajo en 36 % y alto en 19 %, debido a que el personal de informes no orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, no le atienden en el horario programado, dichos resultados coinciden con Romero et al. (2019) se refiere, que de acuerdo a la investigación planteada, se determinaron factores influyentes respecto a la satisfacción de los pacientes de diálisis dentro de la identidad, el primer punto que se tomó en cuenta fue la confianza que transmite. El personal encargado y la disposición que tienen para atender al paciente el trato personalizado que se da a cada uno de ellos, la amabilidad con la que se les atiende y la seguridad que se les transmite. Sin embargo, cuando hablamos de los instrumentos de medida se observó que no existe instrumento alguno para evaluar la satisfacción de estos usuarios, que son pacientes de diálisis.

A su vez, se observó que los atributos más satisfactorios son los que se destacan, la amabilidad, la disposición del personal técnico, la preparación que tiene y el trato que brinda. Ruydiaz et al. (2018) hace mención que, a los usuarios ya sean individuales o colectivos quienes de una manera accesible y equitativa son atendidos por un profesional óptimo y siempre toman en cuenta el balance entre el beneficio, los riesgos y los costos con la finalidad de lograr la adhesión y la satisfacción completa de dichos usuarios. Se tiene como característica las siguientes: la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad, sobre todo.

En ese mismo contexto Soliz et al. (2015) indica, que la satisfacción del paciente en un centro de salud es lo más importante cuidar y proteger y muchas de brindarle una mejor atención, pese al problemas que está pasando con su salud, de hacerle sentirle mejor, de motivarle a que se va recuperar pronto, o que su situación no es grave; eso es lo que necesita

escuchar un paciente por parte de su médico, de darle la posibilidad de seguir mejorando, siendo así este proceso organizativo de un centro hospital hace que mejore su nivel de atención frente a otros hospitales, de no contar con quejas y la preferencia como deber y misión es cuidar y proteger la salud de su paciente, desde un primer momento hasta finalizar su tratamiento, logrando así también poder mantener una comunicación entre paciente y médico para poder mejorar las condiciones de los distintos servicios.

Así mismo, existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.965, 0.901 y 0.985 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones; además, existe relación significativa entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente en el Hospital II-2 Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0, 983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.63 % del Telesalud influye en la satisfacción. Dicho resultado coinciden con Espinoza (2019) quien refiere, que teniendo en cuenta que el procesamiento estadístico respecto a la determinación del coeficiente de Pearson fue igual a 0.900, por lo cual se estableció que el nivel de eficiencia con el cual se desarrolla la gestión administrativa dentro de la entidad, ejerce una relación positiva sobre el desarrollo de los procedimientos y estrategias para mitigar la cantidad de casos de esta enfermedad. Se generaliza que mientras más eficiente sea la gestión organizacional de la red de salud, mejores serán los resultados obtenidos respecto a los programas de salud desplegado para mejorar la satisfacción de los pacientes mediante una atención eficiente y oportuna.

Tuesta (2018) se refiere, que en base al información recopilada la cual fue procesada para obtener el coeficiente de correlación Spearman, el cual obtuvo un resultado igual a 0.564 el cual corresponde a un nivel medio, todo ello permitió establecer que la gestión administrativa es importante para mejorar la satisfacción de los pacientes. Esto debido que se realice el

manejo de los recursos institucionales de manera eficiente para direccionarlos al desarrollo de actividades y programas que mejoren el acceso a los servicios de salud, mejores serán los niveles de satisfacción en los pacientes; además, se incrementa la posibilidad de que todos puedan acceder a un servicio oportuno y eficiente capaz de atender las necesidades emergentes. En ese mismo contexto, Rodríguez (2020), indica, que resaltando el valor de correlación Pearson ($p=0.818$) se determinó la importancia del mejoramiento de las actividades orientadas a la atención primaria de los pacientes como una estrategia para posibilitar el mejoramiento de los niveles de satisfacción en los pacientes; asimismo, se logró determinar que el 35% considera que esta variable se desarrolla de manera regular, mientras que el 29% lo considera bueno y muy bueno y finalmente, el 36% lo cataloga como malo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente en el Hospital II-2 Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,983 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 96.63 % del Telesalud influye en la satisfacción.

- 6.2.** El nivel de servicio de Telesalud, es regular en 50 %, malo en 31 % y bueno en 19 %, debido a que no se implementó la Teleprevención de (promoción de la salud, riesgos y daños), no se implementó el Tele diagnóstico de (ayuda en el proceso de tomar decisiones) en el Hospital II-2 Tarapoto.

- 6.3.** El nivel de satisfacción, es medio en 45 %, bajo en 36 % y alto en 19 %, debido a que el personal de informes no orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, no le atienden en el horario programado.

- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.965, 0.901 y 0.985 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); en todas las correlaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director, fortalecer los elementos que permiten brindar el servicio de Telesalud hacia los usuarios mediante la integración de recursos tecnológicos y la capacitación del personal para utilizar estas herramientas como parte de las estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en el hospital.

- 7.2.** Al director, realizar la gestión de los recursos tecnológicos necesarios como las computadoras, conexión a internet, un sistema integrado para que las personas puedan realizar su consulta de manera virtual con los especialistas del hospital, de modo que se cuente con los implementos necesarios para brindar este servicio de manera eficiente.

- 7.3.** Al director, mejorar la calidad del servicio hacia los pacientes con la finalidad de mejorar su nivel de satisfacción, para ello es necesario realizar un análisis de los elementos más resaltantes que ayuda a contribuir en la satisfacción, de modo que se pueda realizar las mejoras respectivas para obtener buenos resultados.

- 7.4.** Al director, mejorar la gestión de los servicios de tele salud prestados hacia los pacientes mediante la integración de herramientas de comunicación de acuerdo al perfil de los usuarios, asimismo, se debe mejorar la imagen institucional sobre la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad brindada al paciente y la empatía mediante la entrega de un servicio oportuno y de calidad.

REFERENCIAS

- Alipas, H. (2019). *Telesalud y Telemedicina, el presente y perspectivas futuras en el Perú y el mundo*. (artículo científico). Revista Peruana de Investigación en Salud. Perú. <https://www.redalyc.org/journal/6357/635767696001/635767696001.pdf>
- Alvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J., Palomino, G. (2021). *User attention in health systems*. (artículo científico). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Perú. <file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/384-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1366-1-10-20210421.pdf>
- Alzate, M. (2019). *Telemedicine in Colombia: challenges of law and medicine nowadays*. (artículo científico). Justicia y Derecho. Colombia. <https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/justder/article/view/1709/1293>
- Aparicio, L., Tarquino, P., López, A. (2020). *Telesalud, un modelo de convergencia entre tecnología, medicina y educación*. (artículo científico). Encuentro internacional de educación en ingeniería acofi 2020. Colombia. <file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/jsolano,+3965.pdf>
- Arroyo, A., Gutiérrez, F., Santoyo, E., Corzo, M. (2017). *Trends in tele-health in chiapas*. (artículo científico). Espacio i+d innovación más desarrollo. Mexico. <file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/admin,+telesaludDOCA.pdf>
- Arroyo, N., Fleury, E. (2019). *Bioethics and Telehealth in Speech Therapy and Audiology: a documental study*. (artículo científico). Portal Regional de la BVS. Brasil. https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/mundo_saude_artigos/bioetica__telesalud_fonoaudiologia.pdf
- Arteta, L., Palacios, K. (2018). *Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers*. (artículo científico). Revista de salud pública. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Ballesteros, L. (2017). *Telemedicine as an instruction tool in rural Colombia*. (artículo científico). Revista de tecnología journal of technology . Colombia. <file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/Dialnet-ImplementacionDeLaTelemedicinaComoHerramientaDeFor->

6791715%20(1).pdf

- Bernate, J., Guataquira, A., Romero, E. (2020). Satisfaction with Upper Education Quality. (artículo científico). Revista uees. Colombia. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/466/457>
- Bill, G., Crisci, C., Canet, T. (2015). *La Red de Telesalud de las Américas y su papel en la atención primaria de la salud*. (artículo científico). Rev panam salud publica. Panama. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2014.v35n5-6/442-445/es>
- Concytec (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. Journal of Chemical Information and Modeling
- Cordova, F., Tapara, J., Gallardo, N. (2021). *Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales*. (artículo científico). FEM: Revista de la fundación educación médica. Perú. <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>
- Curioso, W., y Galan, E. (2020). The role of telehealth in the fight against COVID-19 and the evolution of the Peruvian regulatory framework. (artículo científico). Universidad Continental. Lima, Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000300366&script=sci_arttext
- Diario el comercio (2022), El 97% de postas de salud y hospitales del país carece de instalaciones adecuadas, <https://elcomercio.pe/peru/minsa-el-97-de-postas-de-salud-y-hospitales-del-pais-carece-de-instalaciones-adecuadas-salud-uci-ministerio-de-salud-covid-19-coronavirus-ecdata-noticia/>
- Echevarría, C. (2021). *A reflection about the ethical implications of telemedicine*. (Artículo científico). Rev Med Chile. Chile. <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v149n6/0717-6163-rmc-149-06-0928.pdf>
- Ena, J. (2020). *Telemedicine for COVID-19*. (artículo científico). Revista Clínica Española. España. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7280103/pdf/main.pdf>
- Espinoza, S. (2019). *Gestión administrativa del programa de tratamiento contra la TBC y su relación con la satisfacción del paciente en la Micro Red de*

- Salud Tarapoto – 2018.* (tesis en maestria). Universidad Cesar Vallejo Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31401/Espinoza_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres, R., Mercado, M. (2020). *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. huancayo – Perú.* (artículo científico). Rev. Fac. Med. Hum. Perú.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- González, N., Hernández, E., Ulloa, M. (2020). *Telehealth as a primary care strategy in type 2 Diabetes Mellitus in Colombia.* (artículo científico). Revista médica universidad de Antioquía. Colombia.
<file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/342972-Texto%20del%20art%C3%ADculo-219701-1-10-20210325.pdf>
- Gonzales, N., Hernandez, E., y Ulloa, M. (2020). *Telehealth as a primary care strategy in type 2 Diabetes Mellitus in Colombia.* (artículo científico). Universidad de La Sabana, Chía, Colombia.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/iatreia/article/view/342972/20805023>
- Gozzer, E. (2015). *An overview of telehealth experiences in Peru.* (artículo científico). Rev Peru Med Exp Salud Publica. Perú.
<https://www.redalyc.org/pdf/363/36341083027.pdf>
- Hérrnandez, A., Rojas, C., Prado, F., Bendezu, G. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the ministry of health of peru and its associated factors.* (artículo científico). Rev Peru Med Exp Salud Publica. Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* Editorial McGraw-Hill Interamericana, México.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jaramillo, M., De luna, M., Flores, L., Alarcón, E. (2020). *Satisfaction of hospitalized users in an IMSS hospital in Ciudad Juárez, Chihuahua.* (artículo científico). Rev. Enferm inst mex seguro. México.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim->

2020/eim201c.pdf

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) Fundamentos de marketing, México, https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- La Torre, A., Oyola, A., Quispe, M. (2017). *Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. May, 2014.* (artículo científico). Revista Gerencia y Políticas de Salud. Perú. file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/mgalindo,+54555308005_visor_jats.pdf
- Linares, L., Linares, L., Herrera, A. (2018). *Telemedicine, impact and perspectives for today's society.* (artículo científico). Revista Universidad Médica Pinareña. Cuba. <file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/Dialnet-TelemedicinalImpactoYPerspectivasParaLaSociedadActu-7079864.pdf>
- LLuen, A. (2021). *Telesalud y Nivel de satisfacción en pacientes gestantes del Hospital Vitarte Mayo – Diciembre, 2020.* (Artículo científico). Ucv. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72478#:~:text=Los%20resultados%20obtenidos%20no%20permitieron,de%20relaci%C3%B3n%20significativa%20de%20ambas>
- Lovo, J. (2021). *Telemedicine: Opportunities in primary care.* (artículo científico). Rev Bras Med Fam Comunidade. Rio de Janeiro. Salvador. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/09/1282274/2552-texto-do-artigo-16170-1-10-20210530.pdf>
- Malpartida, J., Tarmeño, L., Olmos, D. (2021). *Study on the quality of customer service to EsSalud patients Estudio sobre a qualidade do serviço ao cliente para pacientes EsSalud.* (artículo científico). Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri. Perú. file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/2021_02_01_004_FINAL.pdf
- Manrique, J. (2021). *Teledentistry: Development and Management of Telehealth in Dentistry.* (artículo científico). Revista estomatológica herediana. Perú. <https://www.redalyc.org/journal/4215/421569879001/421569879001.pdf>
- Mansilla, E. (2020). *Telehealth Tool for Nursing Postoperative Follow-up in Major Ambulatory Surgery Services.* (artículo científico). Revista Cubana de

- Enfermería. Cuba. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2020/cnf203p.pdf>
- Márquez, J. (2020). *Teleconsultation in a pandemic due to Coronavirus: challenges for telemedicine in the post-COVID-19 era.* (artículo científico). Revista colombiana de Gastroenterología. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcg/v35s1/0120-9957-rcg-35-s1-00005.pdf>
- Ministerio de Salud. *Resolución Ministerial No 116-2020-MINSA que aprueba la Directiva de Telegestión para la implementación y desarrollo de Telesalud [Internet].* Lima: MINSA; 2020. Disponible en: 34 <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normaslegales/462698-116-2020-minsa>
- Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. (2020). *Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado.* (artículo científico). Revista uap. Perú. <file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230.pdf>
- Morales, G., Paucar, Y., León, C. (2021). *The quality of service and the satisfaction of the users of the Local Educational Management Unit 01 - San Juan de Miraflores.* (artículo científico). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>
- Peralta, R., Ruiz, C., Benítez, N., Fleitas, A., Franco., A. (2019). *Level of satisfaction of the patients discharged from the Medical Clinic Service of the National Hospital in 2018.* (artículo científico). Rev. virtual Soc. Parag. Med. Int. Paraguay. <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>
- Pérez, V., Maciá, L., Gonzáles, V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias.* (artículo científico). Revista de saúde pública. España. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Perrasi, E., Celis, L., Bocanegra, J. (2016). *Current state of telemedicine: a literature review.* (Artículo científico). Ingeniare, Universidad Libre-Barranquilla. Colombia.

file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/Dialnet-
EstadoActualDeLaTelemedicina-5980559.pdf

- Quispe, C., Moquillaza, V., y Arapa, K. (2019). *Telehealth in Latin America: A review of the studies registered in clinicaltrials.gov.* (artículo científico). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. <https://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2019/aci194i.pdf>
- Ramírez, J., Chunga, P., Tataje, L. (2020). *Letter to the editor Telehealth in Peru during the pandemic.* (artículo científico). Rev Colomb Gastroentero. Perú. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcg/v35n3/0120-9957-rcg-35-03-396.pdf>
- Ríos, D., Marin, L., Martínez, M. (2021). *El Psicólogo Clínico Cognitivo Conductual y Su Rol Agente en la Construcción de la Alianza Terapéutica en el Marco de la Telesalud.* (artículo científico). Perú. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/8250/4/DDMEPCEPNA154.pdf>
- Rodríguez, G. (2020). *Atención primaria y satisfacción de los pacientes del centro de atención primaria metropolitano, Tarapoto, 2019.* (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48823/Rodr%C3%ADGuez_BGD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, A., Sevillano, A., Cardor, C. (2019). *Factors associated with satisfaction in dialysis patients.* (artículo científico). Enfermería Nefrológica. España. <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v22n2/2255-3517-enefro-22-02-112.pdf>
- Romero, A., Sevillano, A., y Cardador, C. (2019). *Factors associated with satisfaction in dialysis patients.* (artículo científico). Universidad de Córdoba. España. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842019000200112&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ruydiaz, K., Gnes, G., Fernández, A. (2018). *User satisfaction: a challenge to care quality.* (artículo científico). Revistas curn. Colombia. <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
- Sánchez, P., Zapata, J. (2019). *Telehealth and Telemedicine for the Management of Epilepsy.* (artículo científico). Rev. Ecuat. Neurol. Colombia. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rneuro/v28n1/2631-2581-rneuro-28-01-00063.pdf>
- Sanz, M., Garrido, L., Caro, C. (2017). *Factores que influyen en la satisfacción*

- del paciente de diálisis con enfermería.* (artículo científico). Enfermería Nefrológica. España.
https://www.revistaseden.org/files/Articulos_3937_98original171853.pdf
- Soliz, N., Mena, V., Lara, T. (2015). *Satisfaction of the users of the Day Hospital of the Central University of Ecuador in the provision of health services 2015.* (artículo científico). Revista Publicando. Ecuador.
 file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/487-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1913-1-10-20170609.pdf
- Tucto, J. (2018). *Factors related to the satisfaction level of users in the outpatient clinic in hospital II Huánuco Essalud Welfare Network, 2017.* (artículo científico). Revista de Investigación Valdizana. Perú.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141/134>
- Tuesta, J. (2018). *Health management and satisfaction of the elderly patient in Hospital II Tarapoto-EsSalud, PeruSummary.* (artículo científico). Essalud Tarapoto, Perú.
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/2677/3650>
- Valenzuela, F. (2019). *The Logics of Moral Work in Telemedicine: Disputes on the Legitimacy of Digital Health Policies.* (Artículo científico). Psicología, Conocimiento y Sociedad. Chile.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v9n2/1688-7026-pcs-9-02-188.pdf>
- Valera, I., Amaya, G., Gomez, S., Alvarez, D., Diaz, S., y Summer, A. (2020). *Functionality and users' satisfaction of a pilot telehealth network in Danlí, Honduras.* (artículo científico). Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), Honduras.
<https://camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/9654/11047>
- Vázquez, E., Sotomayor, J., Gonzáles, A., Montiel, A. (2017). *Patient satisfaction in primary medical care in Mexico.* (artículo científico). Rev. Salud Pública. México. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
- Velarde, M., Ignacio, M., y Cardenas, A. (2021). *Diagnosis of Autistic Spectrum Disorder-ASD, adapting to the new reality, Telehealth.* (artículo científico). Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, Perú.
<http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034->

85972021000300175&script=sci_arttext

Vizcaino, A., Vizcaino, V., Fregoso, G. (2018). *Analysis of patients' satisfaction with the emergency room services of a public hospital in Jalisco*. (artículo científico). Revista Ujat. México.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

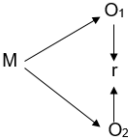
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Telesalud	se definió como Servicios médicos a distancia utilizando equipos apropiados para la atención del usuario, reuniones administrativas, capacitación y ayuda. (Minsa, 2009)	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores a través de un cuestionario	Servicio de Prestación en Salud	- Teleinterconsulta Medica	Ordinal
			Tele gestión de los Servicios de Salud	- Solicitud de Servicio Administrativo	
			Tele información, educación y comunicación a la población y personal de salud	- Formación continua de los profesionales de salud - Comunicación al personal de salud y a la población	
Satisfacción del usuario externo.	La RM N° 527 – 2011 /MINSA (2011) quien lo define como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores a través de un cuestionario	Fiabilidad	- Atención correcta y sin errores - Atención según el horario establecido - Atención según el orden de llegada - Atención sin discriminación	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	- Atención rápida -Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en su servicio	
			Seguridad	- Confianza hacia el personal que le atendió. - Conocimientos solidos del personal que le atendió - Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	
			Empatía	- Trato afable y respetuoso al usuario - Comprensión del usuario	

				- Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista	
			Tangibilidad	- Infraestructura - Señalización	

Matriz de consistencia

Título: Telesalud y satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema general ¿Qué relación existe entre el servicio de Telesalud y satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es el servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022?</p> <p>¿Cómo se relacionan las dimensiones del servicio de Telesalud y satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determina la relación entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022</p> <p>Objetivos específicos - Conocer el servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022</p> <p>- Conocer el nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022</p> <p>-Cuál es la relación entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El servicio de Telesalud es eficiente en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022. H2: El nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones del servicio de Telesalud y la satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño No experimental</p>  <p>M = Muestra O1= Telesalud O2 = satisfacción del paciente externo r = Relación entre ambas variables</p>	<p>Población La cantidad poblacional estuvo conformada por 750 pacientes el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por una muestra de 254 pacientes el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1052 310 1245 342">Variables</th> <th data-bbox="1245 310 1581 342">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1052 342 1245 618" rowspan="2">Telesalud</td> <td data-bbox="1245 342 1581 402">Servicio de Prestación en Salud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 402 1581 462">Tele gestión de los Servicios de Salud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1052 618 1245 889" rowspan="5">Satisfacción del Paciente Externo</td> <td data-bbox="1245 462 1581 618">Tele información, educación y comunicación a la población y personal de salud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 618 1581 667">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 667 1581 711">Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 711 1581 755">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 755 1581 815">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1245 815 1581 889">Tangibilidad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Telesalud	Servicio de Prestación en Salud	Tele gestión de los Servicios de Salud	Satisfacción del Paciente Externo	Tele información, educación y comunicación a la población y personal de salud	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	
Variables	Dimensiones														
Telesalud	Servicio de Prestación en Salud														
	Tele gestión de los Servicios de Salud														
Satisfacción del Paciente Externo	Tele información, educación y comunicación a la población y personal de salud														
	Fiabilidad														
	Capacidad de Respuesta														
	Seguridad														
	Empatía														
Tangibilidad															

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Telesalud

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el servicio de Telesalud en el Hospital II-2 Tarapoto, 2022

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	Criterios de evaluación	ESCALA				
		1	2	3	4	5
SERVICIOS DE PRESTACIONES DE SALUD.						
1	Se implementó la Tele prevención (promoción de la salud, riesgos y daños) en el Hospital II-2 Tarapoto					
2	Se implementó el Tele diagnostico (ayuda en el proceso de tomar decisiones) en el Hospital II-2 Tarapoto					
3	Se implementó la Tele monitoreo (transmisión de información ECG, imágenes etc.) en el Hospital II-2 Tarapoto					
4	Se implementó la Tele consulta (acceso de un especialista en caso de segundo diagnóstico) en el Hospital II-2 Tarapoto					

5	Se implementó la Tele emergencia (recibir y/o enviar información para la toma de decisiones) en el Hospital II-2 Tarapoto					
6	Se implementó la Tele vigilancia epidemiológica (notificación obligatoria de daños sujetos a vigilancia) en el Hospital II-2 Tarapoto					
TELE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD						
7	Se implementó la Tele reuniones ejecutivas (reuniones de ejecutivos, jefes clínicos, especialistas y oficinas administrativas) en el Hospital II-2 Tarapoto					
8	Se implementó la Tele control (monitoreo, evaluación y supervisión para medir los objetivos institucionales) en el Hospital II-2 Tarapoto					
9	Se implementó la Referencia y contrarreferencia virtual (continuidad en la atención) en el Hospital II-2 Tarapoto					
10	Se implementó la Tele gestión ejecutivas (reuniones de ejecutivos, jefes clínicos, especialistas y oficinas administrativas) en el Hospital II-2 Tarapoto					
TELE INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN Y PERSONAL DE SALUD						
11	Se implementan los programas de educación en salud a distancia (dirigidos a la población general por etapas de vida) en el Hospital II-2 Tarapoto					
12	Se implementan los programas de capacitación continua a distancia (dirigidos a personal de salud) en el Hospital II-2 Tarapoto					
13	Se implementan el acceso a base de datos médicos (acceso a publicaciones científicas, guías de prácticas clínicas, fármaco, toxicológicas, instructivos, manuales etc.) en el Hospital II-2 Tarapoto					
14	Se implementan la discusión virtual de casos clínicos (intercambio de experiencias) en el Hospital II-2 Tarapoto					
15	Se implementan intercambio científico (contacto con centros especializados) en el Hospital II-2 Tarapoto					

Cuestionario: Nivel de satisfacción del paciente externo

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

V1	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Fiabilidad					
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					

3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
D2	Capacidad de respuesta	5	4	3	2	1
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia fue rápida?					
D3	Seguridad	5	4	3	2	1
10	¿En qué medida se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
D4	Empatía	5	4	3	2	1
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
D5	Tangibilidad	5	4	3	2	1

19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Ramírez García Gustavo**

Institución donde labora : **Dirección Regional de Salud San Martín**

Especialidad : **Dr. en Administración de la Educación- Docente metodólogo y especialista validador.**

Instrumento de evaluación : **Cuestionario Telesalud**

Autor (s) del instrumento (s) : **Ramírez Melendez Jaime Paolo**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Telesalud					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Telesalud				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Telesalud					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento procede su aplicación, ya que los criterios e indicadores concuerdan en un **92%**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.6 Buena (4.6 x 0.20 x 100 = 92%)**

Tarapoto, 31 de mayo de 2020

Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 81159453

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Ramírez García Gustavo**
 Institución donde labora : **Dirección Regional de Salud San Martín**
 Especialidad : **Dr. en Administración de la educación – Docente Metodólogo y especialista**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Satisfacción del Paciente externo**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Ramírez Melendez Jaime Paolo**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Paciente externo				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Paciente externo				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Paciente externo					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable ya que muestra coherencia entre enunciados, indicadores y criterios de la ficha en un 90%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena (4.5 x 0.20 x 100 = 90%)

Tarapoto, 31 de mayo de 2022



Dr. Gustavo Ramírez García
CNI: 8110443

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Vargas Guzmán Franz Jhonn**
 Institución donde labora : **Dirección Regional de Salud San Martín**
 Especialidad : **Gestión Pública y Gobernabilidad**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Telesalud**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Ramírez Melendez Jaime Paolo**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Telesalud					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Telesalud					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Telesalud				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación. El instrumento después de ser revisado y verificado, se determina que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 31 de mayo de 2020



Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 31880-DLAO

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Vargas Guzmán Franz Jhonn**
 Institución donde labora : **Dirección Regional de Salud San Martín**
 Especialidad : **Gestión Pública y Gobernabilidad**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Satisfacción del Paciente externo**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Ramírez Melendez Jaime Paolo**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Paciente externo					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Paciente externo				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Paciente externo					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación. El instrumento después de ser reusado y verificado, se determina que es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 31 de mayo de 2022



Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 3880-PLAJ

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: **Ruiz Guevara Limber**
 Institución donde labora : **Gobierno Regional San Martín**
 Especialidad : **Maestro en Gestión Pública**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Telesalud**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Ramirez Melendez Jaime Paolo**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Telesalud				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Telesalud					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Telesalud				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.3**

Tarapoto, 1 de junio de 2022



Ing. Sistemías Limber Ruiz Guevara
 Maestro en Gestión Pública
 CIP: 200701

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Ruiz Guevara Limber**
 Institución donde labora : **Gobierno Regional San Martín**
 Especialidad : **Maestro en Gestión Pública**
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario Satisfacción del Paciente externo**
 Autor (s) del instrumento (s) : **Ramirez Melendez Jaime Paolo**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Paciente externo				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Paciente externo					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Paciente externo				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 1 de junio de 2022



Ing. Sistemas Limber Ruiz Guevara
 Maestro en Gestión Pública
 CIP: 268781

Sello personal y firma

AUTORIZACION DE LA INSTITUCION



San Martín
GOBIERNO REGIONAL

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Tarapoto, 06 de julio del 2022

CARTA N° 185 -2022-U-E-H-II-2-T/D

Señor:

Dr. José Enrique Armas Barrantes
Jefe de la Unidad de Posgrado UCV
Tarapoto.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Especializados de Alcance Regional Hospital II-2 Tarapoto y en atención al documento de la referencia adjunto a este documento, se autoriza al estudiante **JAIME PAOLO RAMÍREZ MELÉNDEZ**, para realizar estudio de investigación en nuestro establecimiento, denominado: "TELESALUD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EXTERNO EN EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO ATENDIDOS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19,2022", por un periodo de 30 días hábiles, a partir de la fecha.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
UNIDAD EJECUTIVA HOSPITAL II-2 TARAPOTO

M.C. Jeannette L. Castañeda Cárdenas
C.M.P. 57185 RNA 05465
DIRECTORA

C.C archivos
JLCC/SGSG/ffm

BASE DE DATOS

VARIABLE I

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	sub total	p7	p8	p9	p10	sub total	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24

25	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
51	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
52	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
53	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
54	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
55	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
56	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38

57	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
58	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
59	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
60	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
61	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
62	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
63	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
64	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
65	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
66	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
67	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
68	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
69	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
70	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
71	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
72	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
73	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
74	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
75	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
76	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
77	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
78	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
79	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
80	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
81	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
82	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
83	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
84	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
85	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
86	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
87	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
88	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39

89	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
90	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
91	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
92	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
93	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
94	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
95	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
96	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
97	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
98	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
99	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
100	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
101	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
102	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
103	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
104	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
105	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
106	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
107	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
108	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
109	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
110	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
111	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
112	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
113	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
114	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
115	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
116	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
117	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
118	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
119	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
120	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51

121	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
122	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
123	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
124	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
125	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
126	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
127	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
128	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
129	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
130	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
131	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
132	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
133	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
134	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
135	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
136	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
137	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
138	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
139	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
140	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
141	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
142	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
143	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
144	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
145	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
146	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
147	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
148	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
149	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
150	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
151	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
152	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41

153	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
154	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
155	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
156	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
157	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
158	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
159	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
160	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
161	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
162	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
163	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
164	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
165	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
166	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
167	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
168	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
169	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
170	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
171	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
172	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
173	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
174	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
175	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
176	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
177	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
178	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
179	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
180	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
181	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
182	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
183	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
184	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24

185	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
186	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
187	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
188	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
189	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
190	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
191	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
192	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
193	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
194	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
195	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
196	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
197	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
198	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
199	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
200	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
201	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
202	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
203	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
204	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
205	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
206	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
207	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
208	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
209	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
210	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
211	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
212	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
213	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
214	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
215	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
216	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38

217	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
218	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
219	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
220	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
221	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
222	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
223	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
224	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
225	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
226	1	2	2	2	2	1	10	2	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8	26
227	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	59
228	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	3	2	3	13	39
229	4	4	5	3	3	4	23	4	4	1	3	12	4	4	4	4	5	21	56
230	5	4	5	4	5	5	28	4	4	1	5	14	5	4	5	4	5	23	65
231	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	63
232	3	2	4	3	2	3	17	2	2	4	2	10	3	2	3	2	4	14	41
233	2	3	2	2	2	2	13	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	12	37
234	4	3	4	2	3	4	20	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	51
235	2	2	1	1	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	9	26
236	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	38
237	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	16	51
238	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	18
239	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
240	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51
241	3	2	3	3	2	3	16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	39
242	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	51
243	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	17
244	2	1	2	2	1	2	10	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	25
245	3	3	4	3	3	4	20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	51
246	2	1	2	2	1	2	10	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	26
247	1	2	2	2	1	1	9	2	2	2	1	7	1	2	1	2	2	8	24
248	3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	51

249	3	2	3	3	2	3	16	2	3	3	2	10	2	2	3	3	3	13	39
250	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	4	14	4	3	3	3	4	17	51
251	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	17
252	2	1	2	2	1	2	10	1	2	2	2	7	1	1	2	2	2	8	25
253	3	3	4	3	3	4	20	3	4	3	4	14	3	3	4	4	3	17	51
254	2	1	2	2	1	2	10	1	2	2	2	7	2	1	2	2	2	9	26

VARIABLE II

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	sub total	pr10	pr11	pr12	pr13	sub total	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	sub total	pr19	pr20	pr21	pr22	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35

27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
50	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
51	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
52	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
53	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
54	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31

59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102

91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71

123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
145	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
146	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
148	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
149	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
150	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
152	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
153	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
154	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77

155	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
156	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
157	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
158	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
159	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
160	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
161	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
162	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
163	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
164	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
165	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
166	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
167	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
168	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
169	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
170	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
171	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
172	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
173	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
174	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
175	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
176	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
177	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
178	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
179	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
180	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
181	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
182	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
183	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
184	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
185	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
186	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35

187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
188	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
189	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
190	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
191	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
192	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
193	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
194	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
195	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
196	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
197	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
198	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
199	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
200	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
201	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
202	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
203	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
204	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
205	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
206	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
207	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
208	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
209	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
210	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
211	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
212	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
213	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
214	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
215	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
216	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
217	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
218	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31

219	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
220	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
221	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
222	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
223	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
224	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
225	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
226	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
227	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	88
228	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	11	58
229	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	87
230	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	19	102
231	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	91
232	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	2	11	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	57
233	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	2	2	3	12	2	2	3	2	9	52
234	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	14	77
235	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	42
236	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	2	8	2	3	2	1	2	10	2	2	3	2	9	50
237	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	4	12	3	3	3	1	3	13	4	3	3	3	13	67
238	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	2	8	1	1	1	3	2	8	2	1	1	1	5	31
239	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
240	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
241	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
242	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71
243	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
244	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
245	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
246	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35
247	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	1	10	1	2	1	4	3	11	1	1	2	1	5	40
248	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	13	76
249	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	56
250	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	71

251	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	25
252	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	1	2	7	1	1	2	1	5	32
253	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	13	74
254	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	1	2	1	1	2	7	2	1	2	1	6	35



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, RAMÍREZ MELÉNDEZ JAIME PAOLO identificado con DNI N° 41602584, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Telesalud y Satisfacción del paciente externo en el Hospital II-2 Tarapoto atendidos durante la pandemia Covid-19, 2022".

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

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TARAPOTO, 12 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
RAMÍREZ MELÉNDEZ JAIME PAOLO DNI: 41602584 ORCID 0000-0001-9599-8157	Firmado digitalmente por: JRAM4REZM el 12-07-2022 19:19:44

Código documento Trilce: TRI - 0339370