



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Telemedicina y satisfacción del paciente en un centro de  
atención primaria de Chiclayo**

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Tuñoque Huidobro, Richard Alexis ([orcid.org/0000-0002-9021-6889](https://orcid.org/0000-0002-9021-6889))

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**UNIVERSITARIA :**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron y me inculcaron a tener perseverancia, a ser constante para alcanzar mis objetivos.

A mis hermanos que me apoyaron en todo momento y me tendieron su mano cuando la necesité.

A mis abuelitos y mi tía que desde el cielo siempre me bendicen.

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme tener una familia que me brinda su apoyo y me ayuda a no desistir en el camino hacia la realización de mis metas, pues ellos creen en mí siempre y constantemente me dan ejemplos de superación, sacrificio y sobre todo humildad.

Agradezco también a mi asesor y a mis maestros de posgrado, por las experiencias vividas y las que servirán de base para poder seguir creciendo como profesional.

A la Escuela de PosGrado de la Universidad César Vallejo, que abrió sus aulas para enriquecerme de conocimientos en el ámbito de la gestión.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimiento .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Prueba de normalidad para la Telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.....	18
<b>Tabla 2</b> Relación existente entre la telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.....	19
<b>Tabla 3</b> Telemedicina y los aspectos de fiabilidad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.....	20
<b>Tabla 4</b> Telemedicina y los aspectos en seguridad de la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.....	21
<b>Tabla 5</b> Telemedicina y la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.....	22
<b>Tabla 6</b> Telemedicina y los aspectos de empatía en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.....	23
<b>Tabla 7</b> Telemedicina y los aspectos tangibles en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.....	24
<b>Tabla 8</b> Operacionalización de Variables.....	39
<b>Tabla 9</b> Fórmula para obtención de muestra en un establecimiento de salud nivel I .....	41
<b>Tabla 10</b> Alfa de Cronbach del cuestionario para evaluar la telemedicina en un centro de atención primaria de Chiclayo .....	48
<b>Tabla 11</b> Alfa de Cronbach del cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo .....	48
<b>Tabla 12</b> Nivel de los aspectos de seguridad de la telemedicina .....	64
<b>Tabla 13</b> Nivel de los aspectos tecnológicos de la telemedicina .....	65
<b>Tabla 14</b> Nivel de los recursos humanos de la telemedicina.....	66
<b>Tabla 15</b> Nivel de los aspectos financieros de la telemedicina.....	67
<b>Tabla 16</b> Nivel de la telemedicina .....	68
<b>Tabla 17</b> Nivel de fiabilidad de la satisfacción del paciente.....	69
<b>Tabla 18</b> Nivel de seguridad de la satisfacción del paciente .....	70
<b>Tabla 19</b> Nivel de la capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente.....	71
<b>Tabla 20</b> Nivel de empatía de la satisfacción del paciente .....	72

<b>Tabla 21</b> Nivel de los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente .....	73
<b>Tabla 22</b> Nivel de la satisfacción del paciente.....	74

### **Índice de figuras**

<b>Figura 1.</b> Diseño de investigación correlacional.....	14
<b>Figura 2.</b> Nivel de los aspectos de seguridad de la telemedicina.....	64
<b>Figura 3.</b> Nivel de los aspectos tecnológicos de la telemedicina .....	65
<b>Figura 4.</b> Nivel de los recursos humanos de la telemedicina .....	66
<b>Figura 5.</b> Nivel de los aspectos financieros de la telemedicina .....	67
<b>Figura 6.</b> Nivel de la telemedicina.....	68
<b>Figura 7.</b> Nivel de fiabilidad de la satisfacción del paciente .....	69
<b>Figura 8.</b> Nivel de seguridad de la satisfacción del paciente.....	70
<b>Figura 9.</b> Nivel de la capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente .....	71
<b>Figura 10.</b> Nivel de empatía de la satisfacción del paciente .....	72
<b>Figura 11.</b> Nivel de los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente .....	73
<b>Figura 12.</b> Nivel de la satisfacción del paciente .....	74

## Resumen

El presente estudio buscó determinar la relación entre la telemedicina y la satisfacción del paciente de un centro de atención primaria de Chiclayo, justificado por el aumento de teleatenciones por motivo de pandemia COVID-19 que buscaban disminuir la probabilidad de contagio y transmisión de esta enfermedad. El tipo de investigación aplicada fue básica, según su enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se aplicó la recolección de datos a 114 pacientes que alguna vez recibieron teleconsultas y que tengan mayoría de edad, se usaron dos encuestas, se descargaron y se ordenó la información para luego pasarlo al programa SPSS versión 25 y al final tabular los datos. Se concluyó que existe correlación significativa fuerte entre las variables telemedicina y satisfacción del paciente con 0,773 de coeficiente R – Spearman, por lo que mejorando el uso de la telemedicina se puede obtener una mejor satisfacción del usuario.

**Palabras Clave:** Telemedicina, satisfacción del paciente, centro de atención primaria.

## **Abstract**

The present study sought to determine the relationship between telemedicine and patient satisfaction in a primary care center in Chiclayo, justified by the increase in telecare due to the COVID-19 pandemic that sought to reduce the probability of contagion and transmission of this disease. The type of applied research was basic, according to its approach it was quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design. Data collection was applied to 114 patients who had ever received teleconsultations and who are of legal age, two surveys were used, the information was downloaded and ordered, and then transferred to the SPSS version 25 program and at the end the data was tabulated. It was concluded that there is a strong significant correlation between the telemedicine variables and patient satisfaction with a 0.773 R-Spearman coefficient, so that improving the use of telemedicine can achieve better user satisfaction.

**Keywords:** Telemedicine, patient satisfaction, primary care center.



## I. INTRODUCCIÓN

Las oportunidades que brindan las TIC's a la comunidad ayudan a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas. Por otra parte, ayuda a menguar las inequidades entre el acceso de las personas y los servicios de salud, optimizando la relación costo-beneficio promoviendo su desarrollo y crecimiento. (UNDP, 2020)

El sector de salud tiene características únicas que deben tenerse en cuenta al desarrollar estrategias para promover y fomentar la adopción de estas tecnologías. (Bahl et al., 2020)

Es así que salieron a flote los nuevos avances en tecnología haciendo que las consultas y procedimientos sean remotas, en lo que se podía realizar, con acceso a videollamadas, llamadas e incluso por mensajes de texto o de cualquier aplicativo móvil. (Ena, 2020)

Debido a que la salud es un derecho fundamental, y que por ello debe garantizarse siempre, a cargo del gobierno de turno con su respectivo Ministerio, se ve la importancia que radica el presente estudio. (MINSAs, 2021)

Ante el aumento de las tecnologías a nivel general, la Teleconsulta, aplicable en cualquier materia, pero importante en salud, facilitó la atención en usuarios de esta, además que acortó tiempos de espera frente a la ya abrumadora cifra de consultas presenciales. (Gadzinski et al., 2020)

Si bien es cierto tuvo un costo económico y sobre todo intelectual, de aprendizaje continuo y de adaptación para mucho personal de salud que no manejaba muy bien o no estaba muy actualizado en el ámbito tecnológico, hoy en día contribuye una herramienta indispensable, brindando oportunidad a muchas más personas de diversas especialidades no solo en el ámbito de la medicina misma. (Hollander y Carr, 2020)

A todo esto y debido a la coyuntura que está teniendo el inicio de la telemedicina, se planteó para el presente trabajo de investigación el problema general con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022?. Para los problemas específicos se plantearon así: ¿Cuál es la relación entre la telemedicina y la fiabilidad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la telemedicina y la seguridad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la telemedicina y la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la telemedicina y la empatía en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la telemedicina y los aspectos tangibles en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022?.

Con respecto a la justificación del problema, se decidió iniciar la presente investigación porque con el valor teórico que posee se busca avanzar en el conocimiento de la telemedicina y su relación con la satisfacción del paciente haciendo sugerencias de mejora, basadas en teorías de la relación médico-paciente, así también en términos de intercambio social, tecnología evolutiva y evolución digital. A nivel económico, en relación con los bajos costos incurridos en el lugar de trabajo y el uso de equipos de protección personal; y, como justificación clínica para la atención continuada, dejando de lado el riesgo del contagio en contexto de pandemia COVID19.

El valor práctico que posee esta investigación, es que también aporta a investigaciones futuras pero sobre todo a las mismas instituciones, para brindar una mejoría en cuanto a implementación de la tecnología y la optimización de sus propios recursos, ya que se va a demostrar cuán beneficioso es el uso de la telemedicina sobre todo para un control adecuado en lugares donde se encuentran en sobredemanda las consultas presenciales y/o en donde sea necesario el control o seguimiento posterior al tratamiento de un paciente crónico. El valor metodológico está en que brinda herramientas de recolección de datos bajo validación y

confiabilidad, puesto que se diseñó, modificó y aplicó un instrumento específico sobre las variables. Sirviendo de guía a otras investigaciones porque brinda información y sugerencias a la problemática detectada. El valor social que presenta la investigación va de acuerdo a los resultados o conclusiones que se obtienen puesto que favorecerá a toda la comunidad dentro de los respectivos centros de atención primaria, por lo cual los beneficiados serán los pacientes porque recibirán prestaciones de servicios de calidad.

En cuanto al objetivo general se planteó: Determinar la relación existente entre la telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022. Y para los objetivos específicos: establecer la relación entre la telemedicina y la fiabilidad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la telemedicina y la seguridad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la telemedicina y la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la telemedicina y la empatía en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la telemedicina y los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022.

Para ello se trabajó según la siguiente hipótesis general:  $H_i$ : La telemedicina se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022. Y con ello se pueden derivar las hipótesis específicas siguientes:  $H_1$ : la telemedicina se relaciona con la fiabilidad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022;  $H_2$ : la telemedicina se relaciona con la seguridad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022;  $H_3$ : la telemedicina se relaciona con la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022;  $H_4$ : la telemedicina se relaciona con la empatía en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022;  $H_5$ : la telemedicina se relaciona con los aspectos tangibles en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se mencionan en primer lugar antecedentes de relevancia internacional.

Edgerley et al. (2022) plantearon en el estudio un análisis cualitativo que relacionaban el uso de la telemedicina con la satisfacción del paciente en el servicio de Inmunología Clínica y Alergia, sobre todo en aquellos centros en los cuales los sistemas de salud son totalmente financiados con fondos públicos. Este estudio concluyó en que la mejora de la calidad del servicio de teleconsulta demostró una alta satisfacción del paciente y ahorro de tiempo con evaluación virtual en un sistema de salud financiado con fondos públicos y así beneficiarse de la integración permanente de la atención virtual en la práctica habitual, tanto para las citas nuevas como para las de seguimiento.

Elmehraoui et al. (2022) en su estudio descriptivo y analítico, de corte transversal, realizó monitoreo a 720 pacientes con diagnóstico de DM2 durante la pandemia por teleconsulta, con el fin de evitar retrasarse en la atención y así evitar la prolongación de las citas presenciales sobre todo para complicaciones. Concluyeron que la teleconsulta tiene un lugar fundamental y sirve como estrategia para el acceso a la atención, sobre todo en enfermedades crónicas como la Diabetes Mellitus tipo 2.

Hassan et al. (2022) planteó su estudio transversal en la influencia de los factores en la motivación para usar sistemas de teleconsulta, ayudado con una encuesta en línea con 51 ítems realizada por los mismos investigadores. Con lo cual llegaron a la conclusión que existen diversos factores tanto internos como externos que pueden influenciar en los consumidores la tecnología para llevar a cabo la teleconsulta.

Maria et al. (2022) en el estudio cualitativo, analizado con encuestas sobre las teleconsultas e implicaciones en el cuidado de la salud desde el punto de vista de paciente y personal médico. Como resultado de esto se puede derivar que la innovación de las teleconsultas pueden facilitarse si tanto pacientes, como médicos y personal de salud en general, aunan esfuerzos y añaden valor a ella, además de

poner en marcha recursos adecuados que contengan una mejora continua de la calidad percibida por ambas partes.

Tornero-Molina et al. (2022) evaluó mediante un estudio observacional, descriptivo, longitudinal, retrospectivo del periodo comprendido entre marzo y mayo del 2020, teniendo como ámbito las teleconsultas reumatológicas que reunían distintas características cuyo propósito fue explicar los resultados de la aplicación de la telemedicina en reumatología y también observando en nivel de satisfacción que tenían tanto el médico como el paciente en esta actividad. Como resultado de ello se tiene que es posible implementar en el ámbito reumatológico la teleconsulta con una importante respuesta tanto en paciente como en el personal médico.

Alanazi y Daim (2021) describieron la importancia de la difusión tecnológica para el monitoreo de pacientes adultos mayores, proponiendo el desarrollo de un modelo que evalúa de manera remota a pacientes mediante el método de la teleconsulta, concluyendo que pese a haber tenido muchas barreras de por medio (culturales, logísticas, económicas, técnicas, etc), se considera una mejora a larga data si se logra adaptar a través del tiempo, yendo de la mano con el entrenamiento continuo, educación para el personal de salud y los pacientes, promoción o soporte del gobierno, así como regulaciones, estándares y directrices para el buen uso de la telemedicina.

Escobar et al (2021) contribuyen en su estudio descriptivo con información prospectiva que correlaciona la atención ambulatoria de pacientes durante la pandemia de Covid-19 y la teleconsulta. Al plantearse como estrategia nacional se obtuvo que la efectividad en su desarrollo programado fue del 91,5%. Por lo que muestran también la necesidad de fortalecer la conectividad y accesibilidad, así como su adaptación en cuanto a tecnología en la institución, tanto para el personal de salud como para los pacientes.

Gomes-de Almeida et al. (2021) analizaron el grado de satisfacción de los pacientes con la telemedicina en contexto de pandemia por COVID-19 en una unidad de salud familiar. Estudio transversal de 253 participantes, ayudados por un

formulario de escala Likert. Con lo cual concluyeron que es muy importante la implementación de la telemedicina sobre todo en atención primaria ya que los pacientes quedaron satisfechos por la accesibilidad presentada.

Jannati et al. (2021) analizó el servicio de teleconsulta mediante el uso de mensajería de texto y voz para brindar Atención Primaria en contexto de pandemia COVID-19, planteando como fin evaluar la satisfacción de los pacientes con este método. Este fue un estudio transversal basándose en una encuesta a pacientes atendidos entre octubre y diciembre del 2020 en Irán, dicho cuestionario fue validado y reunió la fiabilidad correspondiente para la investigación, realizándose estadística descriptiva y regresión logística multinomial. El estudio concluyó en que la mayoría de pacientes (más de la mitad) no tuvo una buena experiencia con la teleconsulta debido a la plataforma de comunicación que se aplicó, para lo cual replicaron que eso tendría que fortalecerse para mejorar la calidad de los servicios brindado y satisfacer las necesidades de los pacientes, en particular si se trata del contexto de una crisis de Salud.

Lu et al. (2021) reveló en su artículo sobre factores que influyen en la satisfacción del paciente en el contexto de la telemedicina, proponiéndose principalmente a evaluar antecedentes sobre la satisfacción del paciente en la teleconsulta, direccionado hacia la calidad que percibe y la evaluación cognitiva, entre otras características. La conclusión a la que llegó el estudio nos resalta que la calidad técnica y funcional, así como la cognición del usuario y la inversión por parte del profesional, contribuye de manera positiva a la satisfacción del paciente.

Pimienta-González et al (2021) en su estudio se tuvo como objetivo demostrar el nivel de satisfacción del personal médico de Atención Primaria con un sistema integrado, que incluye la consulta virtual, con el servicio de Cardiología. Para lo cual se realizó una encuesta única y anónima para todos los médicos de los centros de salud del área. De esto se obtuvieron 137 encuestas, cuyo resultado fue que el protocolo de derivación y seguimiento consensuados entre ambas especialidades fue de alta satisfacción, así como la respuesta de Cardiología que también fue óptima.

Sclafani et al (2021) analizó las lecciones de la Telemedicina aprendidas en pandemia de COVID19 para la especialidad de otorrinolaringología, interpretando así si su uso aumentó y/o disminuyó durante el brote pandémico en los EE. UU. En cuanto a los resultados se tiene que la telemedicina se aplicaba mínimamente pre-pandemia, a raíz de que los pacientes ambulatorios disminuyeron, los especialistas otorrinolaringólogos iniciaron su uso. Aun así los profesionales tenían poca confianza en hacer un diagnóstico telemédico, a diferencia de los pacientes, quienes se encontraban satisfechos con ella, manifestaban que agilizaba su atención además de reducir el costo de los viáticos.

Tandon et al. (2021) analizó las tendencias de los servicios de teleconsultas neuroquirúrgicas en el mundo en contexto de la pandemia COVID-19, con el objetivo de obtener información de diferentes partes del mundo sobre la repercusión tecnológica y la aplicación de los neurocirujanos a esta nueva modernidad. Lo realizaron mediante encuesta anónima en línea de los cuales se obtuvieron 286 respuestas de los 5 continentes distintos, que mostraban diversas perspectivas. En Norteamérica apoyaron el cambio a teleconsultas, y junto a Europa, fueron de los que enviaron las recetas firmadas y las indicaciones por video a los correos correspondientes. A diferencia de Asia y África que prevalecían las recetas sin firmas y teleconsultas basadas en audio y texto. Hubo una contraparte también en Sudamérica que la principal dificultad era el poco acceso a la infraestructura adecuada y/o la falla en el internet. Por lo que se concluyó en este artículo, que la telemedicina en neurocirugía puede ser una alternativa viable en los servicios ambulatorios no solo en contexto COVID-19, sino también pos pandemia.

Arntz et al. (2020) por su parte evaluó un plan piloto, que tuvo como meta reportar una experiencia en teleconsulta oftalmológica durante la pandemia COVID-19. Fue un estudio descriptivo y mediante una encuesta anónima en línea que logró recabar información sobre la satisfacción tanto de los médicos como de los pacientes. Concluyó el estudio mencionando que la telemedicina era una herramienta de fundamental utilidad para discriminar las potenciales consultas presenciales, tanto electivas o de urgencias, y así reducir la posibilidad de contagio por COVID-19.

Bermejo-Becerro et al (2020) decidió llevar a cabo el estudio que permite observar, desde la perspectiva del paciente, la calidad de atención percibida en las teleconsultas, sobre todo para enfermedades que tengan relación con el departamento de Alergías. Dando como conclusión que, si bien es una buena opción de atención, siguen las preferencias por la consulta presencial.

Chá (2020) estudió a la Telemedicina y el rol que ejerce en las organizaciones sanitarias, para lo cual realizó una revisión narrativa de artículos científicos. Todo ello lo llevó a cabo con el propósito de analizar los diversos métodos de telemedicina y cómo se llevan dentro de las instituciones de salud. Se logró distinguir programas distintos como teledermatología, teleradiología, telepatología, telepsiquiatría, entre otros proyectos. Por último, concluyó en que la telemedicina contribuye en demasía sobre todo si ocurre de manera planificada cumpliendo con las necesidades de los usuarios y optimizando recursos.

Leibar Tamayo et al. (2020) realizó un estudio observacional, prospectivo transversal, que consistió en un formulario por telefonía durante el periodo pico de pandemia, cuyo propósito fue evaluar la rápida implantación de la teleconsulta en el paciente urológico en contexto de pandemia COVID19. Este artículo nos pudo concluir que el uso de la telemedicina, específicamente la teleconsulta, ha sido considerada de alto valor en la satisfacción del usuario durante la pandemia COVID19, destacando la asistencia continua a los pacientes urológicos durante esta crisis sanitaria cuya calidad de servicio nos da asistencia por medio de la tecnología a pacientes objetivos.

Márquez (2020) trabajó en la importancia de la Teleconsulta en la pandemia por COVID-19 y los desafíos que tenía. Para ello dentro del Instituto de Coloproctología desarrolló un sistema de teleconsulta apoyado en el avance tecnológico que se tenía a la mano, y con ello mantener las actividades propias de coloproctología y fisioterapia del piso pélvico, garantizando así la continuidad de la atención. Después de 25 días de estudio con una programación de 626 consultas entre ambas especialidades, se logró una ejecución del 94% y resolutivez del 78%. Con esto pudo concluir que conforme va avanzando la misma pandemia por



COVID-19, siempre será muy útil la telemedicina para poder mejorar la continuidad de atención en los pacientes, así como será de vital importancia el uso eficiente que le demos basándonos en protocolos bien guiados.

Wang et al (2018) con un artículo previo a pandemia que observó la necesidad de aplicar la tecnología con MedX en sus teleconsultas dermatológicas y así evaluar la satisfacción del paciente frente a este nuevo sistema. Para ello se realizó el estudio de forma transversal mediante el método de encuesta de satisfacción del paciente utilizando el sistema de teleconsulta MedX, cuyo tiempo de ejecución fue entre febrero y abril del 2017. La muestra que se reclutó fue específicamente la de la Clínica de Láser Cosmético, Wanfang and Taipei Medical University Hospital, con 32 pacientes participantes a los cuáles se les explicó la metodología de estudio mediante el aplicativo de Android. Las conclusiones fueron que hay una alta tasa de satisfacción de los pacientes por este servicio de teleconsulta, así como es alta la tasa de aceptación por el mismo servicio de dermocosmética.

Y por último Müller et al (2017) que en su estudio hizo un seguimiento de 12 meses a pacientes que sufrían de cefalea por el método de teleconsulta en comparación con los de consulta tradicional, evaluando la satisfacción con la consulta, la comunicación fluída, la información pertinente, el seguimiento del diagnóstico, las recomendaciones y la receta respectiva para su aplicación. En su formulario planteaba si el paciente se encontraba satisfecho a los 3 o a los 12 meses del respectivo acompañamiento. Concluyeron entonces que al año de la valoración por el especialista, los pacientes no expresan menos satisfacción que los de consulta tradicional y que las teleconsultas serían una buena alternativa.

A continuación se presentan estudios realizados a nivel nacional sobre telemedicina y satisfacción del usuario.

Olivari (2022) centró su estudio en buscar cómo la telemedicina podía contribuir a una buena atención sanitaria en contexto de pandemia por COVID-19 en Trujillo. Tuvo un enfoque mixto, diseño recurrente. Con ello concluyó que existe

necesidad de aplicar la telemedicina para poder mejorar la atención sanitaria sobre todo en la accesibilidad demostrada.

Fenco (2021) analizó la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de telemedicina buscando la relación entre ambos. Fue de tipo aplicada, no experimental de corte transversal, cuantitativo descriptivo correlacional. Se basó en 50 pacientes de teleconsulta. Concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, evidenciando que si la gestión mejora, la satisfacción del usuario será óptima.

Por otro lado, Herrera (2021) comparó la calidad de atención tanto en teleconsulta como la consulta tradicional presencial en pacientes de establecimientos de salud. Es así que mediante revisión sistémica con un diseño y tipo básica y cualitativa, determinó en su conclusión que existe una alta calidad de atención por teleconsulta, pero que no supera a la consulta tradicional. Sin embargo dedujo que sirve de complemento al sistema actual.

Según Llenque (2021) buscó la relación entre la gestión en telemedicina y la satisfacción del personal de salud de diversos centros de salud de Lambayeque, mostrando su importancia porque es un tema poco estudiado y por contexto de pandemia se tuvo que introducir en el medio evitando así los posibles contagios. Fue una investigación de tipo básico, no experimental, transversal, descriptivo correlacional, usando de herramienta un cuestionario. Con ello concluyó que existe una relación entre ambas variables, ya que a mayor gestión en telemedicina, mayor será el grado de satisfacción del personal de salud.

Para Hidalgo (2020) realizó un estudio para analizar el nivel de efectividad de la ejecución de telemedicina en el Hospital y en los centros de salud de la provincia de Huaral, para lo cual el tipo y diseño de investigación fue básica, descriptiva, no experimental, transversal y cuantitativa. El cuestionario fue realizado por personal de salud que realizan este tipo de actividad. Logró concluir que existe una diferencia significativa en la efectividad de las implementaciones de Telemedicina en el Hospital y en los establecimientos de Salud de Huaral así como

el nivel de conocimiento del personal, el sistema informático y sus distintos usos y accesos. Por lo que planteó como recomendación conformar un equipo de telesalud con constantes capacitaciones y una mejora en el sistema en general.

Mendoza (2020) realizó una revisión sistémica sobre el impacto de la telemedicina en pacientes cardiopatas, esta investigación fue de tipo básico, cualitativa no experimental, cuyo objetivo principal fue verificar la eficacia de la teleconsulta comparada con los recursos habituales de la presencialidad en pacientes cardiopatas. Después de su ardua revisión de fuentes bibliográficas sobre el tema, concluyó que al momento, no existía una mejora de una frente a la otra al menos en estos tipos de pacientes cardiopatas, no mostraron reducir mortalidad a pesar de tener seguimiento mediante la telemedicina por 26 meses.

Bautista (2018) analizó la telesalud en Perú con el propósito de demostrar cómo la actual normativa influía en el bajo nivel de desarrollo de la telemedicina a nivel nacional, haciendo una revisión de los conceptos, iniciativas y proyectos así como las normas relacionadas directa o indirectamente con el avance de la misma en comparación con la de otras referentes en Telemedicina. Pudo deducir que no solo se depende de tecnología en los diversos aparatos físicos sino también de un modelo viable económicamente y con un adecuado orden normativo, superando las barreras: de interoperabilidad, y de educación para médicos y pacientes.

El campo de aplicación de las tecnologías de la información en el cuidado de la salud está cambiando debido a los continuos desarrollos tecnológicos y al contexto social y económico.

En este sentido, los diferentes conceptos utilizados pueden inducir a confusión y en muchos casos no existe una definición completa y definitiva. Existen cuatro componentes principales de eHealth que se pueden mencionar: La informática de la salud, la telesalud y la telemedicina, el e-learning, y el comercio electrónico. (Scott, 2015)

La Telemedicina (Variable 1) corresponde a la prestación de servicios médicos de promoción, prevención, recuperación o rehabilitación, por profesionales de la salud utilizando TIC's, posibilitándoles intercambiar datos facilitando el acceso de las personas a servicios limitados sea por capacidad o lejanía.

La teleconsulta se refiere a la teleasistencia (por teléfono o videoconferencia) para pacientes que reportan síntomas o piden consejo sobre su enfermedad, que puede ser utilizada incluso por médicos que se encuentran en aislamiento domiciliario o que realizan trabajo remoto por comorbilidad, en tiempos actuales. En cuanto al telemonitoreo, se refiere a dispositivos que recopilan, convierten y evalúan los datos de salud de un paciente, como la presión arterial, los niveles de oxígeno y la frecuencia respiratoria, y los reportan al equipo de tratamiento; además de la detección de síntomas con preguntas específicas. Por último telemensajería que sirve para recomendaciones, preguntas frecuentes y conexión de pacientes en riesgo. (Vidal-Alaball et al., 2020)

Para el estudio de esta variable, según la PAHO se tienen 4 dimensiones principales para su desarrollo.

Aspectos de seguridad, que comprende la regulación según la normativa legal para la protección de los datos, la privacidad y confiabilidad de estos, así como las responsabilidades legales sobre quien recaen los datos. Puesto que los datos relacionados con la salud y los que se derivan son considerados de gran confidencialidad, constituye un gran desafío. Aspectos tecnológicos, son aquellos cuyos elementos esenciales en el momento de implementar un servicio de telemedicina, son la interoperabilidad, que consiste en la relación entre la información almacenada y la facilidad de intercambiarla por el profesional de salud y el paciente, y la infraestructura tecnológica, que se refiere a las TIC's, la eSalud, las redes integradas de educación y búsqueda de cada país, y sobre todo asegurar que se apliquen correctamente. Recursos humanos comprende a todo al personal de salud médico que esté en constante capacitación para brindar una mejora atención cumpliendo un rol informador y orientador. Aspectos financieros se refiere

al análisis de costos para la implementación del uso de las tecnologías en general, promoviendo el uso eficiente de los recursos. (PAHO, 2016)

Con respecto a la satisfacción del paciente (Variable 2) se puede resumir que son los comentarios de actitud y evaluaciones de valor que los pacientes construyen como consecuencia de sus encuentros e interacciones con el servicio. (Bashshur et al., 2020)

Así también se puede decir que contribuyen a una organización de salud para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a los servicios que brinda esta. En cuanto a sus dimensiones, existen 5 planteadas por el MINSA (2011).

Fiabilidad que se describe como la capacidad de ejecutar de manera exitosa el servicio que oferta el establecimiento de salud. Capacidad de respuesta que es la capacidad de apoyar a los usuarios y proveedores de servicios con la flexibilidad necesaria para satisfacer las necesidades del servicio y en el momento adecuado. Seguridad que emana del comportamiento de los prestadores de servicios de salud hacia los usuarios, la cual deben demostrar a través del conocimiento, la cortesía, la comunicación, la confidencialidad y la confianza. Empatía que es un aspecto para asegurarse de que los proveedores de atención médica se pongan en el lugar de sus usuarios y así puedan comprender y responder adecuadamente a sus necesidades. Aspectos tangibles que se aplica a los aspectos físicos que un usuario percibe en una instalación médica, de los cuales el usuario se ocupa, entre otras cosas, de las instalaciones, los materiales de comunicación, las comodidades, el equipo, el personal. (MINSA, 2011)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

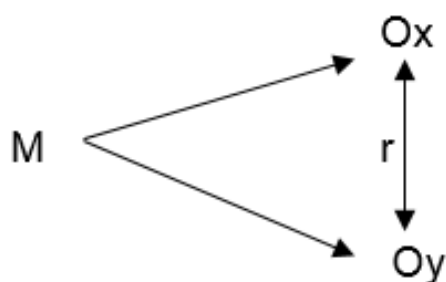
La investigación fue de tipo básica. (Arias, 2020)

Según su enfoque, cuantitativo porque se utilizaron porcentajes, frecuencias y procedimientos estadísticos. (Hernández y Mendoza, 2018)

El diseño, compatible con una investigación no experimental en el sentido de que se actuó únicamente como un observador ajeno al hecho investigado, en su estado natural. Descriptivo correlacional ya que fue dirigido a mostrar la relación entre las variables de investigación. Además, dado que sucedió en un instante, se catalogó como transversal. (Hernández et al., 2017)

#### **Figura 1.**

*Diseño de investigación correlacional*



Donde “M” es la muestra de pacientes que se atendieron por telemedicina de un centro de atención primaria, “Ox” es la variable de telemedicina, “Oy” es la de satisfacción del paciente, “r” es el coeficiente de correlación.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Telemedicina

Definición conceptual: Un modelo de estudio donde las interacciones entre profesionales sanitarios y agentes ajenos a la organización sanitaria son más frecuentes, rápidas y eficientes. (PAHO, 2016)

Definición operacional: Se evaluó mediante un formulario de 16 preguntas en las que se diversificaron las dimensiones siguientes.

Dimensiones: Aspectos de seguridad, recursos humanos, aspectos tecnológicos y aspectos financieros.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: Nivel de cumplimiento de una organización de salud relacionada con las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a los servicios que brinda esta. (MINSa, 2011)

Definición operacional: Se evaluó mediante un formulario de 15 preguntas en las que se diversificaron las dimensiones siguientes.

Dimensiones: Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.

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

Hernández y Mendoza (2018) se refieren a la población, como un conjunto de elementos con características similares, y la muestra se define como parte de un conjunto de recolección de datos agregados y para representar a una población particular.

Según la fórmula, y habiendo tenido una población total de 70000 asegurados que en algún momento fueron atendidos por telemedicina, se obtuvieron 95 pacientes para la muestra, tal como se observa en la Tabla 9. (Hernández y Mendoza, 2018)

Según la recomendación del MINSA (2011) a esa cantidad obtenida se le sumó el 20%, siendo el porcentaje que se considera como pérdida o errores en el registro de las encuestas:  $95 + 19 = 114$ .

La unidad de análisis está formada por los usuarios atendidos en teleconsulta de un centro de atención primaria y que cumplan con los criterios de inclusión. Teniendo en cuenta los criterios de inclusión siguientes: usuarios de telemedicina, mayores de edad y que permitieron formar parte del estudio.

Y para los criterios de exclusión se tienen: usuarios que no reciben atención por telemedicina y/o que tengan alguna incapacidad mental que no le sea posible responder la encuesta.

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

En la recolección de datos de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual, según Hernández y Mendoza (2018), permite recolectar muchos

tipos diferentes de datos para conocer la percepción de un determinado grupo poblacional.

Para la encuesta relacionada se usó un formulario que fue orientado por la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo – SERVQUAL. (MINSA, 2011)

Así también se tuvo en cuenta las dimensiones antes planteadas para la formulación de las preguntas dirigidas a aquellos asegurados que llevaron en algún momento actividades por telemedicina. (PAHO, 2016)

La validez se refiere al sentido en que las herramientas que miden las variables son consistentes con su propósito en cuanto a la calidad, con el objetivo, la naturaleza de la información y los resultados esperados de esta. Para ello, se aplicaron criterios de verificación de expertos, siendo estos, un especialista en metodología y 2 maestros en el campo de los servicios de salud o gestión de la salud. (Hernández y Mendoza, 2018)

Para el recojo de la información primero se va a evaluar y validar el cuestionario que se compartió de manera virtual mediante la herramienta Google forms siguiendo la guía técnica del MINSA y las dimensiones que se determinaron según la PAHO adaptada al estudio, además se tuvo en cuenta la escala Likert.

Posteriormente mediante el uso de mensajes de Whatsapp se envió un link para el llenado, solicitando ser respondida en caso de dar el consentimiento.

Al finalizar se enviaron los resultados y sobre un software estadístico SPSS versión 25 se establecieron los cuadros respectivos para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.5. Procedimiento**

Primero se identificó la realidad para el estudio; segundo, se plantearon las variables respectivas; tercero, basándose en el problema se propusieron las teorías



con sus objetivos e hipótesis; cuarto, se buscó la información correspondiente con la antigüedad respectiva para el desarrollo del marco teórico, así como se explicaron las dimensiones e indicadores que se tomaron en cuenta para la respectiva metodología; quinto, se solicitó la autorización al director de un centro de atención primaria de Chiclayo para la aplicación del instrumento; sexto, se aplicó el instrumento a la muestra descrita basándonos en criterios de inclusión y exclusión.

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

Se analizó mediante el método descriptivo correlacional, aplicando el programa SPSS versión 25, de manera que se halló el coeficiente de correlación a través de la fórmula de R - Spearman.

Se utilizó tablas estadísticas cuyos resultados se obtuvieron del formulario de google forms establecido, además de Baremos para establecer los cuadros de cálculo.

La correlación de spearman es una medida no paramétrica de correlación de rango (la dependencia estadística de rango entre dos variables). Se utiliza principalmente para el análisis de datos. Mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio utilizó un enfoque ético para diversas actividades de investigación: al recopilar información, se utilizó el respeto a la autoridad de la fuente o principios de derechos de autor y se utilizó la anonimización de los encuestados durante el desarrollo, para la metodología se utilizaron citas y bibliografía APA 7ª edición, rigor científico en la determinación de muestras, desarrollo de instrumentos, validación, confiabilidad y métodos de análisis de datos, objetividad en la presentación de resultados cuantitativos, calidad y confiabilidad transparencia en la formulación de propuestas científicas o estrategias. Y la singularidad de la presentación del informe de investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad para la Telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo*

##### Pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

	Estadístico	gl	Sig.
Aspectos de seguridad	,352	114	,000
Aspectos tecnológicos	,309	114	,000
Aspectos financieros	,306	114	,000
Recursos humanos	,320	114	,000
Telemedicina	,319	114	,000
Fiabilidad	,386	114	,000
Seguridad	,350	114	,000
Capacidad de respuesta	,343	114	,000
Empatía	,364	114	,000
Aspectos tangibles	,326	114	,000
Satisfacción del paciente	,361	114	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

La tabla 1 muestra los resultados de la prueba de normalidad para ambas variables y sus dimensiones respectivas, según los resultados de Kolmogórov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 50, la significancia es de 0.000 ( $p$  es menor a 0.05) por lo tanto la prueba rechaza la hipótesis nula y ya que los datos no cumplen el criterio de normalidad en la distribución se utilizará la prueba de correlación no paramétrica de Spearman por ser una muestra mayor a 50.

Objetivo general: Determinar la relación existente entre la telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.

**Tabla 2**

*Relación existente entre la telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.*

			Telemedicina	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Telemedicina	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

De la tabla 2 el estudio demuestra que p es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe correlación significativa entre las variables telemedicina y satisfacción del paciente. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se demuestra una correlación positiva fuerte con 0,773 de coeficiente.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la telemedicina y la fiabilidad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.

**Tabla 3**

*Telemedicina y los aspectos de fiabilidad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.*

			Telemedicina	Fiabilidad
Rho de Spearman	Telemedicina	Coeficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

De la tabla 3 el estudio demuestra que p es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,767 de coeficiente.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la telemedicina y la seguridad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.

**Tabla 4**

*Telemedicina y los aspectos en seguridad de la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.*

			Telemedicina	Seguridad
Rho de Spearman	Telemedicina	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

De la tabla 4 el estudio demuestra que p es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión aspectos de seguridad y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,754 de coeficiente.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la telemedicina y la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.

**Tabla 5**

*Telemedicina y la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.*

			Telemedicina	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Telemedicina	Coeficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

De la tabla 5 el estudio demuestra que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión recursos humanos y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,746 de coeficiente.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la telemedicina y la empatía en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.

**Tabla 6**

*Telemedicina y los aspectos de empatía en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.*

			Telemedicina	Empatía
Rho de Spearman	Telemedicina	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Empatía	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

De la tabla 6 el estudio demuestra que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión empatía y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,692 de coeficiente.

Objetivo específico 5: Establecer la relación entre la telemedicina y los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.

**Tabla 7**

*Telemedicina y los aspectos tangibles en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo.*

			Telemedicina	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Telemedicina	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

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

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

De la tabla 7 el estudio demuestra que p es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,804 de coeficiente.



## V. DISCUSIÓN

Se realizó la discusión de los datos en función a los resultados obtenidos, los estudios previos y las teorías que sostienen la investigación:

En lo que respecta al objetivo general, de determinar la relación existente entre la telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo; en la tabla 2 se observa que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe correlación significativa entre las variables telemedicina y satisfacción del paciente. Rechazando así la hipótesis nula y demostrando una correlación positiva fuerte con 0,773 de coeficiente.

Se confirma así lo sostenido por Edgerley et al. (2022) quienes tuvieron una población de estudio de 3342 pacientes, de los cuales se seleccionaron 67 personas al azar para que resuelvan encuestas correspondientes con lo cual el 95,4% reportaron que una alta calidad del servicio de teleconsulta puede demostrar una alta satisfacción del paciente sobre todo en el ahorro de tiempo, además 89,6% evaluó como de acuerdo y muy de acuerdo en cuanto a la satisfacción frente a la teleconsulta, y por último 91% resaltó que se volvería a atender virtualmente. Con ello se pudo definir que es posible beneficiarse de la integración permanente de la atención virtual en la práctica habitual, tanto para las citas nuevas como para las de seguimiento.

Por su parte, Herrera (2021) quien relacionó la calidad de atención y la teleconsulta en pacientes de establecimientos de salud. Realizó una revisión sistemática y encontró literatura entre Scopus, ScienceDirect y ProQuest, contando con 4 estudios. Su resultados fueron significativos de MD de -0.84, SMD de -0.85, SMD de -1.73 y MD de -0.70. Es así que mediante su revisión determinó que existe una alta relación entre la calidad de atención y la teleconsulta, así como de la comparación entre la teleconsulta y la consulta tradicional, sabiendo que esta primera no logra superarla del todo. Sin embargo ambas son complemento al sistema actual.

Por otro parte Wang et al. (2018) concluyeron que de 28 pacientes que resolvieron el cuestionario, el 85,8% manifestó que hay una alta tasa de satisfacción de los pacientes por el servicio de teleconsulta. El aporte se justifica en la teoría de Scott (2015) quien nos dice que la telesalud y la telemedicina interactúan de forma directa o indirecta con otros proveedores de atención médica, pacientes o ciudadanos. Dando de ejemplo, la cultura a distancia y las redes sociales. Aunque telemedicina se limita a los servicios de atención médica personal y la telesalud se refiere a una definición más amplia, ambas definiciones muestran interacciones entre dos partes que tienen un rango de separación o que no interactúan en un mismo ambiente.

Sin embargo, la telemedicina también ha presentado ciertas debilidades a pesar de sus fortalezas, ya que existe un gran grupo de los pacientes que están en desacuerdo. Así lo corrobora Jannati et al. (2021) en su estudio durante pandemia, concluyeron que de 396 pacientes 43,43% consideró satisfactoria la teleconsulta, mientras que 56,57% no tuvo una buena experiencia con la teleconsulta debido a la plataforma de comunicación que se aplicó, para ello replicaron que tendría que fortalecerse y con eso ya podría observar un aumento de la calidad de los servicios brindados, así como lograr satisfacer las necesidades de los pacientes, en particular si se trata del contexto de una crisis de Salud.

Para el primer objetivo específico, establecer la relación entre la telemedicina y la fiabilidad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo; en la tabla 3 se observa que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,767 de coeficiente.

Aquí se puede destacar al estudio de María et al. (2022) que entrevistaron a 29 participantes, y obtuvieron como resultado que la innovación de las teleconsultas puede ser beneficioso para los pacientes, como también para los médicos y personal de salud en general, más aún si suman esfuerzos y le dan un valor añadido, poniendo en marcha recursos adecuados que contengan una mejora

continua de la calidad percibida por ambas partes; por lo que el profesional aplicaría todos sus conocimientos y destrezas, así como las habilidades para brindar un servicio exitoso al paciente y que este quede conforme con lo solicitado.

Por su parte, Gomes-de Almeida et al. (2021) concluyeron que es muy importante la implementación de la telemedicina en primer lugar para la atención primaria porque los pacientes necesitan de vigilancia y de un servicio que se encuentra a su alcance, por lo tanto, quedaron conformes con la accesibilidad presentada.

Entonces, para concluir con la discusión sobre este objetivo y tal como lo describe el Ministerio de Salud (MINSAL, 2011), la fiabilidad viene a ser la capacidad de desarrollar de manera eficiente y eficaz el servicio que oferta el establecimiento de salud.

Para el segundo objetivo específico, establecer la relación entre la telemedicina y la seguridad en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo; en la tabla 4 se observa que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión aspectos de seguridad y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,754 de coeficiente.

Al respecto Lu et al. (2021) concluyeron que existen múltiples factores inmersos dentro de la telemedicina que contribuyen significativamente a comprender la calidad técnica y funcional de esta, es por ello que, así como la cognición del usuario, la inversión por parte del profesional contribuye de manera positiva sobre la satisfacción del paciente.

También los aspectos de seguridad que comprende la regulación según la normativa legal para la protección de los datos, la privacidad y confiabilidad de estos, así como las responsabilidades legales sobre quien recaen los datos. Puesto que los datos relacionados con la salud y los que se derivan son considerados de gran confidencialidad, constituye un gran desafío. (PAHO, 2015)

Sin embargo, cabe resaltar que la telemedicina también debe brindar al paciente mucha seguridad y confianza al momento de brindar el servicio, es decir el profesional debe demostrar conocimientos, debe ser cortés, la comunicación debe ser amena para que el paciente entre en confianza y sobre todo la información brindada debe ser confidencial.

Respecto al tercer objetivo específico, establecer la relación entre la telemedicina y la capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo; en la tabla 5 se observa que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,746 de coeficiente.

Alanazi y Daim (2021) quienes concluyeron en su investigación que pese a haber tenido muchas barreras de por medio (culturales, logísticas, económicas, técnicas, etc.), consideraron una buena opción a largo plazo si se logra adaptar a través de los profesionales, yendo de la mano con el entrenamiento continuo, educación para el personal de salud en general y los pacientes, así como promoción o soporte del gobierno mediante regulaciones, estándares y directrices para el buen uso de la telemedicina y con ello generar una fácil accesibilidad y respuesta frente a la población.

Por otro lado, se entiende que capacidad de respuesta es la predisposición de servir a los pacientes brindando una atención rápida y oportuna la cual debe ser de calidad. No obstante, hoy en día la telemedicina se ha vuelto una opción bastante necesaria y se ha implementado más en centros de salud del sector público y ha sido de bastante ayuda en la pandemia donde muchos usuarios por temor a contagiarse evitan asistir a un centro de salud y prefieren las teleconsultas.

Asimismo, los resultados también se ajustan a lo indicado por Olivari (2022) quien teniendo como muestra 67 profesionales de la salud médicos; y dos especialistas en gestión sanitaria, manifestó según sus resultados con un coeficiente de  $r=0,816$ , que existe relación directamente significativa entre la

telemedicina y la atención sanitaria ( $p=0,000$ ) así también se puede manifestar la necesidad de aplicar la telemedicina para poder mejorar la atención sanitaria sobre todo en la accesibilidad demostrada.

Respecto al cuarto objetivo específico, establecer la relación entre la telemedicina y la empatía en la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo; en la tabla 6 se observa que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión empatía y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,692 de coeficiente.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2011) sostiene que la empatía es un aspecto para asegurarse de que los proveedores de atención médica se pongan en el lugar de sus usuarios y así puedan comprender y responder adecuadamente a sus necesidades. A la vez cabe mencionar que en muchos casos los pacientes se quejan de la mala atención por parte del personal de salud, olvidando que su función es entender y atender adecuadamente a su paciente.

Para Mendoza (2020) quien realizó una revisión sistémica sobre el impacto de la telemedicina en pacientes cardiopatas, concluyó que al momento, no existía una mejora entre el telemonitoreo frente al monitoreo presencial al menos en estos tipos de pacientes cardiopatas, ya que no mostraron reducir mortalidad a pesar de tener seguimiento mediante la telemedicina por 26 meses.

Por último, para el quinto objetivo específico, Establecer la relación entre la telemedicina y los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo; en la tabla 7 se observa que  $p$  es 0,000 (menor de 0,05), con lo que se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la variable telemedicina, así también se ve una correlación positiva alta con 0,804 de coeficiente.

De acuerdo a los hallazgos de Hidalgo (2020) quien de manera universal y según los datos estadísticos de Kruskal – Wallis, con una significancia de 0,01,

muestra que existen diferencias significativas en la efectividad de las implementaciones de Telemedicina en el Hospital y en los establecimientos de Salud de Huaral, así como el nivel de conocimiento del personal, el sistema informático y sus distintos usos y accesos. Por lo que planteó como recomendación conformar un equipo de telesalud con constantes capacitaciones y una mejora en el sistema en general.

Por su parte Bautista (2018) concluyó que el impacto de la telemedicina no solo se depende de tecnología en los diversos aparatos físicos sino también de un modelo viable económicamente y con un adecuado orden normativo, superando las barreras: de interoperabilidad, y de educación para médicos y pacientes.

Para Llenque (2021) al buscar la relación entre la gestión en telemedicina y la satisfacción del personal de salud de diversos centros de salud de Lambayeque, concluyó que existe una relación entre ambas variables, ya que a mayor gestión en telemedicina, mayor será el grado de satisfacción del personal de salud.

Al respecto los aspectos tangibles se conocen como los aspectos físicos que un usuario percibe en una instalación médica, de los cuales el usuario se ocupa, entre otras cosas, de las instalaciones, los materiales de comunicación, las comodidades, el equipo, el personal. (MINSA, 2011)

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que la telemedicina ha sido de gran ayuda para el sector salud, medida que fue implementada para poder mitigar los contagios por COVID 19, debido a las medidas sanitarias por parte del estado que obligaron a cerrar muchos centros de atención al paciente. Asimismo, se ha visto muchas debilidades e inconsistencias en el sistema que han ocasionado insatisfacción en los pacientes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Referente al objetivo general, se establece que existe relación significativa ( $p=0,000$ ) entre las variables telemedicina y la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, y según lo obtenido por el coeficiente de Rho de Spearman ( $r=0,773$ ) para una relación positiva alta. Es decir, cuando mejor este implementado este sistema de salud mayor será la satisfacción de los pacientes.
2. Se concluye sobre el primer objetivo específico, que la telemedicina y fiabilidad en la satisfacción del paciente, se relacionan significativamente ( $p=0,000$ ) con una intensidad positiva alta ( $r=0,767$ ); por lo que es importante que el profesional use todas sus capacidades para brindar un servicio exitoso.
3. Respecto al segundo objetivo específico se concluye, que la telemedicina y la seguridad en la satisfacción del paciente se relacionan significativamente ( $p=0,000$ ) para una relación positiva alta ( $r=0,754$ ). Por lo que se confirma la relación de ambas variables con una intensidad positiva alta.
4. Para el tercer objetivo específico se concluye, que existe una relación positiva alta ( $p=0,000$ ) entre la telemedicina y la capacidad de respuesta; según el coeficiente de correlación de Rho Spearman ( $r=0,746$ ). Es decir, una atención rápida y oportuna al paciente es fundamental.
5. Se concluye del cuarto objetivo específico, que existe una correlación significativa ( $p=0,000$ ) entre la telemedicina y la empatía en la satisfacción del paciente; se afirma que tienen relación positiva alta ( $r=0,692$ ). Es decir, mientras mayor es la empatía con los pacientes, mayor es el nivel de satisfacción que se puede percibir.
6. Para el ultimo objetivo específico se concluye que, si existe relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la telemedicina y los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo, con una intensidad positiva alta ( $r=0,804$ ). Es decir, ambas variables son dependientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** A los directivos, implementar diversos sistemas de telemedicina el cual debe estar diseñado bajo los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (Minsa) para facilitar los procesos administrativos y de gestión en los centros de Salud.
- 2.** A los directivos, realizar una supervisión continua a los médicos o personal de salud que brinda dicho servicio el cual debe ser eficiente, de calidad siempre priorizando a los pacientes.
- 3.** Al personal de salud en general a realizarle un breve aviso al paciente de la teleconsulta según cronograma establecido para que se encuentre presto y evitar inconvenientes con respecto a cruce de horarios.
- 4.** También se recomienda capacitar a todo el personal de salud sobre temas de herramientas digitales, ya que muchos de ellos tienen debilidades debido a que han estado acostumbrado a los servicios tradicionales.
- 5.** Al personal de salud responsable de las teleconsultas ser más empáticos, es decir, mejorar el tiempo de atención y reforzar la aplicación de habilidades blandas para con los pacientes y así lograr una mayor satisfacción demostrando que es mucho más que una opción viable en la salud.
- 6.** A los pacientes asegurados se les recomienda mantener actualizada la base de datos personales a fin de evitar demoras e interurrencias al momento de realizar la teleconsulta.



## REFERENCIAS

- Alanazi, H. y Daim, T. (2021). Health technology diffusion: Case of remote patient monitoring (RPM) for the care of senior population. *Technology in Society*, 66, 101662. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101662>
- Apaza-Pino, R., Sandival-Ampuero, G. y Runzer-Colmenares, F. (2018). Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social: Un estudio cualitativo. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(4), 50–53. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. *Concytec*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arntz, A., Khaliliyeh, D., Cruzat, A., Rao, X., Rocha, G., Grau, A., Altschwager, P. y Azócar, V. (2020). Telemedicina en oftalmología durante la pandemia de COVID-19: Una experiencia piloto. *Archivos de la Sociedad Española de Oftalmología*, 95(12), 586–590. <https://doi.org/10.1016/j.ofal.2020.09.005>
- Bahl, S., Singh, R. P., Javaid, M., Khan, I. H., Vaishya, R. y Suman, R. (2020). Telemedicine technologies for confronting COVID-19 pandemic: A review. *Journal of Industrial Integration and Management*, 05(04), 547–561. <https://doi.org/10.1142/s2424862220300057>
- Bashshur, R., Doarn, C. R., Frenk, J. M., Kvedar, J. C. y Woolliscroft, J. O. (2020). Telemedicine and the COVID-19 pandemic, lessons for the future. *Telemedicine and E-Health*, 26(5), 571–573. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.29040.rb>
- Bautista, C. (2018). La telesalud en Perú. diagnóstico y propuestas de mejora. *Gobierno y Gestión Pública* 2(1), 53-76. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/10>
- Bermejo-Becerro, A., Skrabski, F., Pérez-Pallisé, E., Rodríguez-Hermida, S., Zubeldía, J. y Alvarez-Perea, A. (2021). Patient's perceived quality and satisfaction of Teleconsultation Services in an Allergy Department during COVID-19 pandemic era. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 147(2), AB112. <https://doi.org/10.1016/j.jaci.2020.12.413>
- Chá, M. (2020). Telemedicina Su rol en las organizaciones de salud. *Revista médica de Uruguay*, 36(1). <https://doi.org/10.29193/rmu.36.4.9>

- Edgerley, S., Zhu, R., Quidwai, A., Kim, H. y Jeimy, S. (2022). Telemedicine in allergy/immunology in the era of COVID-19: A Canadian perspective. *Allergy, Asthma & Clinical Immunology*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s13223-022-00657-3>
- Elmehraoui, O., Berrabeh, S., Messaoudi, N., Derkaoui, N., Zerrouki, D., Rouf, S. y Latrech, H. (2022). Monitoring of type 2 diabetic patients during the 'Covid 19' pandemic by teleconsultation. *Annals of Medicine and Surgery*, 103689. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.103689>
- Ena, J. (2020). Telemedicina aplicada a COVID-19. *Revista Clínica Española*, 220(8), 501–502. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.06.002>
- Escobar, M., Henao, J., Prieto, D., Echavarría, M., Gallego, J., Nasner, D., Martínez-Ruíz, D., Velasco, J. y Alarcón, J. (2021). Teleconsultation for outpatient care of patients during the Covid-19 pandemic at a University Hospital in Colombia. *International Journal of Medical Informatics*, 155, 104589. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104589>
- Fenco, R. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en el Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
- Gadzinski, A. J., Gore, J. L., Ellimoottil, C., Odisho, A. Y. y Watts, K. L. (2020). Implementing telemedicine in response to the COVID-19 pandemic. *Journal of Urology*, 204(1), 14–16. <https://doi.org/10.1097/ju.0000000000001033>
- Gomes-de Almeida, S., Marabujo, T. y do Carmo-Gonçalves, M. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Medicina de Familia. SEMERGEN*. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
- Hassan, Y., Khin, W. y Vlahu-Gjorgievska, E. (2022). An empirical study on factors influencing consumers' motivation towards teleconsultation system use. A preliminary report about the Sehha application from Saudi Arabia. *International Journal of Medical Informatics*, 163, Artículo 104775.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). Fundamentos de investigación. McGraw Hill. [https://www.researchgate.net/publication/317971135\\_Fundamentos\\_de\\_Investigacion](https://www.researchgate.net/publication/317971135_Fundamentos_de_Investigacion)

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. (1. ed.). *Mc Graw Hill Interamericana*
- Herrera, L. (2021). *Calidad de la atención por telemedicina en comparación con el modelo presencial tradicional: Una revisión sistemática, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
- Hidalgo, L. (2020). *Efectividad de la implementación de telemedicina en el hospital y en los centros de salud de huaral -2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
- Hollander, J. E. y Carr, B. G. (2020). Virtually perfect? Telemedicine for covid-19. *New England Journal of Medicine*, 382(18), 1679–1681. <https://doi.org/10.1056/nejmp2003539>
- United Nations Development Programme. *How telemedicine is helping in the fight against COVID-19 (and why it should be here to stay)* [https://www.undp.org/pakistan/blog/how-telemedicine-helping-fight-against-covid-19-and-why-it-should-be-here-to-stay?utm\\_source=EN&utm\\_medium=GSR&utm\\_content=US\\_UNDP\\_PaidSearch\\_Brand\\_English&utm\\_campaign=CENTRAL&c\\_src=CENTRAL&c\\_src2=GSR&gclid=Cj0KCQjwxb2XBhDBARIsAOjDZ36HPt\\_\\_RCJwNf4\\_vFRIDTdlm9WUcTfY-XGyIahLYviqjVo-4zFiEQaAq1MEALw\\_wcB](https://www.undp.org/pakistan/blog/how-telemedicine-helping-fight-against-covid-19-and-why-it-should-be-here-to-stay?utm_source=EN&utm_medium=GSR&utm_content=US_UNDP_PaidSearch_Brand_English&utm_campaign=CENTRAL&c_src=CENTRAL&c_src2=GSR&gclid=Cj0KCQjwxb2XBhDBARIsAOjDZ36HPt__RCJwNf4_vFRIDTdlm9WUcTfY-XGyIahLYviqjVo-4zFiEQaAq1MEALw_wcB)
- Jannati, N., Nakhaee, N., Yazdi-Feyzabadi, V. y Tjondronegoro, D. (2021). A cross-sectional online survey on patients' satisfaction using store-and-forward voice and text messaging teleconsultation service during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Medical Informatics*, 151, 104474. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104474>
- Kichloo, A., Albosta, M., Dettloff, K., Wani, F., El-Amir, Z., Singh, J., Aljadah, M., Chakinala, R. C., Kanugula, A. K., Solanki, S. y Chugh, S. (2020). Telemedicine, the current COVID-19 pandemic and the future: A narrative review and perspectives moving forward in the USA. *Family Medicine and Community Health*, 8(3), Artículo e000530. <https://doi.org/10.1136/fmch-2020-000530>
- Leibar, A., Linares, E., Ríos, E., Trelles, C., Álvarez-Maestro, M., de Castro, C., Fernández-Pascual, E., Girón, M., Gómez, J., Gómez, J., Mainez, J., Pérez-

- Carral, J., Garcia-Matres, M. y Martinez-Piñeiro, L. (2020). Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19. *Actas Urológicas Españolas*, 44(9), 617–622. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2020.06.002>
- Llenque, V. (2021). *Gestión en telemedicina y satisfacción del personal de salud en Centros de Salud Lambayeque durante la pandemia por COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
- Loeb, A. E., Rao, S. S., Ficke, J. R., Morris, C. D., Riley, L. H. y Levin, A. S. (2020). Departmental experience and lessons learned with accelerated introduction of telemedicine during the COVID-19 crisis. *Journal of the American Academy of Orthopaedic Surgeons*, 28(11), Artículo e469-e476. <https://doi.org/10.5435/jaaos-d-20-00380>
- Lu, W., Hou, H., Ma, R., Chen, H., Zhang, R., Cui, F., Zhang, Q., Gao, Y., Wang, X., Bu, C., Zhao, J. y Zhai, Y. (2021). Influencing factors of patient satisfaction in teleconsultation: A cross-sectional study. *Technological Forecasting and Social Change*, 168, 120775. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120775>
- Maria, A., Serra, H. y Heleno, B. (2022). Teleconsultations and their implications for health care: A qualitative study on patients' and physicians' perceptions. *International Journal of Medical Informatics*, 162, Artículo 104751. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104751>
- Márquez, J. (2020). Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: Desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 35(Supl. 1), 5–16. <https://doi.org/10.22516/25007440.543>
- Mendoza, A. (2020). *Revisión sistemática sobre impacto de la telemedicina en pacientes con insuficiencia cardíaca con fracción de eyección reducida Lima 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
- MINSA (2008). *NTS N° 067-Minsa/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud en Telesalud"*.
- MINSA (2011). *RM 527-2011/MINSA. "La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo. - Metodología SERVQUAL Modificada"*.

- MINSA (2021). *NTS N°178-MINSA/DGIESP-2021 “Norma Técnica de Salud para la prevención y control de la COVID-19 en el Perú”*.
- Müller, K., Alstadhaug, K. y Bekkelund, S. (2017). Headache patients' satisfaction with telemedicine: A 12-month follow-up randomized non-inferiority trial. *European Journal of Neurology*, 24(6), 807–815. <https://doi.org/10.1111/ene.13294>
- Norris, A. (2008). *Essentials of telemedicine and telecare*. Wiley & Sons, Incorporated, John.
- Olivari, J. (2020). *La telemedicina y la atención sanitaria en el marco del COVID-19 en el Hospital de Alta Complejidad – Trujillo 2020-2021* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.
- PAHO (2016). *Marco de implementación de un servicio de Telemedicina*. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28413/9789275319031\\_spa.pdf?sequence=6](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28413/9789275319031_spa.pdf?sequence=6)
- Pava, M. (2020). *Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la ips cardiología siglo xxi de la ciudad de ibagué atendidos en tiempo de pandemia covid 19 durante los meses abril a agosto 2020* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio de la Universidad EAN.
- Pimienta, R., Pérez, E., Morales, Z. y Hernández, J. (2021). Satisfacción de los médicos de Atención Primaria con un nuevo modelo de consulta integrado con *Cardiología. Atención Primaria*, 53(8), 102120. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102120>
- Portnoy, J., Waller, M. y Elliott, T. (2020). Telemedicine in the Era of COVID-19. *The Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice*, 8(5), 1489–1491. <https://doi.org/10.1016/j.jaip.2020.03.008>
- Rabanales, J., Párraga, I., López-Torres, J., Andrés, F. y Navarro, B. (2011). Tecnologías de la información y las telecomunicaciones: Telemedicina. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 4(1). <https://doi.org/10.4321/s1699-695x2011000100007>
- Ruggeri, N. y Mora, F. (2020). Covid 19: ¿el impulso definitivo a la telemedicina? *Asociación Española de Pediatría*, 6. [https://www.aeped.es/sites/default/files/covid\\_19\\_el\\_impulso\\_definitivo\\_a\\_la\\_telemedicina.pdf](https://www.aeped.es/sites/default/files/covid_19_el_impulso_definitivo_a_la_telemedicina.pdf)

- Sclafani, A., Shomorony, A., Stewart, M., Grunstein, E. y Overdeest, J. (2021). Telemedicine lessons learned during the COVID-19 pandemic: The augmented outpatient otolaryngology teleconsultation. *American Journal of Otolaryngology*, 42(4), 102960. <https://doi.org/10.1016/j.amjoto.2021.102960>
- Scott, R. y Mars, M. (2015). Telehealth in the developing world: Current status and future prospects. *Smart Homecare Technology and TeleHealth*, 25. <https://doi.org/10.2147/shtt.s75184>
- Seclén-Palacin, J. y Darras, C. (2013). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127. <https://doi.org/10.15381/anales.v66i2.1361>
- Tandon, V., Raheja, A., Mishra, S., Garg, K., Dash, C., Borkar, S., Wellington, J., Chaurasia, B., Fontanella, M., Suri, A., Chandra, P. y Kale, S. (2021). Trends in neurosurgical teleconsultation services across the globe during COVID-19 pandemic. *World Neurosurgery*, 150, Artículo e645-e656. <https://doi.org/10.1016/j.wneu.2021.03.070>
- Ticona, D. (2021). Telemedicine: A viable option in times of COVID-19? *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 459–460. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.2947>
- Tornero-Molina, J., Sánchez-Alonso, F., Fernández-Prada, M., Bris-Ochaita, M., Sifuentes-Giraldo, A. y Vidal-Fuentes, J. (2020). Telerreumatología en tiempos de crisis durante la pandemia por COVID-19. *Reumatología Clínica*. <https://doi.org/10.1016/j.reuma.2020.10.004>
- Vidal-Alaball, J., Acosta-Roja, R., Pastor, N., Sanchez, U., Morrison, D., Narejos, S., Perez-Llano, J., Salvador, A. y López, F. (2020). Telemedicine in the face of the COVID-19 pandemic. *Atención Primaria*, 52(6), 418–422. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.04.003>
- Wang, Y.-C., Ganzorig, B., Wu, C., Iqbal, U., Khan, H., Hsieh, W., Jian, W. y Li, Y. (2018). Patient satisfaction with dermatology teleconsultation by using MedX. *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, 167, 37–42. <https://doi.org/10.1016/j.cmpb.2018.10.015>

## ANEXOS

**Tabla 8**

*Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Telemedicina	Un modelo de estudio donde las interacciones entre profesionales sanitarios y agentes ajenos a la organización sanitaria son más frecuentes, rápidas y eficientes. (PAHO, 2016)	Se evaluó mediante un formulario de 16 preguntas en las que se diversificarán las dimensiones descritas a continuación	Aspectos de seguridad	Protección de datos	1- Nada satisfecho 2- Poco satisfecho 3- Ni satisfecho ni insatisfecho 4- Muy satisfecho 5- Totalmente satisfecho
				Privacidad	
			Aspectos tecnológicos	Interoperabilidad	
				Equipos tecnológicos	
			Recursos humanos	Conocimiento del personal de salud	
Aspectos financieros	Uso de recursos eficientes				

Satisfacción del paciente	Nivel de cumplimiento de una organización de salud relacionada con las expectativas y percepciones de los usuarios con respecto a los servicios que brinda esta. (NT/MINSA, 2011)	Se evaluó mediante un formulario de 15 preguntas en las que se diversificarán las dimensiones siguientes.	Fiabilidad	Servicio Eficiente	1- Nada satisfecho 2- Poco satisfecho 3- Ni satisfecho ni insatisfecho 4- Muy satisfecho 5- Totalmente satisfecho
				Atención	
			Seguridad	Confianza	
			Capacidad de Respuesta	Atención Rápida	
				Solución	
			Empatía	Amabilidad	
				Comprensión de necesidades	
				Atención Personalizada	
Aspectos Tangibles	Equipos tecnológicos				



## OBTENCIÓN DE MUESTRA

**Tabla 9**

*Fórmula para obtención de muestra en un establecimiento de salud nivel I*

Variables		Poner en %	Fórmula:
Z	1.96	95%	$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq} =$
p	0.5		
q	0.5		
E	0.1		
N	70000		

95.91
-------

El valor de Z equivale al intervalo de confianza que corresponde a un 95%. El valor “p” corresponde a la proporción de usuarios que espera se encuentren insatisfechos, mientras que el valor de “q” corresponde a la proporción de usuarios que espera se encuentren satisfechos (1-p). El valor de “E” es el error estándar de 0.1 según la categoría del establecimiento de estudio (nivel I). (MINSa, 2011)

Según la recomendación del MINSa (2011) a esa cantidad obtenida se le sumará el 20%, porcentaje que se considera como pérdida o errores en el registro de las encuestas:  $95 + 19 = 114$ . Por lo tanto nuestra muestra será considerada en 114 pacientes que recibieron teleatención en un centro de atención primaria de Chiclayo.



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Cuestionario para evaluar la telemedicina en un centro de atención primaria de Chiclayo**

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento tiene por finalidad evaluar la variable Telemedicina y sus dimensiones.

INSTRUCCIONES: Señale la alternativa en cada uno de los enunciados propuestos, de acuerdo con su percepción, valorando la siguiente escala:

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>D1: Aspectos de seguridad</b>						
1	Que durante su atención por Teleconsulta se respete su privacidad					
2	¿Se encontró conforme con la reserva de su diagnóstico y toma de decisiones frente a este en la teleatención?					
3	¿Considera usted que se encuentra seguro con el personal de salud que lo atendió por teleconsulta?					
<b>D2: Aspectos tecnológicos</b>						
4	¿Se encuentra satisfecho al utilizar los equipos informáticos para recibir su Teleconsulta?					
5	¿Se encuentra usted satisfecho con el mayor acceso a la atención en salud gracias a los programas unificados con las nuevas tecnologías que existen?					
6	¿Se encuentra satisfecho con el uso de la tecnología en su domicilio?					



7	¿Se encuentra conforme con la tecnología que usan en el centro de atención primaria para brindarle la teleconsulta?					
<b>D3: Recursos humanos</b>		<b>Nada satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Ni insatisfecho ni satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
8	¿Se encuentra satisfecho con el personal de informes, en la orientación y explicación de manera clara y concisa sobre los pasos para su teleatención?					
9	¿Se encuentra satisfecho con el médico de la teleconsulta en cuanto a respetar la programación establecida?					
10	¿Se encuentra satisfecho con la explicación que el médico le brindó sobre el diagnóstico y tratamiento que recibirá?					
11	¿Está conforme con el tiempo que se estableció para atender su teleconsulta?					
12	¿Se encuentra satisfecho con el personal que le brindó la teleatención en cuanto al manejo de la telemedicina?					
<b>D4: Aspectos financieros</b>						
13	¿La institución le brindó instrumentos que le permitieran completar su teleatención?					
14	¿Está conforme con la eficacia de los recursos aplicados para establecer la telemedicina?					
15	¿Se encuentra conforme con la implementación del servicio de telemedicina?					
16	¿Considera usted que está conforme con el desarrollo de la telemedicina durante la pandemia?					

Fuente: Elaboración propia



**Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo**

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento tiene por finalidad evaluar la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo

INSTRUCCIONES: Señale la alternativa en cada uno de los enunciados propuestos, de acuerdo con su percepción, valorando la siguiente escala:

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
<b>D1: Fiabilidad</b>						
1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
2	Que la teleatención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado					
3	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico					
4	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
<b>D2: Seguridad</b>						
5	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza					
6	¿Se encuentra conforme con la seguridad de las vías informáticas que se usan para la teleatención?					
7	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención					



8	Que esté seguro que su diagnóstico sea reservado solo para el paciente.					
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>		<b>Nada satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Ni insatisfecho ni satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Totalmente satisfecho</b>
9	Que la teleatención se haya llevado a cabo en el plazo indicado					
10	Que en los casos sintomáticos respiratorios se haya canalizado de manera correcta la vía para su atención					
<b>D4: Empatía</b>						
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá considera sus molestias comprendiendo así su necesidad de solución					
13	Que el médico u otro profesional muestre la importancia debida a su molestia					
<b>D5: Aspectos tangibles</b>						
14	Considera que la tecnología que se usa en la teleatención cumple con sus expectativas					
15	Que el médico u otro profesional sepa el manejo correcto de la tecnología para la teleatención					

Fuente: Elaboración propia



Ficha Técnica 1:  
**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO  
PARA EVALUAR LA TELECONSULTA**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) <b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para evaluar la telemedicina en un centro de atención primaria de Chiclayo
2) <b>Autor:</b>	Tuñoque Huidobro, Richard Alexis
3) <b>N° de ítems</b>	16
4) <b>Administración</b>	Individual
5) <b>Duración</b>	30 minutos
6) <b>Población</b>	95 pacientes atendidos en la modalidad de Teleconsulta de un centro de atención primaria de Chiclayo.
7) <b>Finalidad</b>	Determinar la relación existente entre la telemedicina y la satisfacción del paciente
8) <b>Materiales</b>	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) <b>Codificación:</b>	<p>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I. Aspectos de Seguridad (ítems 1, 2, 3);</li><li>II. Aspectos tecnológicos (ítems 4, 5, 6, 7);</li><li>III. Recursos humanos (ítems 8, 9, 10, 11, 12);</li><li>IV. Aspectos financieros (ítems 13, 14, 15, 16).</li></ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.</p>
10) <b>Propiedades psicométricas:</b>	<p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 pacientes con características similares a los de la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de <math>r = 0.966</math> SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de especialistas en gestión y con experiencia en la materia.</p>
11) <b>Observaciones:</b>	La aplicación se realizó mediante cuestionaria virtual Google Forms.



Ficha Técnica 2:

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO  
PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo
2. Autor:	Tuñoque Huidobro, Richard Alexis
3. N° de ítems	15
4. Administración	Individual
5. Duración	30 minutos
6. Población	95 pacientes atendidos en la modalidad de Teleconsulta de un centro de atención primaria de Chiclayo.
7. Finalidad	Determinar la relación existente entre la telemedicina y la satisfacción del paciente
8. Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9. Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I. Fiabilidad (ítems 1, 2, 3, 4);</li><li>II. Seguridad (ítems 5, 6, 7, 8);</li><li>III. Capacidad de respuesta (ítems 9, 10);</li><li>IV. Empatía (ítems 11, 12, 13);</li><li>V. Aspectos tangibles (ítems 14, 15).</li></ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.</p>
10. Propiedades psicométricas:	<p><b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 pacientes con características similares a los de la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de <math>r = 0.965</math> SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p><b>Validez:</b> La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos en gestión y con experiencia en la materia.</p>
11. Observaciones:	La aplicación se realizó mediante cuestionario virtual Google Forms.



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual requiere una sola aplicación del instrumento y se basará en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento. Si el coeficiente de Alfa de Cronbach muestra un valor cercano a 1.00 y superior a 0.80, se considera que el instrumento evaluado fue confiable (Hernández et al, 2017).

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	16

### Tabla 10

*Alfa de Cronbach del cuestionario para evaluar la telemedicina en un centro de atención primaria de Chiclayo*

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	15

### Tabla 11

*Alfa de Cronbach del cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo*



## Ficha de validación por juicio de expertos

Telemedicina y satisfacción del paciente en un Centro de Atención Primaria de Chiclayo.

Variable	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Telemedicina	Aspectos de seguridad	Que durante su atención por Teleconsulta se respete su privacidad	X		X		X		
		¿Se encontró conforme con la reserva de su diagnóstico y toma de decisiones frente a este en la teleatención?	X		X		X		
		¿Considera usted que se encuentra seguro con el personal de salud que lo atendió por teleconsulta?	X		X		X		
	Aspectos tecnológicos	¿Se encuentra satisfecho al utilizar los equipos informáticos para recibir su Teleconsulta?	X		X		X		
		¿Se encuentra usted satisfecho con el mayor acceso a la atención en salud gracias a los programas unificados con las nuevas tecnologías que existen?	X		X		X		

		¿Se encuentra satisfecho con el uso de la tecnología en su domicilio?	X		X		X		
		¿Se encuentra conforme con la tecnología que usan en el centro de atención primaria para brindarle la teleconsulta?	X		X		X		
	Recursos humanos	¿Se encuentra satisfecho con el personal de informes, en la orientación y explicación de manera clara y concisa sobre los pasos para su teleatención?	X		X		X		
		¿Se encuentra satisfecho con el médico de la teleconsulta en cuanto a respetar la programación establecida?	X		X		X		
		¿Se encuentra satisfecho con la explicación que el médico le brindó sobre el diagnóstico y tratamiento que recibirá?	X		X		X		
		¿Está conforme con el tiempo que se estableció para atender su teleconsulta?	X		X		X		
		¿Se encuentra satisfecho con el personal que le brindó la teleatención en cuanto al manejo de la telemedicina?	X		X		X		
	Aspectos financieros	¿La institución le brindó instrumentos que le permitieran completar su teleatención?	X		X		X		
		¿Está conforme con la eficacia de los recursos aplicados para establecer la telemedicina?	X		X		X		
		¿Se encuentra conforme con la implementación del servicio de telemedicina?	X		X		X		

		¿Considera usted que está conforme con el desarrollo de la telemedicina durante la pandemia?	X		X		X		
Satisfacción del paciente	Fiabilidad	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	X		X		X		
		Que la teleatención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado	X		X		X		
		Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	X		X		X		
		Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
	Seguridad	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	X		X		X		
		¿Se encuentra conforme con la seguridad de las vías informáticas que se usan para la teleatención?	X		X		X		
		Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	X		X		X		
		Que esté seguro que su diagnóstico sea reservado solo para el paciente.	X		X		X		

	Capacidad de respuesta	Que la teleatención se haya llevado a cabo en el plazo indicado	X		X		X		
		Que en los casos sintomáticos respiratorios se haya canalizado de manera correcta la vía para su atención	X		X		X		
	Empatía	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
		Que el médico u otro profesional que le atenderá considera sus molestias comprendiendo así su necesidad de solución	X		X		X		
		Que el médico u otro profesional muestre la importancia debida a su molestia	X		X		X		
	Aspectos tangibles	Considera que la tecnología que se usa en la teleatención cumple con sus expectativas	X		X		X		
		Que el médico u otro profesional sepa el manejo correcto de la tecnología para la teleatención	X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Verónica Milagros Llenque Santisteban

Firma del experto : Maestra en Gestión de los servicios de la Salud



.....  
 Dra. Verónica M. Llenque Santisteban  
 CHP. 62492 GNA.0200  
 OFICINA DE SEGUROS Y REFERENCIA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLENQUE SANTISTEBAN**  
 Nombres **VERONICA MILAGROS**  
 Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
 Numero de Documento de Identidad **42155546**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
 Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
 Fecha de Expedición **10/11/21**  
 Resolución/Acta **0684-2021-UCV**  
 Diploma **052-134481**  
 Fecha Matrícula **02/09/2019**  
 Fecha Egreso **08/08/2021**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
**Santiago de Surco, 28 de Mayo de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000754678

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
 JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
 Móvil: Servidor de Agentes automatizado.  
 Fecha: 28.05.2022 18:40:07-0200

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

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

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

## Ficha de validación por juicio de expertos

Telemedicina y satisfacción del paciente en un Centro de Atención Primaria de Chiclayo.

Variable	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Telemedicina	Aspectos de seguridad	Que durante su atención por teleconsulta se respete su privacidad	X		X		X		
		¿Se encontró conforme con la reserva de su diagnóstico y toma de decisiones frente a este en la teleatención?	X		X		X		
		¿Considera usted que se encuentra seguro con el personal de salud que lo atendió por teleconsulta?	X		X		X		
	Aspectos tecnológicos	¿Se encuentra satisfecho al utilizar los equipos informáticos para recibir su Teleconsulta?	X		X		X		
		¿Se encuentra usted satisfecho con el mayor acceso a la atención en salud gracias a los programas unificados con las nuevas tecnologías que existen?	X		X		X		

	¿Se encuentra satisfecho con el uso de la tecnología en su domicilio?	X		X		X		
	¿Se encuentra conforme con la tecnología que usan en el centro de atención primaria para brindarle la teleconsulta?	X		X		X		
Recursos humanos	¿Se encuentra satisfecho con el personal de informes, en la orientación y explicación de manera clara y concisa sobre los pasos para su teleatención?	X		X		X		
	¿Se encuentra satisfecho con el médico de la teleconsulta en cuanto a respetar la programación establecida?	X		X		X		
	¿Se encuentra satisfecho con la explicación que el médico le brindó sobre el diagnóstico y tratamiento que recibirá?	X		X		X		
	¿Está conforme con el tiempo que se estableció para atender su teleconsulta?	X		X		X		
	¿Se encuentra satisfecho con el personal que le brindó la teleatención en cuanto al manejo de la telemedicina?	X		X		X		
Aspectos financieros	¿La institución le brindó instrumentos que le permitieran completar su teleatención?	X		X		X		
	¿Está conforme con la eficacia de los recursos aplicados para establecer la telemedicina?	X		X		X		
	¿Se encuentra conforme con la implementación del servicio de telemedicina?	X		X		X		

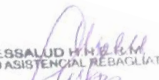
		¿Considera usted que está conforme con el desarrollo de la telemedicina durante la pandemia?	X		X		X		
Satisfacción del paciente	Fiabilidad	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	X		X		X		
		Que la teleatención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado	X		X		X		
		Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	X		X		X		
		Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
	Seguridad	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	X		X		X		
		¿Se encuentra conforme con la seguridad de las vías informáticas que se usan para la teleatención?	X		X		X		
		Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	X		X		X		
		Que esté seguro que su diagnóstico sea reservado solo para el paciente.	X		X		X		



Capacidad de respuesta	Que la teleatención se haya llevado a cabo en el plazo indicado	X		X		X		
	Que en los casos sintomáticos respiratorios se haya canalizado de manera correcta la vía para su atención	X		X		X		
Empatía	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
	Que el médico u otro profesional que le atenderá considera sus molestias comprendiendo así su necesidad de solución	X		X		X		
	Que el médico u otro profesional muestre la importancia debida a su molestia	X		X		X		
Aspectos tangibles	Considera que la tecnología que se usa en la teleatención cumple con sus expectativas	X		X		X		
	Que el médico u otro profesional sepa el manejo correcto de la tecnología para la teleatención	X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Wildor Samir Cubas Llalle

Firma del experto : Maestro en Gerencia de Servicios de Salud



ESSALUD H. N. S. R. M.  
 RED ASISTENCIAL RESAGLIATI  
 Dr. W. SAMIR CUBAS LLALLE  
 CIRUGIA DE TORAX Y CARDIOVASCULAR  
 1982-80617



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUBAS LLALLE
Nombres	WILDOR SAMIR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70060625

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
Rector Usmp	RAUL EDUARDO BAO GARCIA
Secretario Gral	RODOLFO GAVILANO OLIVER
Decano	FRANK VALENTIN LIZARASO CAPARO

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Fecha de Expedición	11/12/20
Resolución/Acta	781-2020-CU-R-USMP
Diploma	0142623



Santiago de Surco, 10 de Abril de 2021

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 10/04/2021 20:54:07-0500

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

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

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

(\*\*) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 07 de Octubre de 2021

## Ficha de validación por juicio de expertos

Telemedicina y satisfacción del paciente en un Centro de Atención Primaria de Chiclayo.

Variable	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta (ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Telemedicina	Aspectos de seguridad	Que durante su atención por teleconsulta se respete su privacidad	X		X		X		
		¿Se encontró conforme con la reserva de su diagnóstico y toma de decisiones frente a este en la teleatención?	X		X		X		
		¿Considera usted que se encuentra seguro con el personal de salud que lo atendió por teleconsulta?	X		X		X		
	Aspectos tecnológicos	¿Se encuentra satisfecho al utilizar los equipos informáticos para recibir su Teleconsulta?	X		X		X		
		¿Se encuentra usted satisfecho con el mayor acceso a la atención en salud gracias a los programas unificados con las nuevas tecnologías que existen?	X		X		X		

	¿Se encuentra satisfecho con el uso de la tecnología en su domicilio?	X		X		X		
	¿Se encuentra conforme con la tecnología que usan en el centro de atención primaria para brindarle la teleconsulta?	X		X		X		
Recursos humanos	¿Se encuentra satisfecho con el personal de informes, en la orientación y explicación de manera clara y concisa sobre los pasos para su teleatención?	X		X		X		
	¿Se encuentra satisfecho con el médico de la teleconsulta en cuanto a respetar la programación establecida?	X		X		X		
	¿Se encuentra satisfecho con la explicación que el médico le brindó sobre el diagnóstico y tratamiento que recibirá?	X		X		X		
	¿Está conforme con el tiempo que se estableció para atender su teleconsulta?	X		X		X		
	¿Se encuentra satisfecho con el personal que le brindó la teleatención en cuanto al manejo de la telemedicina?	X		X		X		
Aspectos financieros	¿La institución le brindó instrumentos que le permitieran completar su teleatención?	X		X		X		
	¿Está conforme con la eficacia de los recursos aplicados para establecer la telemedicina?	X		X		X		
	¿Se encuentra conforme con la implementación del servicio de telemedicina?	X		X		X		

		¿Considera usted que está conforme con el desarrollo de la telemedicina durante la pandemia?	X		X		X		
Satisfacción del paciente	Fiabilidad	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	X		X		X		
		Que la teleatención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado	X		X		X		
		Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	X		X		X		
		Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	X		X		X		
	Seguridad	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza	X		X		X		
		¿Se encuentra conforme con la seguridad de las vías informáticas que se usan para la teleatención?	X		X		X		
		Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención	X		X		X		
		Que esté seguro que su diagnóstico sea reservado solo para el paciente.	X		X		X		



	Capacidad de respuesta	Que la teleatención se haya llevado a cabo en el plazo indicado	X		X		X		
		Que en los casos sintomáticos respiratorios se haya canalizado de manera correcta la vía para su atención	X		X		X		
	Empatía	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		
		Que el médico u otro profesional que le atenderá considera sus molestias comprendiendo así su necesidad de solución	X		X		X		
		Que el médico u otro profesional muestre la importancia debida a su molestia	X		X		X		
	Aspectos tangibles	Considera que la tecnología que se usa en la teleatención cumple con sus expectativas	X		X		X		
		Que el médico u otro profesional sepa el manejo correcto de la tecnología para la teleatención	X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Omar Bellido Valdiviezo

Firma del experto : Doctor en educación

EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32992005

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	14/10/19
Resolución/Acta	0325-2019-UCV
Diploma	052-070854
Fecha Matrícula	06/09/2008
Fecha Egreso	31/12/2010

Fecha de emisión de la constancia:  
08 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000853892

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

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



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 08.08.2022 10:35:15-0200

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

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

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

## TABLAS DE RESULTADOS

**Tabla 12**

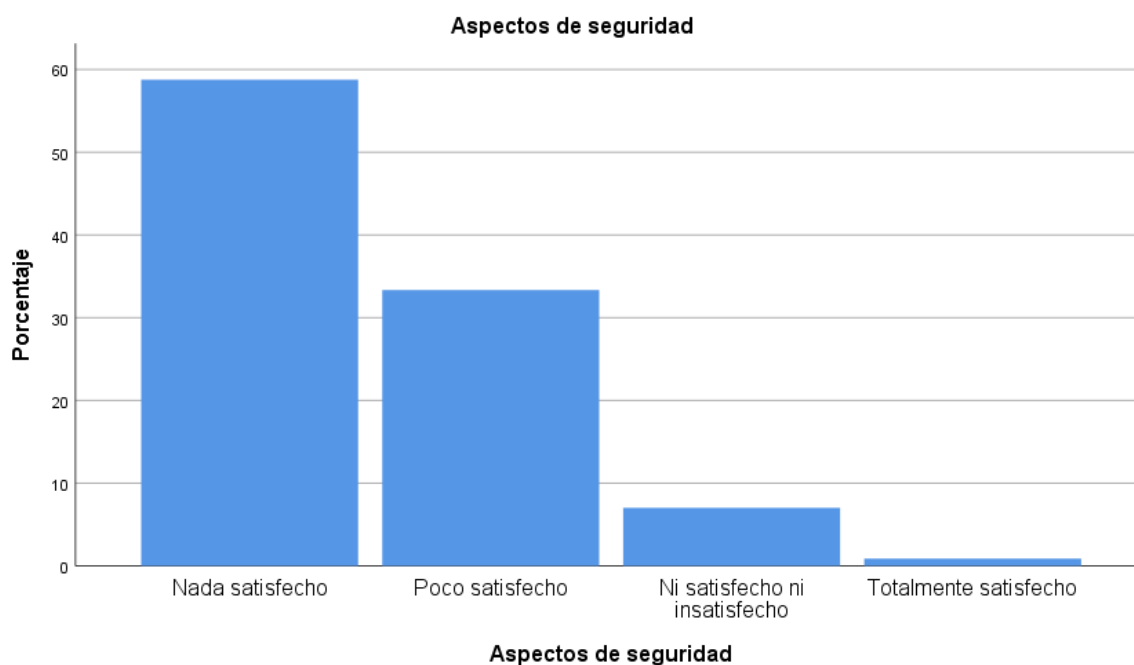
*Nivel de los aspectos de seguridad de la telemedicina*

Aspectos de seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	67	58,8
Poco satisfecho	38	33,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	8	7,0
Totalmente satisfecho	1	,9
Total	114	100,0

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 2.**

*Nivel de los aspectos de seguridad de la telemedicina*



La tabla 12 y figura 2 nos muestran que la mayoría de pacientes 58,8% refirieron que estaban Nada satisfechos con los aspectos de seguridad de la telemedicina.



**Tabla 13**

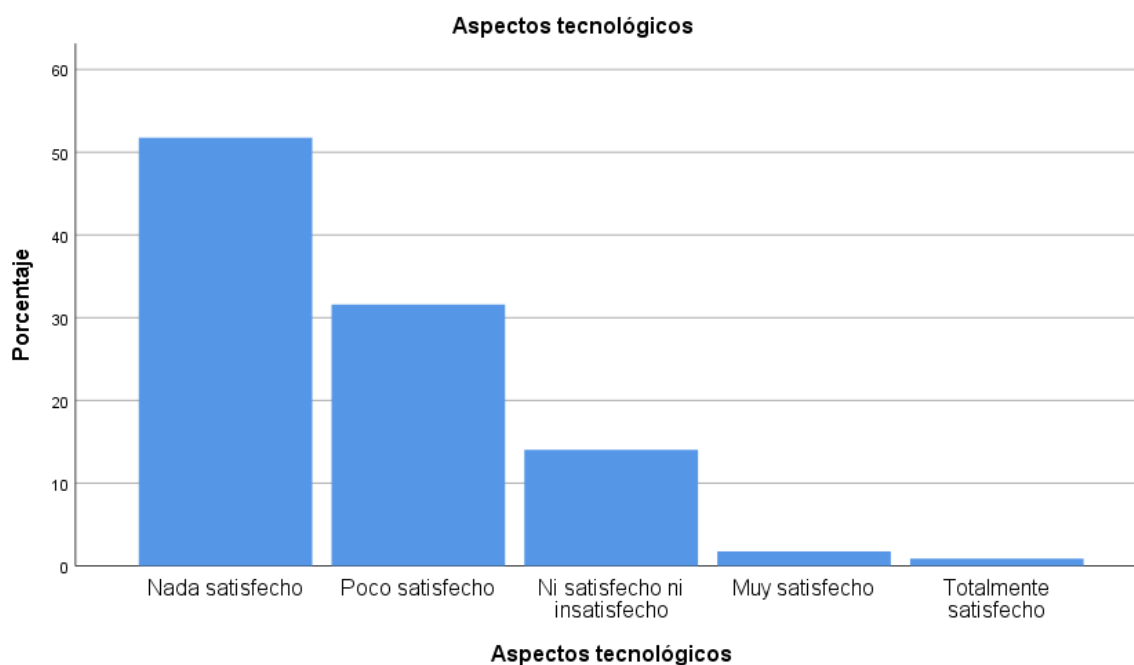
*Nivel de los aspectos tecnológicos de la telemedicina*

<b>Aspectos tecnológicos</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	59	51,8
Poco satisfecho	36	31,6
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	14,0
Muy satisfecho	2	1,8
Totalmente satisfecho	1	,9
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 3.**

*Nivel de los aspectos tecnológicos de la telemedicina*



La tabla 13 y figura 3 nos muestran que la mayoría de pacientes 51,8% refirieron que estaban Nada satisfechos con los aspectos tecnológicos de la telemedicina.

**Tabla 14**

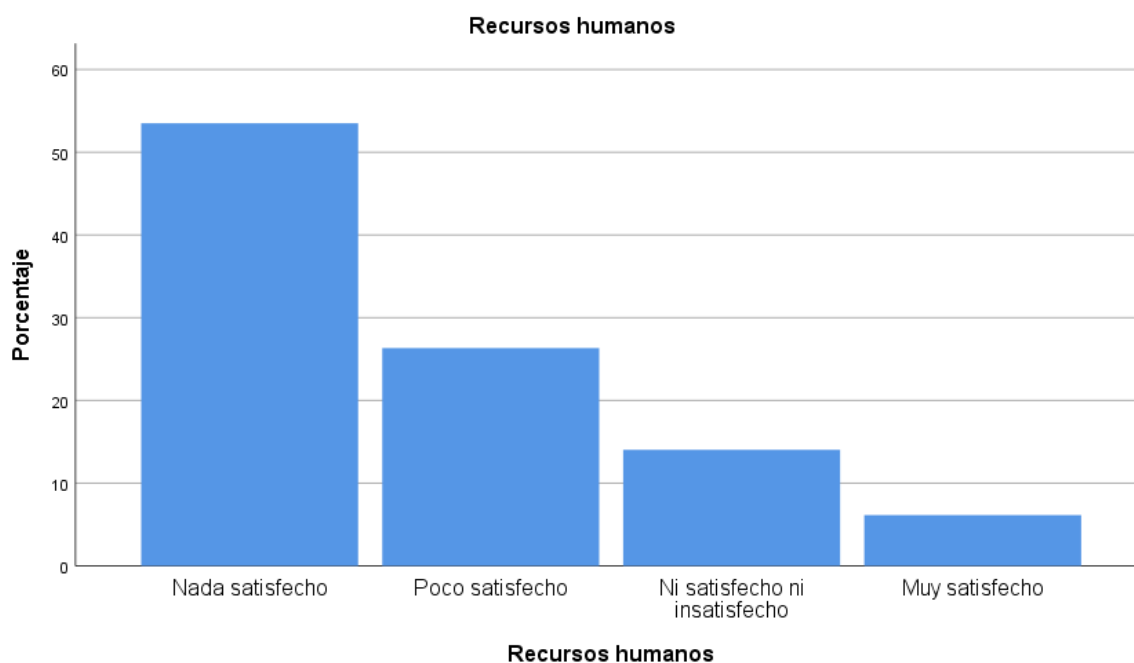
*Nivel de los recursos humanos de la telemedicina*

<b>Recursos humanos</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	61	53,5
Poco satisfecho	30	26,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	16	14,0
Muy satisfecho	7	6,1
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 4.**

*Nivel de los recursos humanos de la telemedicina*



La tabla 14 y figura 4 nos muestran que la mayoría de pacientes 53,5% refirieron que estaban Nada satisfechos con recursos humanos de la telemedicina.

**Tabla 15**

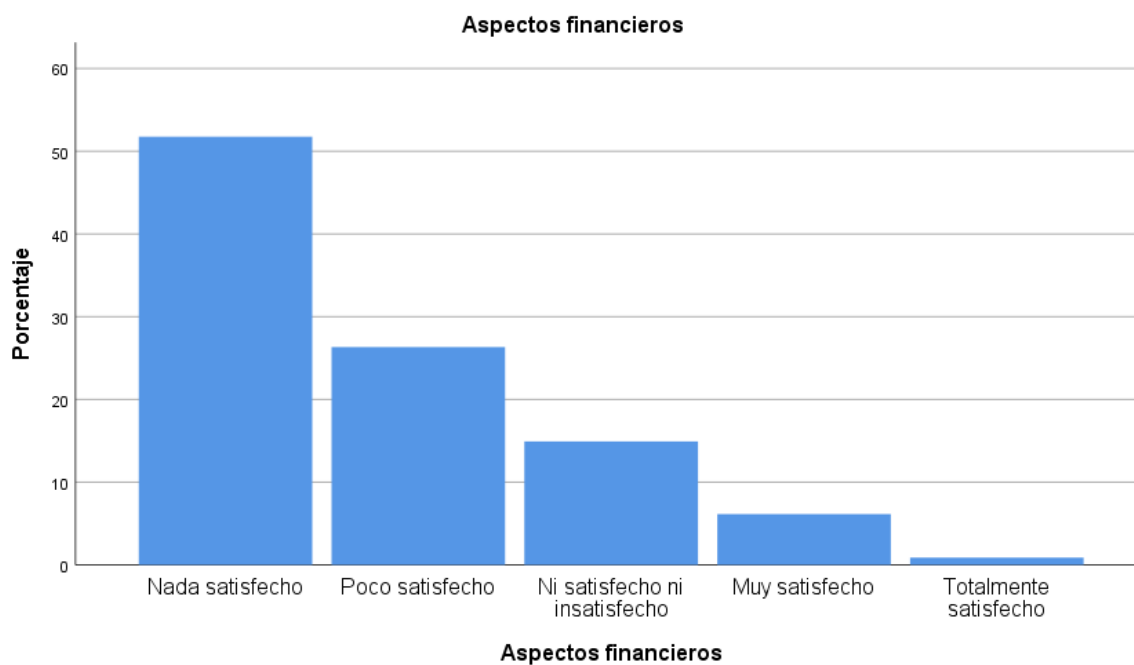
*Nivel de los aspectos financieros de la telemedicina*

<b>Aspectos financieros</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	59	51,8
Poco satisfecho	30	26,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	14,9
Muy satisfecho	7	6,1
Totalmente satisfecho	1	,9
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 5.**

*Nivel de los aspectos financieros de la telemedicina*



La tabla 15 y figura 5 nos muestran que la mayoría de pacientes 51,8% refirieron que estaban Nada satisfechos con los aspectos financieros de la telemedicina.

**Tabla 16**

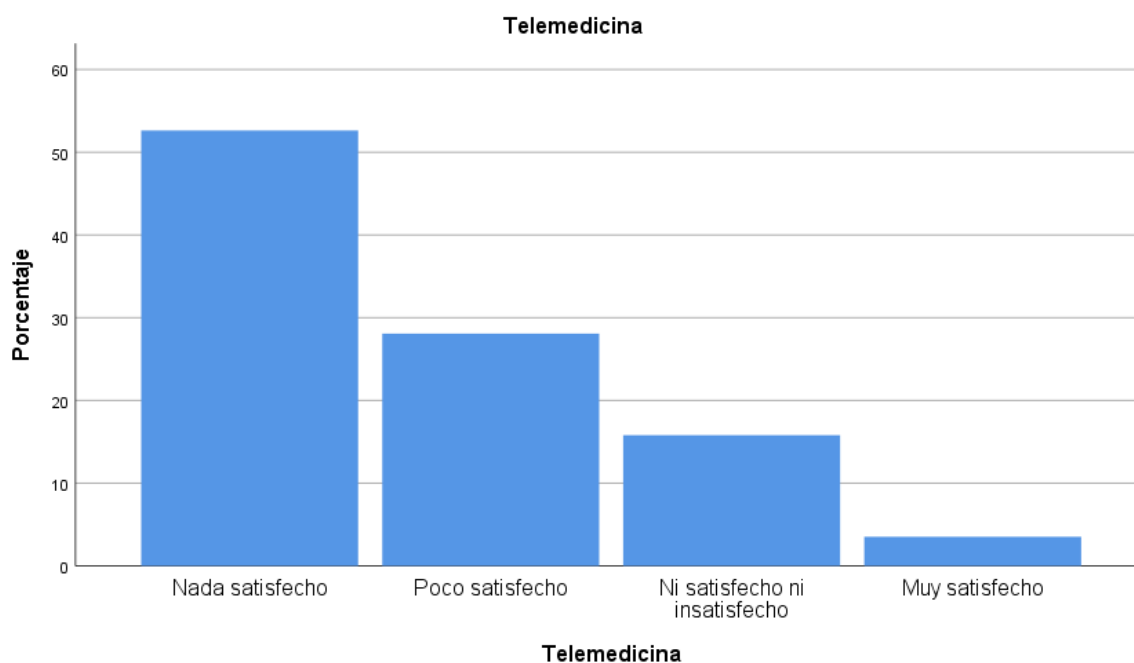
*Nivel de la telemedicina*

<b>Telemedicina</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	60	52,6
Poco satisfecho	32	28,1
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	15,8
Muy satisfecho	4	3,5
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 6.**

*Nivel de la telemedicina*



La tabla 16 y figura 6 nos muestran que la mayoría de pacientes 52,6% refirieron que estaban Nada satisfechos en el cuestionario para evaluar la Telemedicina.

**Tabla 17**

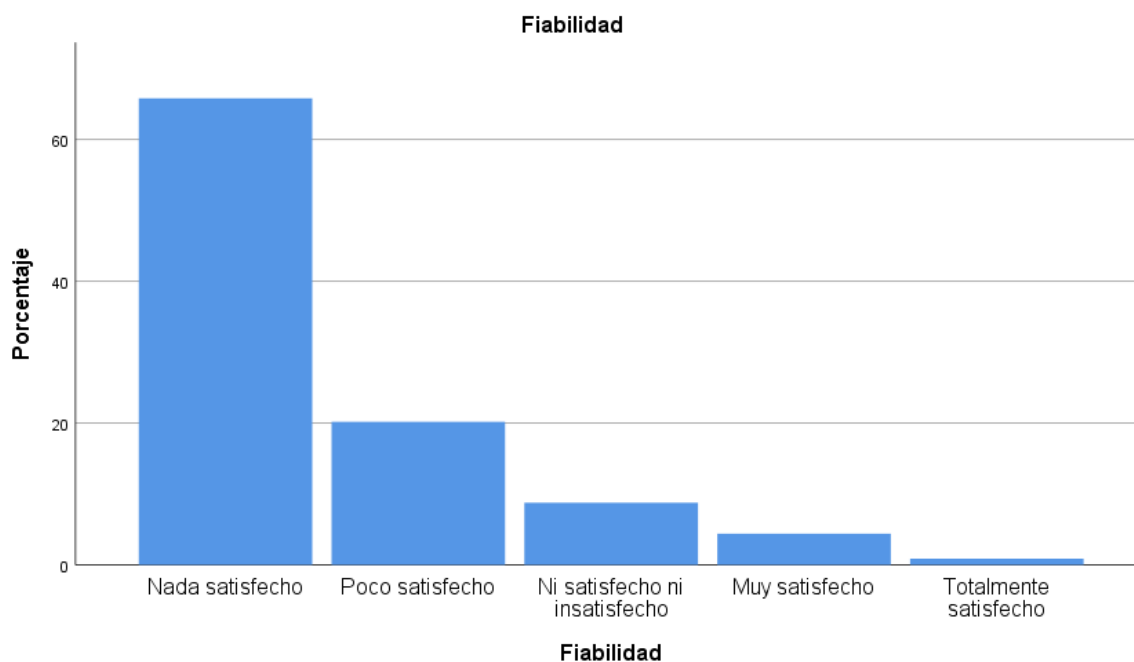
*Nivel de fiabilidad de la satisfacción del paciente*

<b>Fiabilidad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	75	65,8
Poco satisfecho	23	20,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	8,8
Muy satisfecho	5	4,4
Totalmente satisfecho	1	,9
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 7.**

*Nivel de fiabilidad de la satisfacción del paciente*



La tabla 17 y figura 7 nos muestran que la mayoría de pacientes 65,8% refirieron que estaban Nada satisfechos en la dimensión fiabilidad de la satisfacción del paciente.

**Tabla 18**

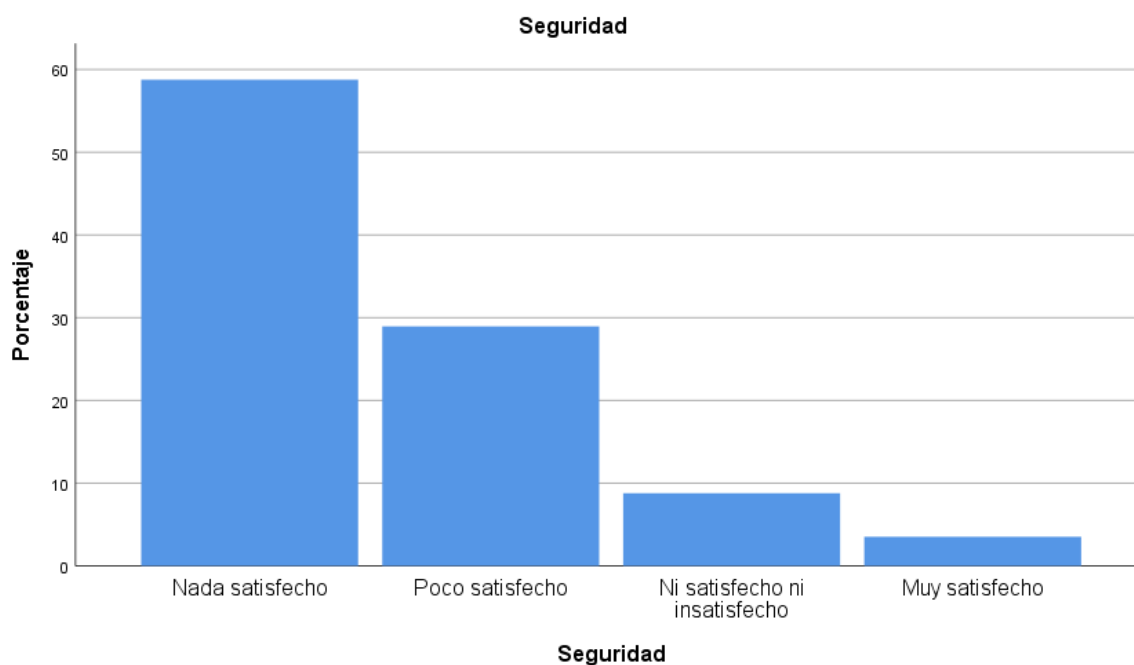
*Nivel de seguridad de la satisfacción del paciente*

<b>Seguridad</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	67	58,8
Poco satisfecho	33	28,9
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	8,8
Muy satisfecho	4	3,5
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 8.**

*Nivel de seguridad de la satisfacción del paciente*



La tabla 18 y figura 8 nos muestran que la mayoría de pacientes 58,8% refirieron que estaban Nada satisfechos en la dimensión seguridad de la satisfacción del paciente.

**Tabla 19**

*Nivel de la capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente*

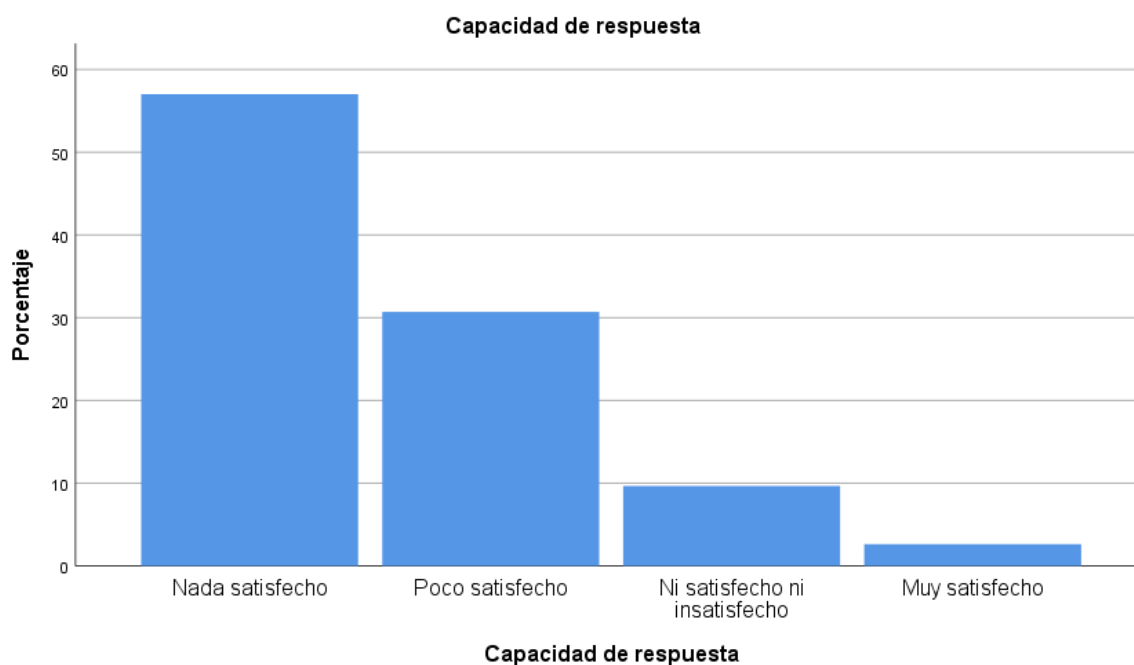
**Capacidad de respuesta**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	65	57,0
Poco satisfecho	35	30,7
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9,6
Muy satisfecho	3	2,6
Total	114	100,0

*Nota.* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 9.**

*Nivel de la capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente*



La tabla 19 y figura 9 nos muestran que la mayoría de pacientes 57% refirieron que estaban Nada satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente.

**Tabla 20**

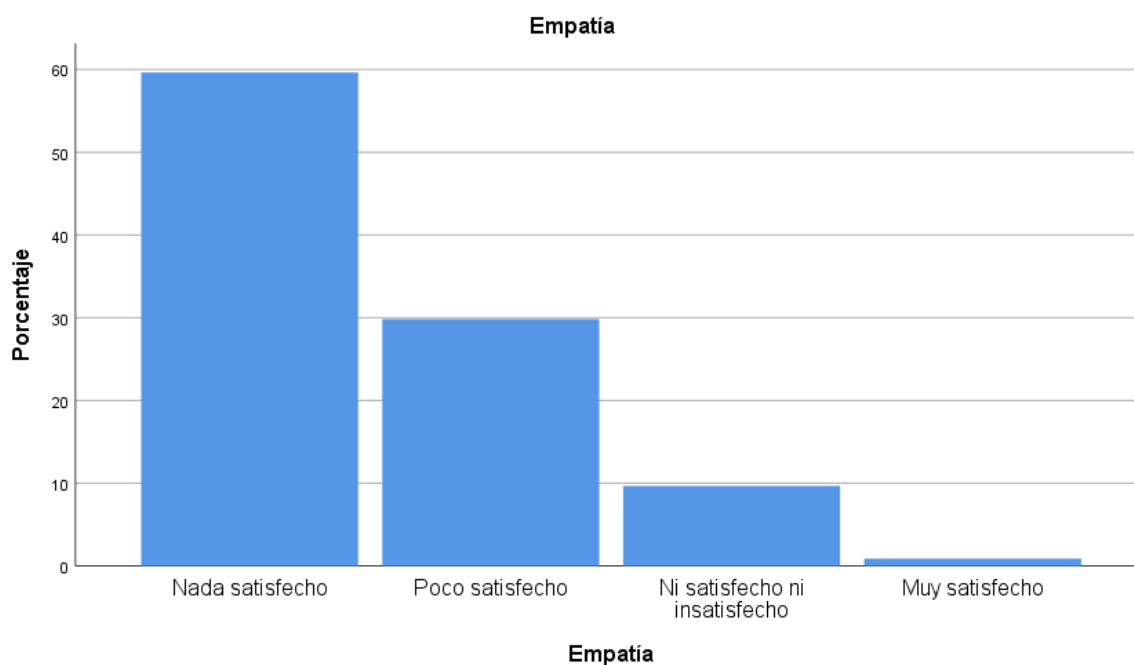
*Nivel de empatía de la satisfacción del paciente*

<b>Empatía</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	68	59,6
Poco satisfecho	34	29,8
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	9,6
Muy satisfecho	1	,9
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 10.**

*Nivel de empatía de la satisfacción del paciente*



La tabla 20 y figura 10 nos muestran que la mayoría de pacientes 59,6% refirieron que estaban Nada satisfechos en la dimensión empatía de la satisfacción del paciente.



**Tabla 21**

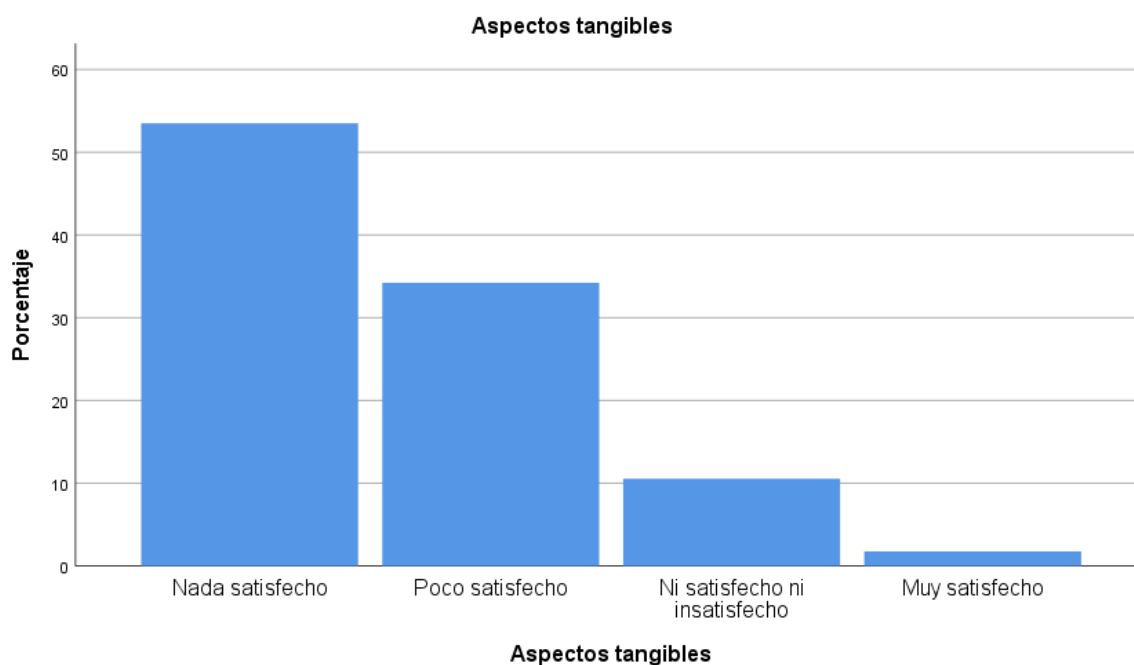
*Nivel de los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente*

<b>Aspectos tangibles</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	61	53,5
Poco satisfecho	39	34,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	12	10,5
Muy satisfecho	2	1,8
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 11.**

*Nivel de los aspectos tangibles de la satisfacción del paciente*



La tabla 21 y figura 11 nos muestran que la mayoría de pacientes 53,5% refirieron que estaban Nada satisfechos en la dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del paciente.

**Tabla 22**

*Nivel de la satisfacción del paciente*

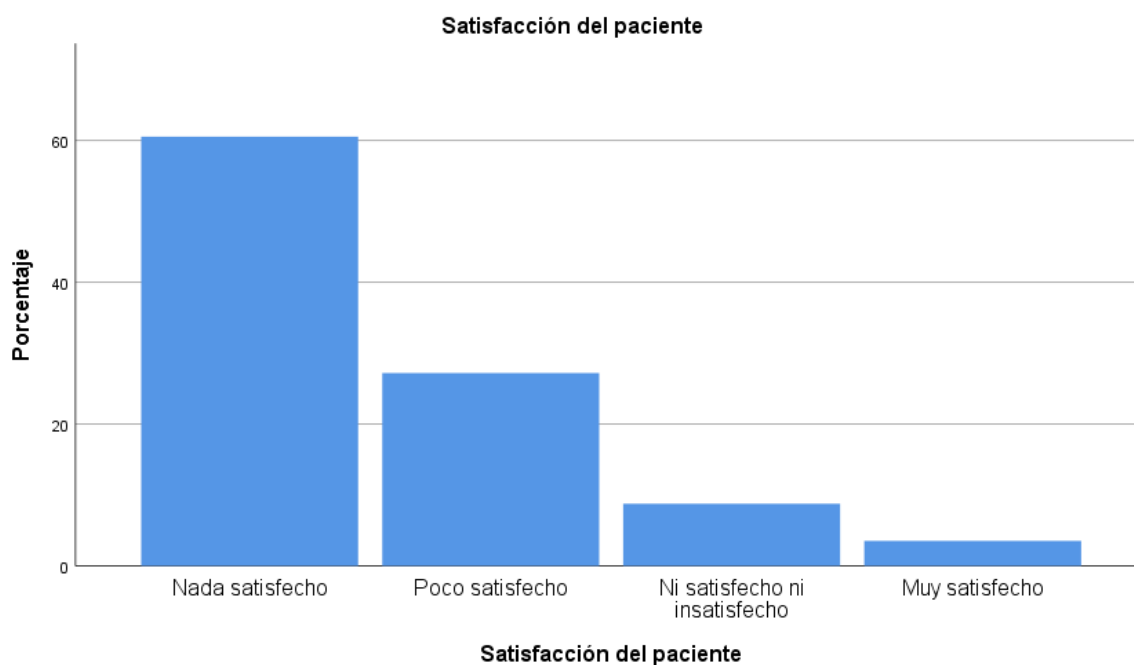
**Satisfacción del paciente**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	69	60,5
Poco satisfecho	31	27,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	10	8,8
Muy satisfecho	4	3,5
Total	114	100,0

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta adaptada

**Figura 12.**

*Nivel de la satisfacción del paciente*



La tabla 22 y figura 12 nos muestran que la mayoría de pacientes 60,5% refirieron que estaban Nada satisfechos en el cuestionario sobre la satisfacción del paciente.

Base de datos del cuestionario sobre telemedicina en un centro de atención primaria de Chiclayo

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	D1	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	D2	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	D3	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	D4	V1
SUJETO 1	3	3	3	9	3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	36
SUJETO 2	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 3	2	2	3	7	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	9	36
SUJETO 4	3	3	3	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	9	43
SUJETO 5	1	1	1	3	1	1	2	1	5	2	2	2	2	1	9	2	1	1	1	5	22
SUJETO 6	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 7	1	3	3	7	2	2	2	2	8	2	2	3	3	2	12	3	3	3	2	11	38
SUJETO 8	2	2	2	6	3	2	2	3	10	3	2	2	3	3	13	4	2	2	2	10	39
SUJETO 9	1	1	3	5	4	5	4	5	18	5	3	4	5	3	20	5	4	4	5	18	61
SUJETO 10	1	2	2	5	1	3	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	41
SUJETO 11	1	1	1	3	2	2	2	2	8	2	3	2	2	2	11	4	2	3	3	12	34
SUJETO 12	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 13	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	6	18
SUJETO 14	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 15	1	2	1	4	3	1	1	3	8	1	1	2	2	1	7	2	3	3	1	9	28
SUJETO 16	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 17	2	2	1	5	2	1	1	2	6	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	5	23
SUJETO 18	1	3	2	6	2	2	1	2	7	1	2	2	3	2	10	3	2	2	1	8	31
SUJETO 19	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	5	17
SUJETO 20	2	2	1	5	1	1	1	2	5	1	3	2	2	1	9	1	2	1	2	6	25

SUJETO 21	1	3	3	7	3	3	3	3	12	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	13	50
SUJETO 22	1	2	1	4	2	2	2	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	8	29
SUJETO 23	3	2	5	10	3	2	2	4	11	2	3	2	3	3	13	5	4	2	2	13	47
SUJETO 24	1	2	2	5	3	3	3	2	11	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	38
SUJETO 25	1	1	1	3	3	3	1	3	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	8	30
SUJETO 26	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 27	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	8	22
SUJETO 28	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 29	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 30	1	1	1	3	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	29
SUJETO 31	3	2	2	7	2	3	2	2	9	3	2	3	3	3	14	2	3	3	2	10	40
SUJETO 32	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	5	22
SUJETO 33	2	4	3	9	4	4	2	3	13	3	4	3	4	4	18	4	4	3	5	16	56
SUJETO 34	1	3	3	7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	14	48
SUJETO 35	4	3	3	10	3	3	2	4	12	4	5	3	4	4	20	3	3	3	3	12	54
SUJETO 36	1	1	1	3	2	2	2	2	8	2	1	1	2	2	8	2	2	2	2	8	27
SUJETO 37	1	1	3	5	3	3	1	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	42
SUJETO 38	1	1	1	3	1	2	2	1	6	1	2	2	1	1	7	3	1	1	1	6	22
SUJETO 39	1	1	1	3	2	1	3	1	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	7	27
SUJETO 40	5	3	5	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	15	60
SUJETO 41	1	1	1	3	1	1	2	1	5	3	3	2	3	2	13	2	2	1	2	7	28
SUJETO 42	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 43	1	1	1	3	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	17

SUJETO 44	1	1	1	3	1	1	3	1	6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	19
SUJETO 45	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 46	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 47	1	2	2	5	3	2	2	3	10	2	4	4	4	3	17	5	5	2	2	14	46
SUJETO 48	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 49	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 50	1	3	3	7	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	1	3	4	11	44
SUJETO 51	1	1	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	18
SUJETO 52	1	1	2	4	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	2	2	1	1	6	21
SUJETO 53	1	1	2	4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	18
SUJETO 54	2	2	2	6	1	1	1	1	4	2	1	2	2	1	8	2	1	1	2	6	24
SUJETO 55	1	1	1	3	2	1	1	2	6	2	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5	20
SUJETO 56	2	3	3	8	2	2	2	2	8	3	3	2	3	2	13	2	1	3	1	7	36
SUJETO 57	2	1	1	4	1	1	2	2	6	1	2	1	1	1	6	2	2	1	2	7	23
SUJETO 58	2	2	2	6	2	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	23
SUJETO 59	2	2	3	7	2	1	2	1	6	1	2	1	2	3	9	1	2	2	1	6	28
SUJETO 60	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	30
SUJETO 61	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	30
SUJETO 62	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	30
SUJETO 63	3	2	3	8	3	2	2	2	9	1	1	1	3	2	8	2	2	2	2	8	33
SUJETO 64	1	3	2	6	2	2	2	3	9	2	4	3	2	3	14	5	5	2	2	14	43
SUJETO 65	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	48
SUJETO 66	3	3	1	7	3	3	1	3	10	5	2	2	2	5	16	3	3	3	1	10	43

SUJETO 67	2	3	2	7	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	43
SUJETO 68	2	3	2	7	1	2	2	3	8	2	2	1	3	3	11	3	3	2	2	10	36
SUJETO 69	3	2	4	9	2	3	3	2	10	1	3	3	3	2	12	3	2	2	3	10	41
SUJETO 70	3	2	2	7	3	3	3	2	11	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	10	41
SUJETO 71	2	3	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	47
SUJETO 72	2	2	2	6	2	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	2	1	1	1	5	23
SUJETO 73	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 74	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	5	19
SUJETO 75	2	2	3	7	4	3	3	3	13	3	4	4	4	4	19	5	4	3	3	15	54
SUJETO 76	2	2	4	8	4	4	3	3	14	4	4	3	3	3	17	4	3	2	2	11	50
SUJETO 77	2	2	2	6	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	4	2	2	2	10	37
SUJETO 78	2	2	1	5	2	1	2	1	6	2	3	1	2	1	9	2	1	2	1	6	26
SUJETO 79	2	3	3	8	4	3	4	2	13	2	2	3	3	3	13	5	2	2	2	11	45
SUJETO 80	3	3	2	8	2	3	2	3	10	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	9	41
SUJETO 81	1	2	2	5	2	2	1	1	6	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	7	25
SUJETO 82	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 83	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 84	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 85	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	48
SUJETO 86	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 87	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 88	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 89	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32

SUJETO 90	3	2	3	8	2	3	3	2	10	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	8	37
SUJETO 91	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 92	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 93	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 94	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 95	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	32
SUJETO 96	1	2	1	4	1	1	3	1	6	2	2	1	2	1	8	2	2	1	1	6	24
SUJETO 97	1	1	2	4	2	2	3	2	9	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	23
SUJETO 98	1	1	1	3	2	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	19
SUJETO 99	1	1	1	3	1	1	2	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	18
SUJETO 100	1	1	1	3	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	17
SUJETO 101	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	17
SUJETO 102	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	17
SUJETO 103	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 104	3	2	2	7	3	3	4	3	13	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	13	47
SUJETO 105	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 106	1	2	1	4	2	1	2	2	7	1	1	1	1	1	5	3	2	1	1	7	23
SUJETO 107	3	1	4	8	4	2	3	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	57
SUJETO 108	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 109	2	2	2	6	2	1	1	1	5	2	2	1	2	1	8	2	1	1	1	5	24
SUJETO 110	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	16
SUJETO 111	2	1	2	5	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	6	24
SUJETO 112	1	2	1	4	2	1	2	1	6	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	24

SUJETO 113	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	9	1	1	1	1	4	20
SUJETO 114	2	1	1	4	2	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	2	1	1	1	5	20

	NIVELES	TELEMEDICINA	ASPECTOS DE SEGURIDAD	ASPECTOS TECNOLÓGICOS	RECURSOS HUMANOS	ASPECTOS FINANCIEROS
1	NADA SATISFECHO	16 - 28	3 - 5	4 - 7	5 - 9	4 - 7
2	POCO SATISFECHO	29 - 41	6 - 8	8 - 10	10 - 13	8 - 10
3	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	42 - 54	9 - 10	11 - 13	14 - 17	11 - 13
4	MUY SATISFECHO	55 - 67	11 - 12	14 - 16	18 - 21	14 - 16
5	TOTALMENTE SATISFECHO	68 - 80	13 - 15	17 - 20	22 - 25	17 - 20



Base de datos del cuestionario sobre satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	D5	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	D6	ITEM 9	ITEM 10	D7	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	D8	ITEM 14	ITEM 15	D9	V2
SUJETO 1	1	4	1	1	7	1	1	1	1	4	1	2	3	1	2	2	5	2	2	4	23
SUJETO 2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 3	2	2	3	3	10	2	2	3	2	9	2	3	5	3	2	3	8	3	2	5	37
SUJETO 4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	2	3	5	1	3	1	5	2	1	3	22
SUJETO 5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 6	2	2	2	1	7	1	1	1	2	5	1	2	3	1	2	2	5	2	1	3	23
SUJETO 7	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	32
SUJETO 8	1	2	3	2	8	2	3	2	2	9	2	3	5	2	2	2	6	3	2	5	33
SUJETO 9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	45
SUJETO 10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 11	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	29
SUJETO 12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 13	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	17
SUJETO 14	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	16
SUJETO 15	1	1	3	2	7	2	3	1	1	7	2	1	3	1	2	1	4	3	2	5	26
SUJETO 16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 17	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	17
SUJETO 18	1	3	3	2	9	2	2	2	2	8	3	2	5	1	1	2	4	2	2	4	30
SUJETO 19	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 20	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	1	2	3	2	2	2	6	2	1	3	26

SUJETO 21	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	3	1	4	19
SUJETO 22	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 23	2	4	2	3	11	2	4	2	3	11	5	3	8	2	2	2	6	4	3	7	43
SUJETO 24	2	2	4	3	11	1	3	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	33
SUJETO 25	4	1	1	1	7	1	2	2	2	7	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	28
SUJETO 26	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 27	1	1	1	2	5	3	3	2	2	10	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	29
SUJETO 28	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 29	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 30	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	3	9	3	3	6	46
SUJETO 31	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	3	2	5	2	3	2	7	3	2	5	39
SUJETO 32	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	2	2	4	1	1	1	3	2	1	3	20
SUJETO 33	5	4	5	5	19	4	3	2	2	11	3	3	6	3	3	3	9	4	3	7	52
SUJETO 34	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	6	3	4	3	10	3	4	7	49
SUJETO 35	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	3	7	3	3	3	9	3	3	6	51
SUJETO 36	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	29
SUJETO 37	1	1	1	1	4	1	3	1	1	6	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	17
SUJETO 38	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	2	1	3	1	2	1	4	2	2	4	21
SUJETO 39	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	17
SUJETO 40	3	5	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	8	2	3	3	8	4	4	8	54
SUJETO 41	1	2	1	1	5	2	2	2	2	8	2	2	4	1	2	2	5	1	1	2	24
SUJETO 42	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 43	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	16

SUJETO 44	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	16
SUJETO 45	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 46	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 47	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	2	2	4	1	2	1	4	3	1	4	30
SUJETO 48	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 49	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 50	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	2	5	2	3	3	8	3	4	7	42
SUJETO 51	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	18
SUJETO 52	1	2	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	19
SUJETO 53	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	18
SUJETO 54	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	6	2	1	3	23
SUJETO 55	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 56	2	3	1	2	8	1	1	2	3	7	1	2	3	2	2	2	6	3	1	4	28
SUJETO 57	2	1	1	2	6	1	2	1	2	6	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	19
SUJETO 58	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 59	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 60	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 61	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 62	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 63	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	6	2	1	3	22
SUJETO 64	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	2	2	4	2	2	3	7	3	2	5	33
SUJETO 65	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	45
SUJETO 66	1	1	4	3	9	2	2	2	2	8	2	3	5	3	2	1	6	2	2	4	32

SUJETO 67	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 68	1	1	2	2	6	2	3	3	2	10	3	3	6	3	3	3	9	3	2	5	36
SUJETO 69	2	3	4	3	12	3	4	4	3	14	4	3	7	3	4	3	10	3	3	6	49
SUJETO 70	2	3	3	2	10	2	3	2	3	10	3	2	5	3	3	2	8	3	2	5	38
SUJETO 71	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	45
SUJETO 72	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 73	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 74	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 75	2	2	2	2	8	1	4	2	2	9	1	3	4	1	2	2	5	2	2	4	30
SUJETO 76	2	1	1	2	6	1	3	2	2	8	1	1	2	1	2	1	4	3	2	5	25
SUJETO 77	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	3	2	5	1	1	2	4	3	2	5	26
SUJETO 78	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	2	1	3	1	1	2	4	2	2	4	23
SUJETO 79	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	1	2	3	1	2	1	4	2	1	3	23
SUJETO 80	1	1	1	1	4	1	2	2	1	6	1	1	2	1	2	3	6	3	2	5	23
SUJETO 81	1	1	1	2	5	1	2	2	1	6	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3	20
SUJETO 82	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 83	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 84	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	29
SUJETO 85	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	3	3	6	45
SUJETO 86	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 87	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 88	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 89	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30

SUJETO 90	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 91	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 92	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 93	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 94	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 95	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	6	2	2	4	30
SUJETO 96	1	2	3	1	7	1	1	1	1	4	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	20
SUJETO 97	1	2	1	1	5	1	2	1	1	5	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	18
SUJETO 98	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	2	4	1	1	2	17
SUJETO 99	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	16
SUJETO 100	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 101	1	2	2	1	6	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	17
SUJETO 102	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	16
SUJETO 103	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	16
SUJETO 104	2	5	5	3	15	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	3	9	4	3	7	50
SUJETO 105	2	2	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	18
SUJETO 106	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	2	1	3	2	1	1	4	2	1	3	21
SUJETO 107	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8	60
SUJETO 108	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 109	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	22
SUJETO 110	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	15
SUJETO 111	2	1	2	1	6	2	1	2	1	6	2	1	3	2	1	2	5	1	2	3	23
SUJETO 112	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	3	1	2	1	4	2	1	3	22

SUJETO 113	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	17
SUJETO 114	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	2	1	4	1	1	2	18

	NIVELES	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	FIABILIDAD	SEGURIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EMPATÍA	ASPECTOS TANGIBLES
1	NADA SATISFECHO	15 - 27	4 - 7	4 - 7	2 - 3	3 - 5	2 - 3
2	POCO SATISFECHO	28 - 39	8 - 10	8 - 10	4 - 5	6 - 8	4 - 5
3	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	40 - 50	11 - 13	11 - 13	6 - 7	9 - 10	6 - 7
4	MUY SATISFECHO	51 - 62	14 - 16	14 - 16	8 - 8	11 - 12	8 - 8
5	TOTALMENTE SATISFECHO	63 - 75	17 - 20	17 - 20	9 - 10	13 - 15	9 - 10



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Telemedicina y satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo", cuyo autor es TUÑOQUE HUIDOBRO RICHARD ALEXIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 18 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO <b>DNI:</b> 02855165 <b>ORCID</b> 0000-0001-6738-0683	Firmado digitalmente por: CARMANUE el 18-08- 2022 21:08:47

Código documento Trilce: TRI - 0419687