



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE MEDICINA
GENERAL ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL CENTRO
MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD, 2021**

Para optar el grado académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN EN SALUD

Autor: TIRADO HUAPAYA, JANETT

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-6590-5773

ASESOR:

Dr. MISAEL ERIKSON MAGUIÑA PALMA

Lima – Perú

2022

Título

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
MEDICINA GENERAL ATENDIDO POR TELECONSULTA EN
EL CENTRO MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD, 2021**

Dedicatoria

A mi esposo por su extraordinario apoyo e inmensa paciencia a lo largo de estos años.

A mi madre por enseñarme que los sueños se pueden lograr con esfuerzo y dedicación.

A mi primogénita Alexandra Mirari que es mi motor y motivo para ser mejor persona cada día.

Agradecimiento

A las nuevas amistades que esta maestría me permitió cultivar: Araceli, Mónica, Maritza, Fabiola y Lilyan ya que con su apoyo, complicidad, compañerismo y hermandad hicieron posible terminar este sueño, sobrellevando guardias diurnas, nocturnas y una pandemia por delante.

A Patricia Pachas Nuñez que sin su apoyo desinteresado no hubiera podido realizar este trabajo en el Centro Médico Parroquial “La Trinidad”.

Índice

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice General	v
Resumen (español)	viii
Abstract (inglés)	ix
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales	7
2.1.2 Antecedentes internacionales	9
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Formulación de hipótesis	18
2.3.1 Hipótesis general	18
2.3.2 Hipótesis específicas	18

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1 Método de investigación	20
3.2 Enfoque investigativo	20
3.3 Tipo de investigación	20
3.4 Diseño de la investigación	20
3.5 Población, muestra y muestreo	21
3.6 Variables y operacionalización	23
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1 Técnica	25
3.7.2 Descripción	26
3.7.3 Validación	27
3.7.4 Confiabilidad	27
3.8 Procesamiento y análisis de datos	267
3.9 Aspectos éticos	278
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	28
4.1 Resultados	28
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	29
4.1.2 Prueba de hipótesis	31
4.1.3 Discusión de resultados	34
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
5.1 Conclusiones	37
5.2 Recomendaciones	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46
Anexo1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Instrumentos	48
Anexo 3: Validez del instrumento	52
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	51

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	53
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	52
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los dato	57
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	57

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. El método del estudio fue deductivo con enfoque cuantitativo, de tipo analítico correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 185 usuarios atendidos en el Centro médico parroquial “La Trinidad” y la muestra fue de 126 usuarios de medicina general atendidos por teleconsulta. Los resultados fueron: de los 126 usuarios, el 54.8% fueron de sexo masculino y el 45.2% fueron de sexo femenino, la edad de 20 a 35 años fue la más frecuente en ambos sexos (masculino 49.3% y femenino 47.4%), el estado civil de los hombres fueron casados 40.6% y el estado civil en las mujeres fue soltera 36.8%, el nivel de estudios alcanzados para ambos sexos fue secundaria (masculino 68.1% y femenino 70.2%) y en relación a la ocupación en ambos sexos fue independiente (masculino 42.6% y femenino 49.1%). Con relación a la satisfacción el 83.3% de los usuarios estuvieron satisfechos. Asimismo, en el análisis correlacional para cada dimensión fue: Objetiva (0.703 $p=0.000$) y subjetiva (0.777 $p=0.001$). Se concluye que existe correlación positiva moderada (0.535) y significativa ($p=0.000$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro médico parroquial “La Trinidad”.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario, Teleconsulta

Abstract

The objective of the present study was to determine the level of relationship between the quality of service and the satisfaction of the general medicine user attended by teleconsultation. The study method was deductive with a quantitative approach, correlational analytical type and non-experimental design. The population consisted of 185 users treated at the "La Trinidad" Parish Medical Center and the sample was 126 general medicine users treated by teleconsultation. The results were: of the 126 users, 54.8% were male and 45.2% were female, the age of 20 to 35 years was the most frequent in both sexes (male 49.3% and female 47.4%), the sentimental status of the men was married 40.6% and the marital status of the women was single 36.8%, the level of education achieved for both sexes was secondary (male 68.1% and female 70.2%) and in relation to the occupation in both sexes it was independent (male 42.6% and female 49.1%). Regarding satisfaction, 83.3% of users were satisfied. Likewise, in the correlational analysis for each dimension it was: Objective (0.703 $p=0.000$) and subjective (0.777 $p=0.001$). It is concluded that there is a moderate (0.55) and significant ($p=0.000$) positive correlation between the quality of service and the satisfaction of the general medicine user attended by teleconsultation at the "La Trinidad" Parochial Medical Center.

Keyword: Quality of Service, User Satisfaction, Teleconsultation

Introducción

La sensación de angustia e incertidumbre abrumaron a las personas durante esta pandemia, ya que los sistemas de salud tuvieron inconvenientes al tener una demanda exponencial y fuera de control ante una enfermedad desconocida, la capacidad insuficiente tanto como de infraestructura y de recurso humano obligaron a implementar y en algunos casos fortalecer las atenciones médicas por medios virtuales en el sistema de salud peruano, en este contexto la telemedicina fue el mecanismo principal que se usó.

La telemedicina es la asistencia médica a distancia, siendo la teleconsulta la más utilizada en estos últimos tiempos, ya que, de la misma manera de una atención presencial, permite brindar diagnóstico, tratamiento y/o evolución de una enfermedad.

Las teleconsulta permitió durante esta pandemia reducir la exposición de contagio del covid 19, recibir una atención médica oportuna y sobre todo reducir el gasto de bolsillo de los pacientes.

Evaluar la calidad del servicio brindado y la satisfacción de su usuario mediante esta modalidad es muy importante, ya que al ser una metodología nueva por así decirlo nos permitirá medir y realizar mejoras continuas o políticas de fortalecimiento ante esta modalidad.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según el Organismo Mundial en Salud (OMS), alude que un entorno de trabajo adecuado y salubre, es un ambiente de armonía y alianza que tiene como principal objetivo, lograr un bienestar para los prestadores de servicio, así mismo a la comunidad; originando una buena calidad de atención para de este modo, el personal que labora en la institución tenga mejor rendimiento con positivismo, llenos de energía y con buen humor. El objetivo primordial de la atención sanitaria a nivel de calidad es la complacencia de las personas y esta a su vez es una característica intrínsecamente importante para el proceso de mejora continua (1).

En una publicación elaborada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Estados Unidos, se halló que el experto que trabaja en dicha institución se halla complaciente con un 65%, los trabajadores con edad menor de 25 años no manifiestan ningún tipo de interés en el aspecto laboral. Por ello, es imprescindible dar énfasis al trabajo coordinado y metódico para, de este modo, optimizar la atención en el sistema de salud. Por otro lado, el gobierno nacional debería optar por buscar otras estrategias que permitan valorar las formas de gobernar y realizar seguimientos en cuanto al perfeccionamiento de la calidad (2).

En Latinoamérica, los prestadores de servicio de salud suelen ocupar su tiempo en otras actividades ajenas a su función con el objetivo de situarse en un nivel económico adecuado, con seguridad y felicidad. (3).

Los prestadores de salud brindan atención de calidad a los pacientes que asisten a los centros de salud públicos y privados, para ello necesitan un espacio óptimo en donde los profesionales de salud acoplen los estatutos de convivencia con el ambiente. En algunas oportunidades el experto en salud ha mediado para

remediar inconvenientes administrativos, procesos de atenciones y de relación interpersonal la cual crea un clima deficiente en la organización (4).

El Ministerio de Salud (MINSA) refiere que la complacencia de los trabajadores de las instituciones de sanidad es la respuesta a los elementos de la calidad de atención entregada. Por ello, el personal refiere sentirse satisfecho cuando en su trabajo se refleja un servicio eficiente en el desarrollo de la atención al paciente. Por consiguiente, el experto en salud que labora en instituciones públicas y privadas, todos los días, resolviendo distintos inconvenientes frente al proceso de atención al usuario podría presentar una sobre carga laboral generando una insatisfacción lo cual conllevaría a una deficiente atención del paciente (5).

En el año 2019, mes de diciembre para ser más exactos, la ciudad de Wuhan en China, se tornó en el foco de una pulmonía causado por un coronavirus, que luego más tarde fue identificado como SARS-CoV2 culpable de la afección conocida como COVID-19.

El 11 de marzo del 2020 el Organismo Mundial en Salud (OMS) proclama esta afección como Pandemia, la cual se transmite entre personas por medio de micro gotas de saliva, que se propalan al charlar, estornudar, toser y/o respirar, pero también se puede contagiar tocando una zona infectada y luego llevarse las manos infectadas a las mucosas.

Debido al aumento exponencial de casos en gran parte de países derredor de la tierra cerraron colegios, universidades, centros comerciales, laborales y hasta centros de salud de menor complejidad, nuestro país no fue ajeno a estas restricciones, es por ello que un 16 de marzo del 2020 nuestro país entro en cuarentena, al inicio fue de 15 días, las cuales se prolongaron hasta llegar a los 107 días cuando se levantó la cuarentena.

El Centro Médico Parroquial “La Trinidad” tuvo que paralizar sus atenciones a partir de esta fecha y alargándose por 3 meses, durante este tiempo, todos sus pacientes quedaron afectados por la falta de atención médica, poniéndose la situación más difícil porque los hospitales estaban colapsados y solo atendían situaciones de emergencias y/o casos de Covid-19, quedando las personas con enfermedades crónicas relegadas, es por ello que la dirección del Centro Médico optó por una atención virtual a través de teleconsulta, siendo esta, una modalidad nueva para todos los colaboradores y pacientes del Centro médico. Esta nueva modalidad tuvo gran acogida entre los pacientes; sin embargo, es muy importante determinar si los pacientes quedaron satisfechos con la atención médica aplicando esta nueva modalidad, para así más adelante identificar las deficiencias y ayudar en la mejora de la atención y porque no, dejar este tipo de atención permanente una vez normalizado las actividades; siempre que sean necesarias.

Frente a esta problemática existe un interés mayor de la población de conocer la calidad de atención que perciben en las instituciones de salud, uno de los aspectos en la que los usuarios relacionan la calidad de atención, es la satisfacción frente a la atención percibida por teleconsulta en el servicio de medicina general.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión objetiva de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021?
2. ¿Cómo la dimensión subjetiva de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar si la dimensión objetiva de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.
2. Identificar si la dimensión subjetiva de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

A nivel teórico, el actual trabajo es importante ya que, los Centros de Salud como toda empresa deben enfrentar muchos obstáculos para lograr desarrollar y mantener la calidad de sus servicios durante la pandemia por la Covid19, y así ser eficientes ante las expectativas y necesidades de los usuarios. Además, el estudio es de gran ayuda porque permite identificar la calidad de la atención brindada durante la teleconsulta y conocer la satisfacción del usuario de esta manera se podrá crear estrategias para mejorar el sistema de atención.

1.4.2 Metodológica

El estudio es importante porque aporta una metodología cuantitativa y un instrumento que permite medir la calidad del servicio prestado durante la teleconsulta y otro instrumento que nos permite medir la satisfacción del usuario, dichos instrumentos serán validados con la finalidad de poder ser usado en futuros estudios.

1.4.3 Práctica

El actual trabajo es importante, por el impacto que representa la calidad de los servicios durante la pandemia por la Covid 19, los resultados que se obtendrán en el estudio permitirán generar estrategias y herramientas para optimizar la calidad del servicio por teleconsulta y alcanzar la satisfacción del usuario. Además, el estudio es de beneficio para la institución porque logrará que el Centro Médico Parroquial “La Trinidad” represente competitividad en comparación con otras instituciones de salud privada y estatal.

1.5 Limitaciones de la investigación

Se encontraron dos limitaciones en este estudio:

1.- Brecha digital: Muchos de los pacientes que se atendieron por teleconsulta, no tenían mucha habilidad con sus teléfonos inteligentes, incluso muchos de ellos no sabían manejar plataformas virtuales, necesarias para este tipo de consultas.

2.- Encontramos una base desactualizada en las historias clínicas, muchas líneas telefónicas no existían o estaban desactualizadas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Ruiz D, (2021) en Perú, ejecutó un estudio denominado “*Calidad en la atención por teleconsulta y satisfacción del paciente*”, el objetivo principal fue identificar la calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del usuario. El estudio fue de tipo analítico correlacional prospectivo de corte transversal. Se halló que el 86% de pacientes percibió como bueno la calidad de servicio por teleconsulta durante la pandemia por la COVID-19, el 13% de pacientes percibió como regular la atención por teleconsulta; por otra parte, el 78% de pacientes estuvo satisfecho, el 17% de pacientes se mostró poco satisfechos y el 3% de pacientes estuvo insatisfechos, se encontró relación significativa entre ambas variables de estudio, en su dimensión objetiva se encontró asociación significativa ($P=0.003$) con la satisfacción del usuario, en su dimensión subjetiva no se encontró asociación significativa ($P=0.073$) con la satisfacción del usuario. La conclusión fue que la calidad de atención por teleconsulta y el bienestar o satisfacción del usuario tienen asociación significativa (6).

Tello S, (2020) en Perú, en su estudio de investigación denominado “*Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de tele monitoreo y tele orientación en pacientes*”. El objetivo fue describir la satisfacción de la implementación de estrategia de tele monitoreo y tele orientación en pacientes. El trabajo de investigación fue observacional descriptivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados del estudio reportan que el 48% estuvieron insatisfechos con el tele monitoreo, el 29% estuvieron insatisfechos con la tele orientación, el 38% de usuarios estuvieron satisfechos con el tele monitoreo, el 26% estuvo

satisfecho con la tele orientación. El estudio concluye que el bienestar de los usuarios posee relación estadística con la calidad de atención (7).

Nina D, (2018) en el Perú realizó un trabajo denominado “*Calidad en la atención y la satisfacción en el usuario*”. Su primordial propósito fue determinar la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario. El trabajo fue de tipo correlacional, transversal y diseño no experimental. Se encontró que el 42.9% estuvieron satisfechos con el trato del personal, el 39% de los usuarios estuvieron satisfechos con la ayuda del personal y el 51% estuvo insatisfecho con las instalaciones del establecimiento. El estudio concluye que los elementos tangibles, empatía y fiabilidad no se relacionan con la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta y seguridad tienen asociación con la satisfacción del paciente. (8)

Garayar S, (2018) en Perú ejecutó un estudio titulado “*Calidad de servicio y la Satisfacción del Usuario*”. El propósito del trabajo fue hallar la satisfacción del usuario en cada dimensión de la calidad. El estudio fue de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal, la población fue de 124 usuarios y utilizaron como técnica la encuesta. Se obtuvo que el 59% de los usuarios estuvieron satisfechos con la dimensión objetiva el 62% de los usuarios estuvieron satisfechos, en la dimensión subjetiva el 40% de los usuarios estuvo satisfecho, el análisis inferencial demuestra correlación positiva (0.785) y significativa ($p=0.021$) entre ambas dimensiones y la satisfacción del usuario. El estudio concluye que existe satisfacción por parte de los usuarios (9).

Alanya R, Briceño M, (2018) en Perú realizaron un trabajo llamado “*Satisfacción del usuario y calidad de atención*”. El principal objetivo del trabajo de investigación fue identificar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención. El estudio fue de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal y el instrumento usado fue un cuestionario.

Se halló que la satisfacción global del estudio fue de nivel medio 78%, el 62% de los usuarios estuvieron satisfechos con la dimensión seguridad, el 58% de los usuarios estuvieron satisfechos con la dimensión aspectos tangibles. EL análisis inferencial demostró correlación entre la satisfacción y la calidad de servicio ($p=0.002$). El estudio concluye que se encontró correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención (10).

2.1.2 Antecedentes internacionales

García F, Willson M, Sepúlveda V, (2020) en Chile realizó un estudio sobre *“Proceso de evaluación en la implementación de un sistema de telemedicina en la satisfacción del usuario”*. El propósito del trabajo fue determinar la satisfacción en la ejecución de un procedimiento innovador de telemedicina en usuarios. El trabajo fue de tipo observacional prospectivo de corte transversal, utilizaron la encuesta como técnica y el instrumento fue un cuestionario modificado. Se encontró que el 98% de los usuarios de telemedicina facilitó el acceso a atención, el 98% de los usuarios recomendaría el uso de la telemedicina, el 98% de los usuarios estuvieron satisfechos con la teleconsulta, después del análisis inferencial se encontró que existe correlación directa entre la telemedicina y la satisfacción del usuario (0.896). Finalmente se concluye que los usuarios quedaron satisfechos con la teleconsulta (11).

Tamayo A, Linares E, Gonzáles E, Fernández E, Girón M, Pérez J, García M, (2020) en España, realizaron un estudio titulado *“La valoración de la telemedicina en el paciente urológico en tiempos de pandemia”*. El objetivo del trabajo de investigación fue identificar la satisfacción del usuario en la teleconsulta en el paciente urológico. El trabajo de investigación fue de tipo observacional, prospectivo de corte transversal la muestra estuvo conformado por 78 usuarios. Se encontró que el 60% de los usuarios no acudieron a su centro de atención, el 59% de los usuarios tuvo cancelado

su consulta por la pandemia de la Covid19, el 61% de los usuarios estuvo satisfecho con la teleconsulta. El estudio concluye que la satisfacción del usuario con respecto a la teleconsulta fue alta (12).

Pava M, Vargas M, Infante M, Trujillo Y, (2020) en Colombia, realizaron un estudio titulado, “*Satisfacción de los pacientes con la teleconsulta en la especialidad de cardiología*”. El principal objetivo del trabajo de investigación fue identificar la satisfacción de los usuarios con la telemedicina. Fue un estudio observacional de tipo descriptivo correlacional, se utilizó un cuestionario (SERVQUAL). Se halló que el 87% de los pacientes quedaron satisfechos con la telemedicina. La edad promedio de los usuarios fue de veinticuatro años, 56% convivientes y el 46% tuvo estudios de nivel técnico. El estudio concluye que la satisfacción del usuario con respecto a la telemedicina fue satisfactoria (13).

Yépez C, Ricaurte M, Jurado M, (2018) en Colombia, realizó el estudio titulado “*Calidad percibida de atención en usuarios*”. El propósito del trabajo fue saber las opiniones de los pacientes a cerca de la calidad de los servicios ofrecidos. La metodología del trabajo fue descriptivo prospectivo de corte transversal la técnica empleada fue la encuesta. Se halló que, (seguridad) el 60% de los usuarios estuvieron de acuerdo con las instalaciones de la institución, el 40% estuvo satisfecho con la vigilancia de la institución, (empatía) el 39% estuvo satisfecho con la atención del personal, el 41% estuvieron satisfechos con el buen trato del personal y el 20% recomendaría a la institución por la ayuda que recibió. Se concluyó que optimizar la calidad de atención en los servicios de salud implica brindar un cuidado integral con equidad y eficiencia a los usuarios (14).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición de Calidad

Actualmente el concepto de calidad está enlazada a la literatura con distintas ramas como la Gerencia y la Administración; debido a que ambos están relacionados con la producción y rentabilidad de las organizaciones que a la vez están asociados a los servicios ofrecidos y la calidad de los servicios. (15)

Mencionamos algunas definiciones que nos ayudarán a comprender mejor el concepto de calidad, según James O. Westgard en su libro “Prácticas Básicas de Control de la calidad” (16):

Deming: “la calidad debe estar dirigida a las necesidades del cliente”

Crosby: “Calidad significa conformidad con los requisitos”.

Juran: “calidad significa apto para su uso”.

En palabras sencillas podríamos resumir el concepto de calidad en: producto o servicio que complace las necesidades del usuario (16).

2.2.2 Calidad en el sector salud:

En este rubro también encontramos muchos conceptos de “calidad de la atención en salud”, por ello podríamos mencionar algunos (17):

Se define calidad de la atención en salud: “Alto nivel de competencia profesional utilizando los recursos adecuados de forma eficiente, con riesgos mínimos para el bienestar del paciente, logrando la satisfacción adecuada por parte de éste y generando aspectos positivos para la salud” (17)

El padre de la calidad de la atención en salud, Avedis Donabedian considera que, dicho término es aquel que podría suministrar al usuario el máximo y más completo confort luego de evaluar el cálculo de la ganancia y pérdida que acompañan a los procesos. (18)

Pilares de la calidad:

La calidad se sustenta en 7 pilares:

Eficacia: Técnica de ciencia y arte de la atención en salud para lograr medrar el bienestar y la salud. Es decir, optar por la mejor opción, en las mejores condiciones, teniendo en cuenta el estado del paciente. (19).

Efectividad: Es el progreso de la salud o la expectativa en las condiciones habituales de la vida diaria. (19).

Eficiencia: Es el valor que simboliza alguna mejora de salud, por ello, la más eficiente es la más valorizada. (20).

Optimización: Este concepto toma importancia cuando el objeto de la atención no se conceptualiza en términos absolutos, más por el contrario se define en términos referentes al costo de la asistencia (20).

Aceptabilidad: Ajuste del cuidado a las expectativas, deseos y a los derechos de los usuarios y familias. Así mismo, se puede afirmar que depende también de los juicios de valor del paciente (21).

Legitimidad: En una democracia, se espera que las características de la atención, que son sumamente importantes para el individuo, sea asunto de importancia para la sociedad (21).

Equidad: Su objetivo es distribuir de manera justa atención y beneficios a todos los integrantes de una población. (22).

La calidad asistencial, es el resultado de tres componentes (22)

Componente científico: Técnico: en la cual se emplea la ciencia y la tecnología para obtener el beneficio límite sin incrementar con ello, riesgos para el paciente (23).

Componente Aspectos de confort: Se incluye a todos las partes del ambiente del paciente que le brinden una atención más confiable. (23).

Evaluación de la calidad asistencial:

En toda institución de salud es importante conocer el nivel de calidad de la atención, la cual se considera en tres grandes determinantes o aspectos: adecuación, excelencia y la satisfacción del usuario que recibe el cuidado. Para esto Donabedian desarrollo la estrategia para valorar la calidad asistencial, establecida en: (24)

Análisis de estructura: Hace referencia a los recursos (humanos, materiales y financiación) imprescindibles para impartir una asistencia de calidad (24).

Análisis de procesos: Analizan y valoran las acciones encaminadas a restituir y optimizar la salud (25).

Análisis de resultados: estudian directamente el producto final o salud (26).

Calidad Objetiva y Subjetiva

Las desiguales perspectivas conceptuales de la calidad pueden estructurarse en dos categorías (26).

La calidad objetiva procede de la comparación entre un estándar y un desempeño, se refiere a características de calidad medibles cuantitativamente. Además, esas características son observables y está ligada directamente a la institución.

La calidad subjetiva se apoya en la percepción y en los juicios de valor de las personas y es medible cualitativamente. Además, considera como el usuario evalúa la atención recibida en dicho establecimiento de salud.

2.2.3 Teleconsulta

En el Perú, acorde a la Ley N° 30421, modificada por Decreto Legislativo N° 1303, Ley Marco de Telemedicina, la adhesión de la Telemedicina en los centros adscritos a la sección salud sirve como instrumento imprescindible para hacer más fácil el uso de las tecnologías de información en la averiguación de la satisfacción de las exigencias en salud que aqueja a la población, mostrando la responsabilidad del Estado por brindar una atención basada en los inicios de aseguramiento mundial, equidad en la entrada, seguridad en el resultado de la salud y correcta administración en el trabajo del patrimonio. (27).

La teleconsulta es una herramienta primordial para ser empleada en situaciones de pandemia. Las emociones como la angustia y la inseguridad pueden agobiar a la población y ello generaría malestar en los sistemas de salud para enfrentar una demanda exponencial. Si no hubiera planificación alguna y disposiciones adecuadas de atenuación, las prestaciones de salud

estarían comprometidos a un probable colapso ocasionado por un exceso de consultas que podrían ser resueltas de manera virtual (27).

Las instituciones de salud estarían atareadas con una capacidad insuficiente para dar un tratamiento digno a la población en general. Las teleconsultas son una manera útil de valorar casos probables y orientar al diagnóstico y al tratamiento del paciente, menguando el probable riesgo de transmisión de la enfermedad. Estas teleconsultas acceden a que diversos servicios clínicos perpetúen sus servicios normalmente. (28).

En términos comunes, es imprescindible contar con un buen acceso a Internet, un procesador apropiado con herramientas de audio y video y aparatos de transmisión. Se aconseja conexiones estables y rápidas a Internet y banda ancha (ADSL, fibra óptica, cable, 4G o similar; al menos 1 MB / 300 kb). Del mismo modo, es imprescindible conocer un software determinado, implementos de conferencia, como Webex, Skype, Zoom, Elluminate, MS Teams, Zoom y FaceTime, entre otras que posibilitan desarrollar la teleconsulta (29).

La pandemia de COVID-19 matizó el valor y la ventaja de la telemedicina, que, dicho sea de paso, es una forma de comunicación directa y efectiva entre pacientes y expertos de la salud en el momento que no es viable una consulta de manera presencial. Las teleconsultas son una manera más confiable, segura y efectiva de valorar casos dudosos de COVID-19, así mismo, diagnosticar y tratar al paciente, menguando el peligro de transmisión de la enfermedad. La telemedicina igualmente, ayuda a que diversas prestaciones clínicas extiendan sus labores sin dificultad en el lapso de una emergencia de salud pública (30).

El gobierno actual a través del D.S N° 044-2020-PCM, ordenó en el país, el Estado de Emergencia Nacional dada la gravedad y dificultad de promover

el bienestar general de nuestros compatriotas gracias a la aparición del COVID 19, enfermedad pandémica que en su origen ha sobrellevado sustanciales cambios en las formas de vida por la amenaza persistente de contagio, fortaleciendo las teleconsultas para avanzar con la atención de los pacientes vulnerables que en este caso, no tienen la posibilidad de asistir de manera directa a su establecimiento de salud (30).

2.2.4 Satisfacción del usuario

Según la R.M N° 527-2011/MINSA, el Ente rector en salud autorizó la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, adecuando la encuesta SERVQUAL para poder utilizarse en los diversos prestaciones de salud de nuestro país, constituyendo procedimientos y herramientas ajustadas para valorar la satisfacción de los usuarios externos por medio de un nivel que precisa la calidad de atención como la diferencia (E-P) en medio de las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios. Las extensiones estimadas permanecen evidentemente enfocadas a la estipulación de un servicio de calidad a todos los usuarios, con el innegable propósito de llevar a cabo las prestaciones ofrecidas de forma eficaz, en contextos de velocidad, seguridad y dedicación; del mismo modo, se debería disponer de recursos logísticos para la atención adecuada y la utilización de todas las instituciones con las que se cuenta (31).

Por otro lado, la satisfacción del usuario externo es el nivel de desempeño en expectativas y percepción que tiene el entorno de los servicios ofrecidos por la institución de salud (32).

Es imprescindible valorar la satisfacción del usuario externo de los servicios asistenciales, pues está confirmado que un usuario satisfecho es más

susceptible a continuar su tratamiento médico y/o terapéutico para mejorar su salud. (33)

La satisfacción del usuario externo gira en torno a 3 pilares distintos: atención percibida y su consecuencia en el estado de salud poblacional, organizativos y la familiaridad recibida durante el desarrollo de la atención por parte del personal comprometido. (34)

Niveles de Satisfacción

Para medir el nivel de satisfacción del paciente se cuenta con 3 niveles; los mismos que reflejan las experiencias de gozo y aceptación del mismo (35).

Estos niveles son (36):

- Satisfecho: Resulta cuando el paciente señala que se ha excedido las expectativas en cuanto a la atención recibida por parte del personal de enfermería.
- Medianamente satisfecho: Se origina cuando el cuidado no supera las expectativas del paciente sino se da tal cual lo espera.
- Insatisfacción: en este caso es cuando la atención recibida no cubre las expectativas del usuario.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre la dimensión objetiva de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.
2. Existe relación significativa entre la dimensión subjetiva de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método que se utilizó en este trabajo de investigación fué de tipo deductivo el cual se define como aquel estudio que se basa en la deducción para causar una serie lógica de enunciados para alcanzar una conclusión (37).

3.2 Enfoque investigativo

El enfoque que se utilizó en este trabajo de investigación fué de tipo cuantitativo el cual se define como aquel estudio que utiliza los números para investigar, comprobar y analizar la información de los datos; además de detallar y demarcar la asociación o correlación entre dos o más variables. (38)

3.3 Tipo de investigación

El actual trabajo de investigación es de tipo analítico correlacional y se busca la correlación entre las dos variables de estudio, de corte transversal porque la medición de la variable se realizó en un momento, prospectivo debido a que la información se consigue específicamente de la fuente de estudio que es captado exclusivamente por el investigador (39).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño del actual estudio fue de tipo no experimental debido a que no hubo manipulación de la variable (39).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población:

La población a estudiar fue constituida por los usuarios de medicina general atendidos por teleconsulta en el Centro médico parroquial “La Trinidad”, en Villa María del Triunfo, siendo un total de 187 usuarios por trimestre, información obtenida del reporte mensual de atenciones de dicha institución.

Muestra:

Para calcular la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n: Muestra Calculada

N: Población

Z: 1,96

p: (0.5)

q: (1-p):

d: (0.05) Máximo error, precisión deseada

$$n = \frac{187 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (187 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 126 usuarios de medicina general atendidos por teleconsulta en el Centro médico parroquial “La Trinidad”.

Muestreo

En el estudio el tipo de muestreo fue por conveniencia del investigador; es una técnica de tipo no probabilístico y no aleatorio, es manejada para establecer muestras según la facilidad de acceso, la disponibilidad de los usuarios de formar parte del estudio, en un determinado intervalo de tiempo (39).

Criterios de inclusión

- Usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro médico parroquial “La Trinidad” durante el periodo de estudio.
- Usuario de medicina general que acepte ser parte del estudio.
- Usuario de medicina general que ofrezca su consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios de otras especialidades atendidos por teleconsulta en el Centro médico parroquial “La Trinidad” durante el periodo de estudio.
- Usuarios de medicina general que no acepten ser parte del estudio.
- Usuarios de medicina general que no se conecten a su cita por teleconsulta.
- Usuarios con problemas de internet en el momento de la atención por teleconsulta.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensión	Escala	Indicador	Valor
Calidad de servicio	Determinamos la variable a partir de la expectativa de los usuarios atendidos por teleconsulta en medicina general en el Centro médico parroquial "La Trinidad"	D1 Objetiva	Intervalo Ordinal	Tecnología de los equipos Apariencia del personal Apariencia de los ambientes Información de tratamientos Tiempo de espera Accesibilidad Puntualidad Duración de la atención	1= Buena (mayor a 69) 2 = Regular (entre 44 a 69) 3= Mala (menor a 44)
		D2 subjetiva	Intervalo Ordinal	Interés Capacidad de resolución Toma de decisiones Seguridad Cortesía Capacitación Trato individualizado Empatía	1= Buena (entre 38 a 50) 2 = Regular (entre 22 a 37) 3= Mala (menor a 22)

Satisfacción Del Usuario	Percepción de los usuarios atendidos por teleconsulta en medicina general en el Centro médico parroquial "La Trinidad".	D1 Tangibilidad	Intervalo Ordinal	Equipamiento, apariencia del personal, materiales de comunicación, estado de la logística	1= Insatisfecho (menor a 36 puntos) 2= Poco satisfecho (37 a 73 puntos) 3= Satisfecho (mayor a 74 puntos)
		D2 Fiabilidad	Intervalo Ordinal	Conocimiento, destreza, habilidades demostradas, habilidad para ejecutar el servicio	
		D3 Responsabilidad	Intervalo Ordinal	Predisposición del personal, voluntad de proporcionar el servicio, condiciones óptimas de la atención	
		D4 Seguridad	Intervalo Ordinal	Confiabilidad, credibilidad, cuidado durante la atención y dedicación	
		D5 Empatía	Intervalo Ordinal	Sensibilidad, buen trato en la atención Consideración y aprecio	

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En el actual estudio se utilizó dos técnicas la encuesta y la observación.

3.7.2 Descripción

El instrumento que se utilizó para calcular la variable calidad de servicio por teleconsulta consto de 19 preguntas de opción múltiple. Está dividido en dos dimensiones las cuales son: la dimensión objetividad que consta de las primeras 10 preguntas, luego tenemos a la dimensión subjetiva que consta de 9 preguntas, para medir las dimensiones se utilizó la escala de Likert (Buenas, Regular, Mala). Para finalizar la interpretación global fue medido de la siguiente manera: Buenas (mayor a 64 puntos), Regular (32 a 63 puntos) y Mala (menor a 31 puntos).

El instrumento que se utilizó para calcular la variable satisfacción del usuario de medicina general consto de 22 preguntas de opción múltiple. Está dividido en cinco dimensiones las cuales son: Tangibilidad, Fiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía, para medir las dimensiones de la variable satisfacción se utilizó la escala de Likert (Satisfecho, Poco satisfecho, Insatisfecho). Para finalizar la interpretación global se realizó de la siguiente manera: Insatisfecho (menor a 36 puntos), Poco satisfecho (37 a 73 puntos) y Satisfecho (mayor a 74 puntos)

Ficha Técnica 1

Nombre:	Cuestionario calidad de servicio por teleconsulta.
Autor:	Ruiz D. (2021)
Aplicación:	Individual
Tiempo de duración:	Aproximadamente 10 minutos
Dirigido:	Usuario de medicina general

Valor: Preguntas de opción múltiple.

Descripción: El cuestionario consta de 19 preguntas de opción múltiple. Está dividido en dos dimensiones las cuales son: la dimensión objetividad que consta de las primeras 10 preguntas, luego tenemos a la dimensión subjetiva que consta de 9 preguntas.

Resultados: Los resultados obtenidos del juicio de expertos fueron aplicables. Además, realizaron una prueba de confiabilidad obteniendo como resultado una excelente confiabilidad (0.933).

Ficha Técnica 2

Nombre: Cuestionario satisfacción del usuario.

Autor: Ruiz D. (2021)

Aplicación: Individual

Tiempo de duración: Aproximadamente 10 minutos

Dirigido: Usuario de medicina general.

Valor: Preguntas de opción múltiple.

Descripción: El cuestionario consta de 22 preguntas de opción múltiple. Está dividido en cinco dimensiones las cuales son: Tangibilidad, Fiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

Resultados: Los resultados obtenidos del juicio de expertos fueron aplicable. Además, realizaron una prueba de confiabilidad obteniendo como resultado una excelente confiabilidad (0.944).

3.7.3 Validación

A continuación, se detalla los instrumentos que pasaron por un proceso de validación:

Variables / dimensiones	Validez	N de elementos
Calidad de servicio por teleconsulta	Aplicable	19
Satisfacción del usuario		22

3.7.4 Confiabilidad

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio por teleconsulta	0.933	13
Satisfacción del usuario	0.944	22

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para la elaboración del presente trabajo se utilizó el programa Microsoft Word y para la elaboración de tablas y el análisis inferencial se utilizó el paquete estadístico SPSS en la versión 26. Para la formación de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos se utilizó el programa Microsoft Excel. El desarrollo del análisis estadístico se realizó mediante la estadística descriptiva en donde se calculó las medidas de tendencia central, frecuencia absoluta y relativa. En el análisis inferencial se calculó la prueba no paramétrica de chi cuadrado para la validación de la hipótesis.

3.9 Aspectos éticos

El estudio se rige a los preceptos internacionales y nacionales a cerca de estudios en humanos. Se consignó y remitió el expediente adecuado a la institución implicada, el Centro Médico Parroquial “La Trinidad” para poder realizar la recolección de los datos como también se contó con el consentimiento informado de los usuarios. Se continuó el desarrollo metodológico que mejor se adecue al contexto del estudio, del mismo modo el uso de los instrumentos de recolección de datos con la respectiva confiabilidad y validación suficiente para alcanzar los objetivos. Se aseveró el anonimato de los colaboradores en la investigación, así como se salvaguardo la información personal de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla N°01 Datos generales de los usuarios de medicina general atendidos por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad

Datos Generales		Masculino		Femenino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Edad	10 a 19	2	2.9%	3	5.3%
	20 a 35	32	46.4%	26	45.6%
	36 a 65	34	49.3%	27	47.4%
	> 65	1	1.4%	1	1.8%
Estado civil	Soltera	21	30.4 %	21	36.8%
	Casada	28	40.6%	16	28.1%
	Conviviente	20	29%	20	35.1%
Grado de instrucción	Primaria	4	5.8%	3	5.3%
	Secundaria	47	68.1%	40	70.2%
	Superior	18	26.1%	14	24.6%
Ocupación	Dependiente	7	6.4%	4	7%
	Independiente	25	42.6%	28	49.1%
	Ama de casa	29	36.2%	21	36.8%
	Estudiante	8	14.9%	4	33.3%
Total		69	54.8%	57	45.2%

En la tabla N°01 podemos observar los datos generales de los usuarios de medicina general atendidos por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, donde se encontró que el 54.8% fueron de sexo masculino y el 45.2% fueron de sexo femenino, la edad de 20 a 35 años fue la más frecuente en ambos sexos (masculino

49.3% y femenino 47.4%), el estado civil de los hombres fueron casados 40.6% y el estado civil en las mujeres fue soltera 36.8%, el nivel de estudios alcanzados para ambos sexos fue secundaria (masculino 68.1% y femenino 70.2%) y en relación a la ocupación en ambos sexos fue independiente (masculino 42.6% y femenino 49.1%).

Tabla N°02 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad

Calidad del servicio del usuario de medicina general	Satisfacción del usuario	
	Insatisfecho	Satisfecho
Malo	15 (83.3%)	3 (16.7%)
Regular	5 (6.8%)	68 (93.1%)
Bueno	1 (2.9%)	34 (97.1%)
Total	21 (16.7%)	105 (83.3%)

En la tabla N°02 observamos la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, donde el 83.3% de los usuarios estuvieron satisfechos y el 16.7% de los usuarios estuvieron insatisfechos. Asimismo, el 97.1% de los usuarios satisfechos mencionaron que la calidad de atención en medicina general por teleconsulta fue bueno.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla N°03 Análisis de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta

Rho Spearman		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1.000	0.535
Calidad del servicio	Sig. (bilateral)		0.000
	N	126	126
	Coeficiente de correlación	0.535	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.000
	N	126	126

** La correlación es positiva moderada (0.535)

En la tabla N°03 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. Se encontró el valor $p=0.000$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto. La calidad del servicio tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta; asimismo, el valor del coeficiente es 0.535, esto indica que la relación es positiva moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°04 Correlación entre la dimensión objetiva de la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta

Rho Spearman		Dimensión objetiva	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1.000	0.703
Dimensión objetiva	Sig. (bilateral)		0.000
	N	126	126
	Coeficiente de correlación	0.703	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.000
	N	126	126
** La correlación es positiva alta (0.703)			

En la tabla N°04 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión objetiva de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. Se encontró el valor $p=0.000$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto. La calidad de servicio en su dimensión objetiva tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta; asimismo, el valor del coeficiente es 0.703, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Tabla N°05 Correlación entre la dimensión subjetiva de la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta

Rho Spearman		Dimensión subjetiva	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1.000	0.777
Dimensión subjetiva	Sig. (bilateral)		0.001
	N	126	126
	Coeficiente de correlación	0.777	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.001
	N	126	126
** La correlación es positiva alta (0.777)			

En la tabla N°05 se observa el resultado del Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión subjetiva de la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. Se encontró el valor $p=0.001$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto. La calidad de servicio en su dimensión objetiva tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta; asimismo, el valor del coeficiente es 0.777, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

4.1.3 Discusión de resultados

La pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2 que actualmente vivimos está provocando una crisis sanitaria de gran tamaño, cuya magnitud aún es incalculable, tanto por la accesible y rápida expansión que está alcanzando, como por la cantidad de personas infectadas, poniendo a prueba los sistemas de salud de todo el mundo y planteando un sin número de problemas éticos de extrema dificultad. En base a ello, se han realizado muchas investigaciones para examinar la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta. Aparte de estos estudios también se ha planteado que la satisfacción del usuario es un constructo importante que toma parte en el impacto de la calidad del servicio. La satisfacción del paciente también puede determinar el grado de competitividad entre las organizaciones sanitarias. Los usuarios advierten que su satisfacción se basa en la capacidad de reacción de las instituciones de salud con respecto a sus necesidades, la calidad de los servicios que brinda y la relación con el personal de salud. Por lo tanto, es importante conocer la satisfacción del paciente para determinar cómo perfeccionar la calidad del servicio. En este sentido, se realizó el estudio con el propósito de conocer el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. Asimismo, los resultados hallados son cotejados con estudios a nivel nacional e internacional.

En relación al objetivo general los resultados encontrados fueron la calidad del servicio tiene relación estadísticamente significativa ($p=0.000$) con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta; asimismo, el valor del coeficiente es 0.535, esto indica que la relación es positiva moderada; por lo tanto, existe relación directa y significativa, resultados semejantes se encontró en el estudio de Ruiz D, (7) quien realizó una investigación de tipo analítico correlacional sobre la calidad en la

atención por teleconsulta y la satisfacción del paciente, encontrando que existe relación significativa entre ambas variables de estudio ($p < 0.05$) y el 78% de pacientes estuvo satisfecho con la atención por teleconsulta. Asimismo, coincidimos con el autor García F et al, (11) quienes elaboraron un estudio sobre el proceso de evaluación en la implementación de un sistema de telemedicina en la satisfacción del usuario, sus resultados demostraron que existe correlación directa entre la telemedicina y la satisfacción del usuario (0.896). Por otra parte, en el estudio de Pava M et al (13) se encontró que el 87% de los pacientes quedaron satisfechos con la telemedicina puesto que es juzgada como una de las mayores innovaciones de los servicios de salud, y no solo desde el punto de vista tecnológico, sino también cultural y social, al facilitar el acceso a los servicios de salud, mejorar la calidad del servicio asistencial y la eficiencia a nivel organizacional. En tal sentido, la calidad de los servicios de salud es la provisión de diagnósticos y medidas terapéuticas capaces de asegurar el mejor posible resultado de salud, dentro del alcance de la moderna ciencia médica, que debe apuntar a mejorar la satisfacción del usuario.

Con relación al primer objetivo específico, se encontró los siguientes resultados: la calidad de servicio en su dimensión objetiva tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta; asimismo, el valor del coeficiente es 0.703, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa, para el autor Garayar S, (9) en su estudio sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se encontró que el 62% de los usuarios estuvieron satisfechos con la dimensión objetiva y además se encontró que existe correlación positiva (0.785) y significativa ($p = 0.021$) con la satisfacción del usuario. En otro estudio realizado por Ruiz D, (6) se encontró que la dimensión objetiva tiene asociación significativa ($P = 0.003$) con la satisfacción del usuario. En tal sentido se hace hincapié en la

aplicación de habilidades de gestión de la calidad total, que facilitan un enfoque de la salud orientado al paciente.

En relación al segundo objetivo específico, se encontró lo siguientes resultados: la calidad de servicio en su dimensión objetiva tiene relación estadísticamente significativa ($p=0.001$) con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta; asimismo, el valor del coeficiente es 0.777, esto indica que la relación es positiva alta; por lo tanto, existe relación directa y significativa, diferimos del estudio de Ruiz D, (6) puesto que en sus resultados se encontró que la dimensión subjetiva no tiene asociación significativa ($P=0.073$) con la satisfacción del usuario. Por todo lo contrario, en el estudio de Garayar S, (9) se encontró que existe correlación positiva (0.785) y significativa ($p=0.021$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Por ello, la calidad del servicio en el cuidado de la salud se puede denominar como una construcción formativa desde sus dimensiones objetivas y subjetivas que permite medir la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El estudio concluye que existe correlación directa (0.535) y significativa ($p=0.000$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial “La Trinidad”.
2. Se identificó que la dimensión objetiva de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.703) y significativa ($p=0.000$) con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial “La Trinidad”.
3. En el estudio la dimensión subjetiva de la variable calidad de servicio tiene correlación directa (0.777) y significativa ($p=0.001$) con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial “La Trinidad”.

5.2 Recomendaciones

1. Es recomendable seguir realizando estudios sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta, puesto que la atención que se brinda por la teleconsulta es un factor decisivo en el bienestar, tratamiento y recuperación del usuario. Además, se recomienda continuar realizando la atención por teleconsulta para disminuir el contagio del Covid-19.
2. Es recomendable continuar promoviendo la atención por teleconsulta brindando información de cómo acceder a una cita por teleconsulta, facilidades para el trámite, motivando a la puntualidad al médico tratante y respetando los tiempos establecidos para la atención, esto permitirá satisfacer las necesidades del usuario.
3. Se recomienda continuar con las capacitaciones para el profesional de salud en habilidades blandas y técnicas para un mejor manejo de la atención por teleconsulta.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. [Internet]. Ginebra. 2018. [Revisado el 10 de julio del 2021]. [144]. Disponible: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
2. Organización Internacional de Trabajo, página oficial. Salud Mental en el Trabajo. [Internet]. Ginebra. 2018. [Revisado el 10 de julio del 2021]. [36]. Disponible:http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf
3. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Condiciones en el Trabajo y Salud en el Trabajo. [Internet]. 2017. Chile. [Revisado el 11 de julio del 2021]. [195]. Disponible: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001446/144666s.pdf>
4. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio Universidad Nacional de San Agustín. Perú. 2017. Disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
5. Ministerio de Salud. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Perú. 2018. [Revisado el 11 de julio del 2021]. Disponible: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>
6. Ruiz D. Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2021. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011>

7. Tello S. Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de tele monitoreo y tele orientación en pacientes. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. Perú.2020. Disponible: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8380/Evaluacion_TellodelMar_Solania.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Nina, D. Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el centro de salud, 2018 [tesis]. Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui; Perú.2018. Disponible: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/406>
9. Garayar, S. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en Atención del Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Huanca Sancos. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2018. Disponible: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29813>
10. Alanya, R., Briceño, M. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia del hospital Domingo Olavegoya Jauja. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional Alcides Carrión. Perú.2018. Disponible:<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3123>
11. García F, Willson M, Sepúlveda V. Evaluación de la satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en usuarios. Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello. Chile. [Internet]. 2020; 80: 403-410. Disponible: <https://www.sochiorl.cl/uploads/80-04-2.pdf>
12. Tamayo A, Linares E, Gonzáles E, Fernández E, Girón M, Pérez J, García M. Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia

- COVID-19. Rev. Actas Urol España. [Internet]. 2020; 44(9): 617–622. Disponible:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7301061/>
13. Pava M, Vargas M, Infante M, Trujillo Y. Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiologías. [Tesis] Repositorio de la Universidad EAN. Colombia.2020. Disponible:<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10183/PavaMaria2020.pdf?sequence=1>
 14. Yépez, C., Ricaurte, M., Jurado, M. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto. Rev. Scielo. Colombia.2018. Colombia: Universidad de Nariño; [Internet]. 2018. 20(2), 97-110. Disponible: <https://doi.org/10.22267/rus.182002.11>
 15. Palacios, W., Ormaza, M. Medición de la satisfacción con la calidad de servicio prestado en una dirección financiera municipal. Rev. ECA Sinergia. España. [Internet]. 2016, 8 (1), 24-32. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197574>
 16. Arroyo J. La salud hoy: Problemas y soluciones. [Tesis]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2017. Disponible: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogc/boletines/centrum.pdf>
 17. Salcedo M. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud. [tesis]. Repositorio de la Universidad de Cuenca. Ecuador. 2015.
 18. Vázquez E. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública. [Internet]. 2018; 20 (2): 254-257. Disponible: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21284>

19. García L. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa [tesis]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. Perú.2016. Disponible: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>
20. Readhead M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013 [tesis]. Universidad Mayor de San Marcos; Perú.2017. Disponible: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
21. Torres C. Calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas. Rev. Scielo. Brasil. [Internet]. 2017; 2(45). Disponible: https://www.researchgate.net/publication/328997854_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicios_telemedicos_Caso_Hospital_en_Chile_Evaluation_of_the_quality_of_telemedical_services_Case_Hospital_in_Chile
22. Sisalema K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2019. Disponible:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Márquez J. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. 6 Rev Colomb Gastroenterol. Colombia. [Internet]. 2020; 35(1). Disponible: <https://doi.org/10.22516/25007440.543>
24. Curioso H, Galán E. El rol de la tele salud en la Satisfacción del usuario. Rev. Acta Med Peru. [Internet]. 2020; 37(3):366-75. Disponible: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1004>

25. Ruiz C, Zuluaga A. Teleconsulta: Introducción, aplicación y principios de desarrollo. Rev. Redalyc. Colombia. [Internet]. 2017: 21 (1) 77-93. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2611/261120984009.pdf>
26. Velázquez M, Pacheco A, Silva M, Sosa D. Evaluación del proceso de teleconsulta desde la perspectiva del proveedor. Rev Panam de Salud Pública. [Internet]. 2017; 41: (22). Disponible: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2017.v41/e22>
27. Organización Panamericana de la Salud. Teleconsulta durante una Pandemia. [Internet]. Ginebra. 2021. [Revisado el 10 de julio del 2021]. [2]. Disponible: <https://www3.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf>
28. Fenco R. Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2021. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53979/Fenco_CRJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Vasqu ez L. Impacto de un servicio de teleconsulta médica. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Polit cnica de Madrid. España.2017. Disponible: http://oa.upm.es/48150/1/LEONEL_ADALBERTO_VASQUEZ_CEVALLOS.pdf
30. Tito M, Dávila R. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatria del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev Cient Cien Sal. [Internet]. 2016; 3(3):55-61. Disponible: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/RCCS/article/view/75>
31. Bermúdez S. Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19. [Tesis]. Centro de Estudios Superiores. Colombia.2020. Disponible:

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y

32. Chávez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Donabedian, en el área de emergencia. [tesis]. Universidad de El Salvador. 2017. Disponible: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/>
33. Ministerio de Salud. Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Interne]. Perú. 2019 [Revisado el 15 de julio del 2021]. Guía. Disponible: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
34. Ortiz M. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud [tesis]. Universidad Ricardo Palma; Perú. 2016. Disponible: <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/handle/urp/457>
35. Ramos A. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud [tesis]. Perú: Universidad de San Martín de Porres; Perú. 2015. Disponible: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y
36. Carregal A, Mayo M, Bustabad B. Telemedicina, una nueva herramienta para la gestión del dolor Rev Soc Esp Dolor. España. [Internet]. 2020; 27(2):97-103. Disponible: <https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v27n2/1134-8046-dolor-27-02-00097.pdf>
37. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2017) Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill.

38. Vásquez W. Metodología de la Investigación. [Internet]. Perú.2020 [Revisado el 01 de setiembre del 2021] [139]. Disponible:<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
39. Gómez G. Metodología de la investigación. [Internet]. Argentina.2018 [Revisado el 1 de setiembre del 2021] Disponible: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE MEDICINA GENERAL ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL CENTRO MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD, 2021

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>General ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021?</p> <p>Específicos 1. ¿Cómo la dimensión objetiva de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por</p>	<p>General Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.</p> <p>Específicos 1. Identificar si la dimensión objetiva de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. 2. Identificar si la dimensión subjetiva de la calidad de</p>	<p>General Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021.</p> <p>Específica 1. Existe relación significativa entre la dimensión objetiva de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.</p>	<p>Variable 1 Calidad de servicio por teleconsulta</p>	<p>Tecnología de los equipos Apariencia del personal Apariencia de los ambientes Información de tratamientos Tiempo de espera Accesibilidad Puntualidad Duración de la atención Interés Capacidad de resolución Toma de decisiones Seguridad Cortesía Capacitación Trato individualizado Empatía</p> <p>Equipamiento, apariencia del personal, materiales</p>	<p>Tipo de Investigación Analítico Correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación Cuantitativo y no experimental</p> <p>Población Está conformado por los usuarios de medicina general atendidos por teleconsulta en el Centro médico parroquial “La Trinidad”, en Villa María del Triunfo, siendo un total de 187 usuarios por trimestre.</p> <p>Muestra Está conformada por 126 usuarios de medicina</p>

<p>teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo la dimensión subjetiva de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021?</p>	<p>servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta</p>	<p>2. Existe relación significativa entre la dimensión subjetiva de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta.</p>	<p>Variable 2 Satisfacción Del Usuario</p> <p>Variable 2 Satisfacción Del Usuario</p>	<p>de comunicación, estado de la logística Conocimiento, destreza, habilidades demostradas, habilidad para ejecutar el servicio Predisposición del personal, voluntad de proporcionar el servicio, condiciones óptimas de la atención Confiabilidad, credibilidad, cuidado durante la atención y dedicación Sensibilidad, buen trato en la atención Consideración y aprecio</p>	<p>general atendidos por teleconsulta en el Centro médico parroquial “La Trinidad”.</p>
---	--	---	---	---	---

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario

CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO POR TELECONSULTA EN EL CENTRO MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD, 2021

Este cuestionario consta de 19 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas “ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

Datos generales:

Edad: ____

Estado civil:

1. Soltera(o)
2. Casada (o)
3. Conviviente

Grado de instrucción

1. Primaria
2. Secundaria
3. Superior

Ocupación:

- 1= Dependiente
- 2= Independiente
- 3= Ama de casa
- 4= Estudiante

Sexo:

- 1= Masculino
- 2= Femenino

Nº	ITEMS	1. Mucho peor de lo que esperaba	2. Peor de lo que esperaba	3. Como me lo esperaba	4. Mejor de lo que esperaba	5. Mucho mejor de lo que esperaba
Dimensión: Objetiva						
1	Las indicaciones brindadas para la realización de la teleconsulta han sido					
2	La rapidez con la que se ha conseguido programar una teleconsulta ha sido					
3	La facilidad de los trámites que ha tenido que realizar si ha necesitado volver a citarse ha sido					
4	La puntualidad en la realización de la teleconsulta ha sido					
5	La facilidad para establecer comunicación vía teleconsulta ha sido					
6	La diligencia del personal a cargo de la coordinación de la teleconsulta ha sido					
7	El interés del teleconsultor por dar solución al hecho que motivó la teleconsulta ha sido					
8	La explicación del diagnóstico y tratamiento brindado por el teleconsultor ha sido					
9	La explicación brindada por el personal de salud respecto de las recomendaciones dadas por el teleconsultor ha sido					
10	El tiempo que el teleconsultor le ha brindado para la atención ha sido					
Dimensión: Subjetiva						
11	La predisposición del teleconsultor por absolver sus consultas e inquietudes ha sido					
12	La predisposición por ayudar de todo personal de salud durante la realización de la teleconsulta ha sido					
13	La confianza que el teleconsultor le ha transmitido ha sido					
14	La cortesía y amabilidad del teleconsultor ha sido					
15	La preparación del teleconsultor para realizar su trabajo ha sido					
16	El trato personalizado que el teleconsultor me ha brindado ha sido					
17	La preocupación que ha demostrado el teleconsultor por su problema de salud ha sido					
18	La preocupación que ha demostrado el personal de salud por el seguimiento de su tratamiento ha sido					
19	La capacidad del teleconsultor de comprender las necesidades que he exteriorizado durante la atención ha sido					

**CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN
MEDICINA GENERAL EN EL CENTRO MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD,
2021**

INSTRUCCIONES

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a la satisfacción del usuario que usted tiene frente al servicio. Cada una tiene 5 opciones para responder.
3. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las Proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

Nº	Proposiciones	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Dimensión: Tangibilidad						
1	El personal a cargo de la coordinación para la realización de la teleconsulta le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar					
2	La teleconsulta se realizó en el horario programado					
3	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable					
4	La historia clínica se encontró disponible para su revisión durante la realización de la teleconsulta					
5	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad					
6	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida					
7	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por teleconsulta fue					

	rápida y segura					
8	Los equipos que se utilizaron para la realización de la teleconsulta permitieron una conexión de calidad					
Dimensión: Fiabilidad						
9	La atención vía teleconsulta fue personalizada					
10	La explicación del diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa					
11	El teleconsultor le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes					
12	El teleconsultor le inspiró confianza					
13	El teleconsultor no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad					
Dimensión: Responsabilidad						
14	El teleconsultor demostró su interés por dar solución al hecho que motivó la realización de la teleconsulta					
15	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender el resultado de la atención					
16	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir, así como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos					
17	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender los procedimientos a seguir posterior a la teleconsulta					
18	El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el teleconsultor, así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este					
Dimensión: Seguridad						
19	El teleconsultor contó con personal de apoyo para la realización de la teleconsulta					
20	La teleconsulta se realizó cuidando su intimidad y respetando el carácter reservado de la información					
Dimensión: Empatía						
21	El teleconsultor se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención					
22	El teleconsultor lo trató con cortesía y amabilidad					

Anexo 3: Validez del instrumento

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio pasaron por un proceso de validación que a continuación se describe.

Variables	Validez	N de elementos
Calidad de servicio por teleconsulta	Aplicable	19
Satisfacción del usuario		22

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variables	Validez	N de elementos
Calidad de servicio por teleconsulta	0.933	19
Satisfacción del usuario	0.944	22

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 07 de enero de 2022

Investigador(a):
Janett Ysabel Tirado Huapaya
Exp. N° 1256-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta en el Centro Médico Parroquial La Trinidad, 2021”, el cual tiene como investigador principal a Janett Ysabel Tirado Huapaya.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE- VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Bach. JANETT TIRADO HUAPAYA
Título : CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE
MEDICINA GENERAL ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL
CENTRO MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD, 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE MEDICINA GENERAL ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL CENTRO MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD, 2021”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, Bach. JANETT TIRADO HUAPAYA. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de medicina general atendido por teleconsulta. Su ejecución permitirá generar estrategias y herramientas para optimizar la calidad del servicio por teleconsulta y alcanzar la satisfacción del usuario.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

Se le aplicará dos cuestionarios uno relacionado a la calidad de servicio por teleconsulta que contiene 19 preguntas y el cuestionario de satisfacción del usuario que contiene 22 preguntas. La encuesta puede demorar unos 10 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

En el presente estudio no existirán riesgos de violar la privacidad de los participantes

ya que la encuesta es anónima, y solo se utilizarán datos generales con fines de estudio. Además la información será almacenada y no se proporcionara los datos obtenidos de los participantes.

Beneficios:

En el presente estudio los beneficios que pueden tener los participantes es que van a ser analizados, podrán dar luces de la satisfacción que presentan después de la atención por teleconsulta, de esta manera se podrá fortalecer las debilidades que se puedan hallar con relación a la calidad del servicio. Además se podrá crear estrategias para corregir y mejorar los procesos de atención logrando de esta manera que la Institución sea un referente para otros establecimientos de salud.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Bach. JANETT TIRADO HUAPAYA al número telefónico 986 929 509 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombres

DNI:

Investigador

Nombres

DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



CENTRO MEDICO LA TRINIDAD
PARROQUIA LA TRINIDAD
Nivel I-3 Policlínico

Lima, 06 de Enero del 2022

Licenciada
Janett Ysabel Tirado Huapaya
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarle e informarle que luego de revisar el Proyecto de Tesis “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE MEDICINA GENERAL ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL CENTRO MÉDICO PARROQUIAL LA TRINIDAD 2021**”, presentado por su persona manifiesto mi conformidad ya que cumple con los requisitos establecidos por la institución que dirige

Asimismo, el proyecto de tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo que usted nos menciona.

Del mismo modo, agradeceremos la presentación de los resultados para poder realizar un efecto de retroalimentación dentro de la institución en beneficio de los pacientes que atendemos

Atentamente,

Dra. Melissa Janet Herrera Castro
Dirección Médica
CMP N 48658 - RNE 023158

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin