



Escuela de Posgrado

Tesis

**Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por
teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021**

Para optar el grado académico de

Maestro de Gestión en Salud

Autor: CONDORI PACCO,

MARTHA Código ORCID:

0000-0002-0915-6461

Lima – Perú

2022

Tesis

**Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el
Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021**

Línea de investigación

Economía, empresa y salud

Asesora

Dra. Claudia Arispe Alburqueque

Código ORCID: 0000-0003-0792-4655

Dedicatoria:

A mi familia mis padres, esposo e hijos por su apoyo incondicional y la motivación que son para mi vida y sobretodo a Dios que me permite llegar donde estoy e ilumina mi camino.

Agradecimiento:

A mi asesora que me brindó su asesoría, a mis colegas que me brindaron su orientación y sobre todo su apoyo para culminar esta investigación.

A la Institución Hermilio Valdizan que me permitió realizar la investigación en sus instalaciones.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	18
1.4.1. Teórica	18

1.4.2. Metodológica	19
1.4.3. Práctica	19
1.5. Limitaciones de la Investigación	20
CAPÍTULO II: EL MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases teóricas	29
2.3. Formulación de hipótesis	40
2.3.1. Hipótesis general	40
2.3.2. Hipótesis específicas	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	42
3.1. Método de la investigación	42
3.2. Enfoque de la investigación	42
3.3. Tipo de investigación	43
3.4. Diseño de la investigación	43
3.5. Población, muestra y muestreo	43
3.6. Variables y operacionalización	47
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.7.1. Técnica	51

3.7.2. Descripción de instrumentos	51
3.7.3. Validación	56
3.7.4. Confiabilidad	58
3.8. Procesamiento y análisis de datos	62
3.9. Aspectos éticos	62
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados	64
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	65
4.1.2. Prueba de hipótesis	73
4.1.3. Discusión de resultados	81
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	86
5.2. Recomendaciones	87
REFERENCIAS	88
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	102

Anexo 2: Instrumento	103
Anexo 3: Validez del instrumento	108
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	119
Anexo 5: Aprobación del comité de ética	120
Anexo 6: Formato del consentimiento informado	121
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	122
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	123

Índice de Tablas

Tabla 1: Validación por juicio de expertos	57
Tabla 2: Confiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables	61
Tabla 3: Prueba de normalidad para las variables	65
Tabla 4: Datos demográficos de la población de estudio	66
Tabla 5: Satisfacción del usuario y datos sociodemográficos	68
Tabla 6: Fiabilidad-seguridad-empatía-elementos tangibles capacidad de respuesta vs calidad de atención	70
Tabla 7: atención administrativa-atención médica vs Satisfacción del usuario	72
Tabla 8: Prueba estadística Rho de Spearman-hipótesis general	73
Tabla 9: Prueba estadística Rho de Spearman-hipótesis específica 1	75
Tabla 10: Prueba estadística Rho de Spearman-hipótesis específico 2	76
Tabla 11: Prueba estadística Rho de Spearman-hipótesis específica 3	77
Tabla 12: Prueba estadística Rho de Spearman-hipótesis específica 4	79
Tabla 13: Prueba estadística Rho de Spearman-hipótesis específica 5	80

Resumen

Las teleconsultas durante la pandemia resultan una herramienta fundamental para hacer frente a la gran demanda de la población que requiere y necesita de una atención para lo cual es importante la capacitación de los profesionales de la salud e implementación de medios instructivos para los usuarios que permitirá su confianza y seguridad lo que favorecerá a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario, por este motivo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta. en el hospital Hermilio Valdizan en el mes de noviembre del 2021. El tipo de investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, aplicándose dos cuestionarios a los pacientes atendidos por teleconsulta. Se encontró que la Satisfacción del usuario por grupo de edad, de 39 – 58 años de edad representan un 44.2%. En el grupo Nivel de estudio, 53 participante tiene secundaria, lo que representa el 44,2%, el medio con el cual se conecta es el Celular lo realiza 101 participantes, lo que representa un 84,2%. Se concluye en el presente estudio que si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, podemos afirmar que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, teleconsulta.

Abstract

Teleconsultations during the pandemic are a fundamental tool to face the great demand of the population that requires and needs care, for which it is important to train health professionals and implement instructional means for users that will allow their trust and security, which will favor improving the quality of care and user satisfaction, for this reason, the objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user attended by teleconsultation. at the Hermilio Valdizan hospital in the month of November 2021. The type of research was applied with a quantitative approach, with a non-experimental design, applying two questionnaires to patients attended by teleconsultation. It was found that user satisfaction by age group, from 39 to 58 years of age, represents 44.2%. In the study level group, 53 participants have secondary education, which represents 44.2%, the means with which they connect is the cell phone, which is done by 101 participants, which represents 84.2%. It is concluded in the present study that if there is a relationship between the quality of care and the user's satisfaction, we can affirm that the quality of care is significantly related to the satisfaction of the user attended by teleconsultation at the Hermilio Valdizan Hospital.

Keywords: quality of care, user satisfaction, teleconsultation.

Introducción

La presente investigación titulada Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, presenta como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.

Esta investigación nos permite brindar una atención con eficiencia y calidad y trato humanizado de los servicios prestados a los usuarios que acuden a nuestra institución, beneficiando la salud mental de la población de nuestra jurisdicción.

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, se realiza la formulación del problema y objetivos de la investigación, así también la justificación, limitación y delimitación de la investigación.

En el Capítulo II, se describe el marco teórico, se presenta los antecedentes de la investigación de nivel nacional así como internacional, se desarrolla las bases teóricas, se realiza la formulación de hipótesis, así también se realiza la operacionalización de las variables, la definición de términos básicos y definición conceptual.

En el Capítulo III, se plantea la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, mencionando el tipo y nivel de investigación, así como el diseño metodológico, se identifica la población y muestra, también se señala las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo IV, se realiza la presentación y discusión de los resultados, así como también el procesamiento de los datos, la prueba hipótesis y se presenta la discusión de los resultados.

En el Capítulo V, se presenta las conclusiones y recomendaciones en relación a los objetivos identificados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las teleconsultas durante la pandemia resultan una herramienta fundamental para hacer frente a la gran demanda de la población que requiere y necesita de una atención para lo cual es importante la capacitación de los profesionales de la salud e implementación de medios instructivos para los usuarios que permitirá su confianza y seguridad lo que favorecerá a mejorar la calidad de atención; “ante la necesidad no satisfechas de acceso a los servicios básicos de salud, se reglamentó el concepto clínico especializado (asesoría clínica virtual) aplicado como un servicio de telemedicina”(1).

En Europa “el nuevo paradigma social y sanitario tras la pandemia requerirá un replanteamiento de nuestro modelo de atención sanitaria y, en muchos aspectos, la telemedicina puede ofrecer herramientas para ello” (2). Así también en otro estudio de evaluación de la teleconsulta en España, menciona que “la teleconsulta ha sido valorada con un alto grado de satisfacción durante la pandemia COVID-19, ofreciendo asistencia continuada a los pacientes urológicos durante la crisis sanitaria. La calidad percibida ofrece un campo de asistencia telemática opcional en pacientes seleccionados, que debe reevaluarse fuera de una situación de confinamiento” (3).

Así mismo “en el Perú, al igual que otros países se ha visto obligado a implementar de forma acelerada un sistema de teleconsulta. Esto afecta el envío de imágenes y videos para una monitorización efectiva, principalmente en las zonas rurales. Otra de las limitaciones es el escaso conocimiento tecnológico generalizado en el adulto mayor” (4).

El Hospital Hermilio Valdizan es un establecimiento de nivel III-1 especializado en salud Mental y Psiquiatría. En el Perú los más pobres serían los más afectados porque no tienen acceso a los servicios psiquiátricos y porque aún no se ha integrado la salud mental con el primer nivel de atención (5). Los usuarios que acuden a un establecimiento de salud valoran mucho la accesibilidad al servicio, es decir, el tiempo que demoran en ser atendidos ante la solicitud de un trámite. La pronta respuesta exhibe una oportuna gestión entre todos los servicios involucrados en la institución de salud (6).

De acuerdo a la Norma Técnica de Salud en Telesalud NTS N° 067-MINSA /DGSP- V.01, hace referencia que “el profesional de la salud que utiliza la telemedicina es responsable por la calidad de la atención que recibe el paciente y debe optar por el uso de ésta cuando considere que es la mejor opción disponible. Para esta decisión debe tomar en cuenta la calidad, el acceso y el costo basándose en el beneficio del paciente” (7).

Actualmente el Hospital Hermilio Valdizan trabaja con un equipo multidisciplinario que brinda una atención especializada en salud mental con el empleo de la tecnología de la información y de la comunicación TIC, con este servicio se mejora el acceso de la población a los servicios de salud mental a través de servicios de telesalud. Las atenciones son por el sistema de teleconsulta a través de internet en el cual se utiliza la plataforma zoom, la cual es sencilla de usar.

Por lo expuesto párrafos arriba se realizó el estudio: “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2021”

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima- 2021?

¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación de la calidad de atención en la dimensión empatía con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.

Analizar la relación de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.

Explicar la relación de la calidad de atención en la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.

Identificar la relación de la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.

Describir la relación de la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

Justificación:

Teórica: Esta investigación se realizó con el propósito de determinar la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos por teleconsulta. De esta forma se pretende motivar al lector a la continuidad de nuevos estudios de investigación, a partir de los alcances expuestos. Este estudio “son pilares fundamentales para el afianzamiento de las organizaciones de salud en el mercado” (8). Así podemos mencionar que Parasuraman y otros señalan que la calidad percibida en servicio es un juicio global relacionado con la superioridad de servicio, de carácter subjetiva y multidimensional, en este sentido su medición implica establecer dimensiones para su evaluación (9). Pascoe refiere que la satisfacción del paciente puede proporcionar una medida dependiente de la calidad del servicio y sirve como predictor del comportamiento relacionado con la salud (10).

Metodológica: La técnica que se utilizó para recabar información fue la encuesta, la cual empleó como instrumento el cuestionario, con los resultados obtenidos se dio a conocer cuál es la satisfacción de los usuarios por teleconsulta el cual nos permite reforzar

aquellas áreas debilitadas y promover la realización de otros trabajos de investigación en diferentes establecimientos de salud.

Práctica: Así mismo se realizó porque existe la necesidad de la población de acceder a los servicios psiquiátricos ya que aún no se ha integrado la salud mental en la atención primaria de salud y los más pobres serían los afectados, lo cual generaría aumento de la demanda de la población que requiere atención en salud mental, la gran afluencia de usuarios que acuden a esta Institución genera insatisfacción, ya que no logra la cobertura en su totalidad. La presente investigación permite brindar un servicio humanizado con eficiencia, calidad y equidad, al usuario beneficiando la salud mental de la población.

Esta investigación nos permite brindar una atención con eficiencia y calidad y trato humanizado de los servicios prestados a los usuarios que acuden a nuestra institución, beneficiando la salud mental de la población de nuestra jurisdicción, mediante un consentimiento informado se obtendrá la aceptación de la persona para participar de la investigación, conociendo los riesgos, beneficios, consecuencias o problemas que se puedan presentar durante el desarrollo de la misma. El objetivo de esta investigación es determinar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan. En el Perú, los estándares e indicadores de calidad están normados en el artículo 98 de la Ley General de Salud N° 26842 la cual establece que el Estado es responsable de promover las condiciones que garanticen la cobertura adecuada en lo que concierne a prestaciones de salud dirigidas a la población el cual deberá ser aceptable, seguro, oportuno y de calidad.

1.5 Limitaciones

- Existe una limitación en cuanto al tiempo ya que estuvo determinada por la disponibilidad de tiempo requerido por el usuario externo para completar los cuestionarios.
- En lo que respecta a la población de estudio existe una limitación ya que es una población con características específicas al presentar un diagnóstico médico que en algunos casos nos dificulta o limita.
- En lo económico el gasto es moderado y solucionable.
- Por la coyuntura actual se tuvo un acceso limitado de usuarios.

CAPÍTULO II: EL MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Luego de revisar antecedentes del estudio se ha encontrado algunos relacionados, tanto a nivel nacional como internacional. Así tenemos que:

A nivel nacional:

Quispe, (2019) en su estudio tuvo como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de psiquiatría en los hospitales Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa 2019*”. La investigación fue observacional, prospectivo y de corte transversal, se utilizó el instrumento de la Escala de satisfacción del usuario atendido en consultorio externo por Vega Dienstmaier et al. La población fue de 240 pacientes, de los cuales el 82.09% se encuentran satisfechos con la calidad de atención, con respecto al Hospital Honorio Delgado Espinoza, el 76.7% están satisfechos, y en el Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo el nivel de satisfacción fue de 87.5%, el cual tuvo un nivel de significancia estadística ($p < 0,05$), en relación a las áreas de satisfacción se encontró un porcentaje mayor de insatisfacción 17,9% en el acto médico, así también en el Hospital Honorio Delgado Espinoza, presenta insatisfacción en el área de organización con un 25%, de la misma manera en el Hospital Carlos Alberto Segúin Escobedo, el nivel de insatisfacción se haya en el acto médico con un 15%. El estudio concluye que es mayor el nivel de satisfacción de los usuarios que el de la insatisfacción, y dependiendo la sede donde se encuentre el usuario el nivel de satisfacción disminuye (11).

Morales, (2019) presentó una investigación el cual tuvo como objetivo *“Determinar la relación existente entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo, consultorio de Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2016”*, el tipo de estudio es no experimental transversal y correlacional, la muestra fue de 234 usuarios externos, la técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert. De los 48,3% encuestados refieren insatisfacción respecto a la atención recibida y que la calidad de atención es media, el 39,3% refieren que la calidad de atención es media y se encuentran insatisfechos respecto a la dimensión Técnica – científica, además de ello el 35,5 % de los usuarios encuestados refieren que la calidad de atención es media con respecto a la dimensión del entorno y se encuentran insatisfechos, y el 32,1% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos y la calidad de atención en la dimensión humana es media. El estudio concluye que los usuarios encuestados manifestaron encontrarse insatisfechos y que el nivel de calidad es media (12).

Soriano, (2018) realizó una investigación el cual tuvo como objetivo *“Determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017”*, el estudio fue descriptiva-correlacional, diseño transversal, participaron 65 usuarios. El instrumento que se utilizó fue Servqual (Minsa, 2011) el cual fue adaptado para medir calidad de atención y dimensiones de la satisfacción del usuario. En los resultados encontrados el 46,2% manifiestan que la calidad de atención es regular, el 60,0% se encontró satisfecho en la dimensión fiabilidad,

el 40,0% con la capacidad de respuesta, el 46,2% encontró satisfacción con la dimensión seguridad, 58,5% con la dimensión empatía y el 49,2% se encontró satisfechos con la dimensión Tangibilidad. Como conclusión del estudio existe una relación en niveles altos y significancia entre las dos variables calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción del usuario encuestado (13).

Panta y Reyes. (2018) realizaron una investigación con el objetivo *“Determinar la calidad de atención percibida de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de Salud Andrés Araujo Morán, Tumbes 2018”*, el estudio es de tipo descriptivo; con un enfoque cuantitativo, diseño de investigación tipo no-experimental, descriptivo. Como resultado del estudio se determinó que el 60,7% de los usuarios encuestados se encontraron satisfechos de la atención recibida, e insatisfechos el 39,3%, el 86% se encontró satisfecho con respecto a la dimensión de seguridad, empatía 85,5% , fiabilidad 54,5%, en la dimensión capacidad de respuesta y aspectos tangibles un 53,42% y 73,63% respectivamente. El estudio concluye que en los servicios de caja, farmacia, admisión el usuario atendido se encuentra insatisfecho además de ello al momento de realizar el examen físico el personal médico no lo realiza, no cuenta con el material indicado a esto se suma la falta de limpieza en la institución y el tiempo de espera (14).

Sandoval y Yacarini. (2018) realizaron un estudio el cual tuvo por objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018”*, la investigación es descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 255 usuarios con una población total de 751. El cuestionario de SERVQUAL fue el instrumento empleado el cual fue modificado.

En los resultados obtenidos se identificó que los usuarios encuestados hospitalizados el 76,61% se muestran satisfacción con la atención recibida, en cuanto a la dimensión que presenta mayor porcentaje de satisfacción es aspectos tangibles con una 83,02%, y con un 66,09% la dimensión capacidad de respuesta que presenta un porcentaje menor de satisfacción, y se puede identificar que es en el ítem de “los trámites para el alta son rápidos” con un 53,88%. En este estudio se concluye el nivel de satisfacción es alto (15).

Infantes, (2016) realizó un estudio el cual tuvo por objetivo “*Evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016*”. La investigación fue de corte transversal. Se evaluaron a 305 usuarios externos del Centro (CAMEC), se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado como instrumento. Podemos observar que el 72,9% correspondió a la satisfacción global. En cuanto a los porcentajes de la satisfacción por dimensiones fueron 68,6 en Fiabilidad; 72,3% en la dimensión de Capacidad de Respuesta, seguridad con un 77,1%; 73,7% en la dimensión empatía y 73,6% en aspectos tangibles. Con relación al sexo y la edad hubo relación con todas las dimensiones y con la satisfacción global. Se concluye que fue alta la satisfacción global percibida y alcanzaron porcentajes altos de satisfacción en las dimensiones de seguridad y empatía, el cual tuvo relación con respecto a la edad y sexo (16).

Zamora, (2016) realizó un estudio con el objetivo “*Determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura y la calidad de atención del*

consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas 2016". La investigación es un estudio observacional no experimental con pacientes de 18 años a más mediante encuesta anónimas a 249 pacientes, el instrumento utilizado fue SERVQUAL modificado, de agosto 2011 a febrero 2012. Presentando como principal medida de resultado detectar el grado de satisfacción de paciente, el promedio con respecto a la edad fue de 41.41 años; el 74% cuenta con un nivel secundario y otros no lo han empezado. El 68.28% de los encuestados resultó encontrarse de acuerdo con la atención recibida y su percepción con referente al trato. La "explicación con palabras fáciles de entender" dio como resultado 73,89% equivalente a aceptación y la prescripción médica con indicaciones entendibles el 75.1%. En cuanto al tarifario obtuvieron el 25.70% de totalmente de acuerdo. Mientras que el 29.72% resultó estar pocas veces de acuerdo por los vestidores, así mismo el 55.75% no estaban de acuerdo con respecto a la comodidad que brindaba los ambientes. En lo que refiere a la percepción sobre calidad de atención se obtuvo un 87.65% de acuerdo. Respecto al grado de satisfacción de los usuarios externos se obtuvo el 72.58%. De la misma manera el grado de satisfacción en respecto a la infraestructura se obtuvo el 63.58%. El estudio presenta como conclusión que fue elevado el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa con respecto a la calidad de atención y la infraestructura del consultorio (17).

García y Gálvez. (2016) realizaron un estudio con el objetivo de *“Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016”*. El estudio tuvo fue no experimental,

descriptivo, de corte transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizó dos instrumentos recolección de datos y el cuestionario de SERVQUAL modificada, la confiabilidad fue del 95%, la población fue de 7499 de EsSalud, 11,788 la de MINSA, la muestra fue de 114 personas de cada entidad el cual estuvo incluida usuarios externos y acompañante con un total de 228 encuestados. Se encontró que el nivel de satisfacción global en EsSalud fue del 71,7%, y en la dimensión seguridad es la que alcanzó mayor satisfacción con un 74,3%, con relación al MINSA se encontró que la satisfacción global alcanzó el 44,6%, y la dimensión que más nivel de satisfacción alcanzó fue el de empatía con un 51,9%. El estudio concluye que en EsSalud existe un mayor nivel de satisfacción global con un 71,7% de los usuarios encuestados, a diferencia del MINSA que obtuvo un 44,6% (18).

A nivel internacional:

Ruiz V. et. al. (2021) realizaron un estudio con el objetivo de *“Conocer la satisfacción de nuestros usuarios con las teleconsultas realizadas durante la pandemia, beneficios, aplicaciones y áreas de mejora”*. La presente investigación es de corte transversal, descriptivo y retrospectivo, la técnica empleada en esta investigación fue la encuesta, el instrumento es el cuestionario estructurado que consta de 26 preguntas cerradas y 5 abiertas, agrupadas en 9 dimensiones. La población diana son pacientes mayores de 18 años atendidos entre el 16 marzo y el 25 mayo 2020 a través de teleconsultas, se realizaron 13 534 consultas de 12 especialidades médicas en el periodo. El tamaño muestral fue de 307 personas encuestadas. Entre los resultados encontramos que estaban satisfechos 335

pacientes y 309 las recomendarían. Percibieron sentirse tratados con amabilidad 351; 336 consideraron la atención suficiente; 309 pudieron resolver dudas; 311 se tranquilizaron; para 245 la teleconsulta les resultó útil, segura y beneficiosa. Se concluye que la satisfacción referida por los encuestados es alta y existe una resolución de las teleconsultas, por lo tanto, se necesita ampliar estos servicios después de la pandemia (19).

Pava M., et al (2020) realizaron un estudio el cual tuvo por objetivo “*Identificar la satisfacción con la telemedicina en la IPS Cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagua durante tipo de pandemia*”, el método empleado para este estudio fue el observacional, descriptivo y correlacional, la escala SERVQUAL se aplicó a 338 encuestados, se evaluó la expectativa y perspectiva por medio de un instrumento validado, los resultados que se encontraron fueron diferencias entre expectativas y las perspectivas. Hubo también un grupo de encuestados que encontraban satisfacción e insatisfacción, se identificó las fortalezas de la IPS con la telemedicina, este estudio concluye que identificar la satisfacción del usuario encuestado, permite crear e implementar actividades para el mejoramiento de la telemedicina (20).

Lezcano y Cardona. (2018) realizaron un estudio el cual tuvo como objetivo general “*Analizar la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del SERVQUAL y sus factores asociados*”. La presente investigación es de corte longitudinal y de evaluación psicométrica, el cuestionario SERVQUAL fue el utilizado, la cual tuvo como población a 59 usuarios de una IPS. Así mismo se pudo evaluar la reproducibilidad y validez del SERVQUAL. Entre los resultados encontramos que el gran porcentaje de usuarios fueron adultos (74,6%), de los cuales las mujeres representan el

(67,8%), con nivel socioeconómico bajo (86,5%), en lo que respecta a baja escolaridad (93%), los que se encuentran en el régimen subsidiado (72,9%) y los del servicio de hospitalización (54,2%). La presente escala tuvo una buena reproducibilidad y validez. En cuanto al servicio de urgencias fue el mejor evaluado, con las siguientes dimensiones: Capacidad de respuesta, Empatía y Calidad global. Por otro lado, no se encontró asociación entre la calidad percibida y las variables sociodemográficas. Se concluye que esta escala puede emplearse en la población colombiana por su buen desempeño psicométrico. En cuanto a la valoración de la calidad fue no fue satisfactoria, a excepción del servicio de urgencias, lo que servirá de apoyo para las siguientes investigaciones y acciones de mejoramiento (21).

Carrillo, (2017) realizó un estudio con el objetivo “*Conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco*”. La investigación fue de corte transversal, descriptivo. En cuanto a la población escuestada fueron usuarios externos que acudieron durante los meses de setiembre a diciembre del año 2015. Se utilizó como instrumento la encuesta de SERVQUAL. Los resultados que se obtuvieron fueron, el 8,5% de los usuarios encontraron satisfacción con respecto a la calidad de atención. En cuanto a las dimensiones de seguridad y empatía alcanzaron porcentajes más altos la media fue de 39,53 y 37,41 respectivamente. Como conclusión del estudio es bajo el porcentaje de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad del servicio, y esto se debe al tiempo prolongado de espera e incumplimiento del horario para la atención, escasos de medicamentos y la

infraestructura de la institución. Por el contrario la mayor satisfacción del usuario se encontró en las dimensiones empatía y seguridad (22).

Suárez, (2016) realizó un estudio el cual tuvo como objetivo *“Identificar el grado de satisfacción de usuarios con la atención en los consultorios médicos de Colón en el periodo 2015-2016”*. El estudio es de corte transversal, tipo descriptivo. La muestra fue de 480 usuarios que pertenecían a 32 diferentes consultorios. Los resultados encontrados fueron que los usuarios manifestaron que la limpieza fue buena con un 93,1% en la dimensión “condiciones de los locales”, con respecto “al tiempo de espera con los procedimientos de enfermería” alcanzó el 79,1%, así mismo “la disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales”, la presencia de instrumentales alcanzó la puntuación más baja con un 54,1%; a diferencia de ello el 81,6% de los usuarios encuestados se encontraron satisfechos con la atención médica que recibieron. El estudio concluye que los usuarios encuentran insatisfechos con la atención que recibieron. En tanto las dimensiones fueron como no aceptables, a esto la variable limpieza obtuvo un porcentaje sobresaliente (23).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Definición De Calidad

Se aplica el concepto de calidad a “la atención médica, hace referencia que para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud es necesario contar con una capacidad con distinto grado puede tener una organización” (24).

Parasuraman define “la calidad por la diferencia entre las expectativas que puedan tener un usuario y la percepción general. Además de ello menciona si la percepción de un servicio iguala o supera las expectativas estaremos hablando que el servicio es de calidad” (25).

La OMS define a la calidad como “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud” (26).

Donabedian, considerado padre de la Calidad de la Atención en Salud, define a la calidad en salud “como el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. Para su análisis propone tres puntos de vista diferentes según quién la define: calidad absoluta, individualizada y social.

Calidad absoluta: es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

Calidad individualizada: desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el

profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.

Calidad social: desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población” (27).

2.2.2. Calidad de la Atención en Salud

Se encuentra relacionada con “la satisfacción de las necesidades y además de ello a las exigencias del usuario, su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se fundamente en la organización de un cambio cuya finalidad es llegar a niveles de excelencia en las prestaciones contrarrestando errores y superándolo para el buen funcionamiento de las instituciones” (28).

Donabedian, “es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud” (29). Aguirre prescribe: “[...] otorgar atención médica al paciente, con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos de la práctica médica, que le permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas” (30).

El Instituto de Medicina de la Academia Nacional de Ciencias de los Estados Unidos (IOM, por sus siglas en inglés) define la calidad de la atención como: “[...] grado

en que los servicios sanitarios para los individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y son consistentes con el estado actual de los conocimientos científicos” p. 27 (31).

2.2.3. Dimensiones para medir la calidad

Parasuraman et al. reagrupan los criterios de forma que sólo quedan cinco dimensiones: “elementos tangibles (apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, etc.), fiabilidad (habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa desde la primera vez), capacidad de respuesta (disposición de ayudar y servir rápidamente a los clientes), seguridad (habilidades y conocimientos de los empleados para crear confianza) y empatía (servicio personalizado que ofrecen las instituciones a sus usuarios). El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio” (32):

- **Fiabilidad:** Es la destreza para realizar la atención, de manera confiable y minucioso. En esta dimensión la organización tiene que cumplir con sus objetivos, proveer el servicio, resolver los obstáculos y dificultades que se presenten y pactar los precios.
- **Sensibilidad:** Capacidad de apoyar y asistir a los clientes para brindarles una atención eficaz y eficiente. Esto significa atender con rapidez las reclamaciones y preguntas de nuestros clientes y resolver los problemas.
- **Seguridad:** Entendimiento y esmero de los trabajadores y sus competencias y destrezas para inspirar confiabilidad y veracidad.

- **Empatía:** Capacidad de empresa de brindar una atención individualizada a sus usuarios. Esto se manifiesta a través de una atención individualizada.
- **Elementos tangibles:** Se refiere a la infraestructura, bienes, muebles, equipos e instalaciones físicas.

2.2.4. Descripción de la escala SERVQUAL

SERVQUAL es “una escala de evaluación de la calidad que puede aplicarse a diferentes instituciones, obteniendo una buena validez y confiabilidad. En lo que respecta en el área de la salud fue adaptada y validada en el año 1992, en el idioma español se validó en los países de México y Perú con un alfa de Cronbach de 0,74 y 0,98, respectivamente. La presente escala valora cinco dimensiones de calidad propuestas por Parasuraman et al. **Tangibilidad** (infraestructura, bienes, muebles, equipos e instalaciones físicas), **Fiabilidad** (efectúa la atención y/o servicio propuesto), **Capacidad de respuesta** (disposición de ayuda), **Seguridad** (competencias y destrezas para inspirar confiabilidad y veracidad.) y **Empatía** (servicio personalizado) los puntajes que se obtienen van entre 1 a 5, con 22 ítems” (33).

2.2.5. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es uno de los ejes para la evaluación de un servicio de salud y de la calidad de atención. “Es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio de salud” (34). Así mismo “constituye una medida del resultado de la asistencia sanitaria que ha sido relacionada directamente con la mejora del cumplimiento terapéutico del paciente, del empleo de seguridad social o de la continuidad de cuidados” (35).

Podemos mencionar que “Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado” (36).

La calidad nos refiere a un conjunto de particularidades y propiedades que un cliente solicita con el fin de satisfacer sus necesidades, o un servicio óptimo con una adecuada tecnología que permita satisfacer al cliente, se recalca que la finalidad de la calidad es la satisfacción del cliente. Así mismo la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, es de suma relevancia, como un factor de calidad del servicio en salud. Todo servicio que ofrece el profesional de salud es de calidad, si utiliza los conocimientos tanto científicos y tecnológicos, así también empatía, buen trato, y comunicación además de ello un entorno armonioso.

2.2.5.1. Concepto de satisfacción del usuario externo: Es “el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece” (37).

La satisfacción es entendida como “la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad. Consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y de acuerdo a este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario” (38).

Pascoe define como “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria, es una de las más simples y aceptadas” (39).

Zas refiere “que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no” (40). Por otro lado, si hablamos de satisfacción o insatisfacción, como aquel percibido por el usuario, en diferentes ocasiones al menos deberá ocurrir una intención en otro de hacer una acción causante de determinado efecto como positivo o negativo, es decir “satisfactorio” o “insatisfactorio”.

Morales y Hernández, en su efecto manifiestan que la satisfacción se ha ido matizando a partir del análisis de sus distintos aspectos y del avance de los estudios sobre la satisfacción del consumidor. Los presentes autores manifiestan que en los años setenta, cuando el campo de estudio empezó a desarrollarse de una manera relevante, la idea principal fue identificar las variables que se asocian en el desarrollo de la satisfacción. “Los primeros estudios fundamentados en una evaluación cognitiva determinaron la valoración de los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, pero enmascararon los procesos que subyacen al consumo y la satisfacción. En la década de los ochenta el interés se amplió para incluir, además, la investigación del propio proceso de formación de la satisfacción” (41).

2.2.5.2. Niveles de Satisfacción: El usuario percibe cualquiera de estos “tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** El desempeño experimentado del servicio no cubre las necesidades del usuario;
- **Satisfacción:** El desempeño experimentado del servicio cumple con las necesidades del usuario;
- **Complacencia:** El desempeño experimentado sobrepasa las expectativas y necesidades del usuario” (42).

2.2.3.4. Dimensiones de Satisfacción

Atención administrativa: Esta dimensión está relacionado por elementos asignados a los aspectos perceptibles referentes al tiempo de espera en la cita, señalizaciones, trámites que realizó el usuario en admisión, infraestructura y comodidad del ambiente.

Atención médica: Se refiere a los elementos perceptibles por el usuario en cuanto al trato de parte del profesional de salud, el respeto de su privacidad durante su asistencia, así mismo el tiempo que utilizan para su atención, el mensaje que recibe en cuanto a su problema, si la explicación fue clara en cuanto a su tratamiento e indicaciones, por otro lado, en lo que respecta a los trámites si fueron fáciles o no (43).

2.2.6 Relación de la calidad con la satisfacción

“Las evaluaciones a través de las percepciones de los clientes, consumidores, usuarios o pacientes en la actualidad, son de uso muy frecuente, por parte de organizaciones, tanto privadas como públicas, de muy diversos sectores, incluido el ámbito sanitario. Los índices de calidad y de satisfacción, conforme el demandante es el juez final e inapelable de la gestión, constituyen uno de los principales activos sobre los cuales se basan las posibilidades de sostener la rentabilidad y el crecimiento de las empresas, o la confianza del ciudadano en los servicios que se le ofrecen. Lo que revelen las evaluaciones

a través de las percepciones, ha de determinar en muy buena medida la capacidad competitiva de las empresas. Sin embargo, se debe tener claro qué se mide cuando se pregunta por la calidad o por la satisfacción, y cuál de los dos conceptos se debe usar en una situación específica, aunque se debe tener presente que no es fácil contar con medidas fiables y válidas de esos mismos constructos. Los dos conceptos no son equivalentes, así estén altamente correlacionados. Mientras que los juicios sobre la calidad conllevan una mayor estabilidad en el tiempo y se refieren a dimensiones muy específicas que tienen que ver con los atributos del producto, las expresiones de satisfacción pueden cambiar en cada transacción y, si bien pueden estar determinadas por dimensiones de la calidad, también pueden provenir de fuentes que no están relacionadas con ellas. Por esta razón, las organizaciones no sólo deben contar con una buena imagen en cuanto a la calidad de sus productos, sino que además deben vigilar la realización de cada transacción específica porque estas experiencias pueden afectar la lealtad del cliente” (44).

2.2.5. Teleconsulta

Una teleconsulta médica puede utilizar diferentes tecnologías para generar una comunicación entre el médico y el paciente los cuales se encuentran localizados en espacios geográficos diferentes.

Así en “México fue el primer país de América Latina con inversión en telemedicina y permite la teleconsulta para pacientes que viven en comunidades rurales a partir de 2001”

(45). “En Australia la teleconsulta es permitida desde 1994 y en Japón fue en 1997” (46)

(47).

En el actual contexto “la telesalud ha brindado una solución al restablecimiento de la atención en salud a través de la teleconsulta y el telemonitoreo, donde, pese a que el Perú ya contaba con una Ley Marco de Telesalud que optimizaba los procesos vinculados a su desarrollo, tales como la teleconsulta; durante la pandemia del COVID-19 se establecieron algunas recomendaciones internacionales y se actualizaron las normas nacionales existentes para su implementación” (48).

Según el Decreto Legislativo N°1490, que fortalece los alcances de la Telesalud en el artículo 3° de la Ley N°30421, Ley Marco de Telesalud, define a la Teleconsulta como “la consulta a distancia que se realiza entre un profesional de la salud, en el marco de sus competencias, y una persona usuaria mediante el uso de las TIC, con fines de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidado paliativos según sea el caso, cumpliendo con las restricciones reguladas a la prescripción de medicamentos y demás disposiciones que determine el Ministerio de Salud” (49).

Según Gonzáles et. al. “la teleconsulta es la interacción compartida de imágenes e información médica, donde el diagnóstico primario es realizado por el médico en la locación del paciente. El propósito es proveer una segunda opinión por un especialista remoto para confirmar el diagnóstico o para ayudar al médico local a llegar a un diagnóstico correcto” (50).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

H1: Si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H1: Si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H1: Si existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H0: No existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H1: Si existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H0: No existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la Investigación:

El presente estudio utilizó el método hipotético-deductivo “en este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida” (51).

3.2. Enfoque de la Investigación:

La presente investigación, presentó un enfoque de investigación cuantitativa, ya que se fundamenta en lo observable y susceptible, es decir se puede cuantificar los fenómenos concernientes a las variables de estudio: calidad de atención y satisfacción, “el enfoque cuantitativo usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” (52).

Es un estudio de tipo correlacional porque identificó la relación que existe entre la variable calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, además “tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (53).

3.3. Tipo de investigación

Es un estudio de tipo aplicada porque “busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (54).

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación usó el diseño No experimental, porque “se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (55).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población de estudio constó de los usuarios atendidos por teleconsulta del Hospital Hermilio Valdizan, que cumplan con los criterios de inclusión durante el periodo de noviembre del año 2021. La población en el cuarto trimestre del año 2020 fue de 12 928 personas (56).

3.5.2 Muestra

Se aplicó la fórmula siguiente para hallar el tamaño de muestra:

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

Donde:

N: 12928 = Total de usuarios atendidos en el cuarto trimestre del año 2020.

p: 0,5 = Probabilidad de usuarios satisfechos

q: 0,5 = Probabilidad de usuarios insatisfechos.

E: 0,05 = intervalo bajo los que se considera q (+-5%)

Z: 1,96 = para un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 12\,928}{(12\,928-1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{12\,416,0512}{33,2779}$$

$$n = 373$$

La muestra fue de 373 de usuarios atendidos por teleconsulta del Hospital Hermilio Valdizan, obteniendo una muestra final de 120 usuarios, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Procedimiento para la recolección de datos: lo cual se detalla de la siguiente manera:

- Los instrumentos y el consentimiento informado se elaboró en la Plataforma google form.
- Las encuestas se enviaron al teléfono móvil de cada participante por medio del aplicativo whatsapp o correo electrónico después de finalizada la teleconsulta.
- Cada día se realizó el seguimiento de 10 encuestas llenadas por los participantes hasta llegar a completar nuestra muestra que es 120.

Antes de realizar la encuesta se realizó una prueba piloto a 20 participantes, los cuales dieron su autorización aceptando un consentimiento informado.

3.5.3 Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico, definido como la que se obtiene por procedimientos al azar o de la probabilidad, siendo las condiciones: igualdad de oportunidades y la independencia en la ocurrencia de los eventos, “es requisito que todos y cada uno de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados (azar)” (57).

De tipo aleatorio simple; porque se seleccionó una muestra de tamaño “n” de una población de “N” unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N .

Criterios de inclusión:

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fluctúan entre 18 y 85 años.
- Usuario atendido en consulta externa por teleconsulta, mayores de 18 años.
- Usuarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.
- Usuarios de ambos sexos que sean atendidos en el mes de noviembre del año 2021.

Criterios de exclusión:

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- Usuarios que no sean capaces de manifestar su opinión por discapacidad.
- Usuarios que no deseen participar del estudio
- Usuarios menores de edad.

3.6. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición operacional: “Otorgar al paciente atención médica con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos de la práctica médica, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas”p50. (58)

Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición	Escala Valorativa
Empatía	Ud. percibe que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	Ordinal	5 = Siempre
	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que le indicó: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.		4 =Casi siempre
	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud.	3 = A veces	
	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	Politómica	1 = Nunca

Fiabilidad	Ud. considera que el personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta.	Ordinal	5 = Siempre
	El médico le atendió en el horario programado.		4 = Casi siempre
	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	Politómica	3 = A veces
	Ud. tuvo facilidad para separar una cita.		2 = Casi nunca
			1 = Nunca
Seguridad	Se respetó su privacidad durante su atención en la teleconsulta.	Ordinal	5 = Siempre
	Ud. considera que el médico lo evaluó realizándole las preguntas necesarias para abordar su problema de salud.		4 = Casi siempre
	Ud. considera que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud.	politómica	3 = A veces
	El médico que le atendió le inspiró confianza.		2 = Casi nunca
			1 = Nunca
Elementos tangibles	Los equipos de la telecomunicación fueron modernos	Ordinal	5 = Siempre
	El personal que lo atendió tuvo una imagen correcta		4 = Casi siempre
	La teleconsulta se realizó sin ningún contratiempo como corte de corriente eléctrica, problema de la conexión de internet, entre otros.	politómica	3 = A veces
			2 = Casi nunca

			1= Nunca
Capacidad de respuesta	Ud. considera que la atención vía telefónica para solicitar informes, cita u orientación es rápida.		5 = Siempre
	Sus reclamaciones o sugerencias fueron atendidas con rapidez.	Ordinal	4 =Casi siempre
	Contó con personal administrativo capacitado para informarlo y orientarlo	politémica	3 = A veces
			2 = Casi nunca
			1= Nunca

Variable 2: Satisfacción de usuario

Definición operacional: “La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido o servicio recibido” (59).

Matriz Operacional de la variable 2

Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición	Escala Valorativa
Atención administrativa	Las citas médicas se programaron en un tiempo de espera prudente	Ordinal Politómica	5 = Siempre
	Los trámites que realizó en admisión fueron sencillos		4 =Casi siempre
	El personal administrativo estuvo capacitado para orientarlo		3 = A veces
	Se respetó su horario en el cual fue atendido en la teleconsulta		2 = Casi nunca
			1 = Nunca
Atención médica	El trato que recibió por parte del personal médico fue el adecuado	Ordinal Politómica	5 = Siempre
	Ud. recibió un cuidado con su intimidad durante la teleconsulta.		4 =Casi siempre
	La duración de la teleconsulta fue el necesario		3 = A veces
	Ud. recibió una información clínica sobre su problema de salud		2 = Casi nunca
	Ud. recibió con claridad la explicación sobre su tratamiento, dosis y efectos adversos.		1 = Nunca
	Ud. tuvo facilidad en los trámites que realizó para acceder a la teleconsulta		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de esta investigación fue la Encuesta, “que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (60). Así también tenemos a la encuesta telefónica “en este tipo de encuesta, la comunicación se establece a distancia por medio de esta tecnología. Esta técnica de entrevista ha crecido rápidamente; y la encuesta por correo “en estas encuestas la comunicación se establece de manera escrita y generalmente de manera impersonal” (61).

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento fue el cuestionario estructurado para recolectar información de la variable calidad de atención denominado SERVQUAL de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, el cual fue adaptado por la investigadora y compuesto por 18 ítems. Para medir la variable satisfacción del usuario se utilizará en Cuestionario de satisfacción del usuario de consulta externa (SUCE), de los autores Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Riero, el cual se encuentra adaptado por la investigadora y compuesto por 10 ítems.

Para el presente estudio se utilizó dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos.

A. Cuestionario para evaluar la calidad de atención

a.1. Descripción del cuestionario: Presenta dos partes:

1ra parte se consignó los datos sociodemográficos.

2da parte se presentó el cuestionario adaptado el cual consta de dieciocho (18) preguntas que se evaluarán en 5 dimensiones respecto a la calidad, especificadas de la siguiente manera:

Dimensión	Preguntas
Fiabilidad	Del 01 al 04
Seguridad	Del 05 al 08
Empatía	Del 09 al 12
Elementos tangibles	Del 13 al 15
Capacidad de respuesta	Del 16 al 18

La escala que se empleó es de tipo Likert del 1 al 5, las cuales tiene como alternativas de respuesta politómicas, donde:

1 = TD (Totalmente en desacuerdo)

- 2 = ED (En desacuerdo)
- 3 = NA ND (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)
- 4 = DA (De acuerdo)
- 5 = TA (Totalmente de acuerdo)

a.2. Ficha técnica del instrumento SERVQUAL

Nombre del instrumento	Encuesta SERVQUAL
Autores:	Zeithaml, Parasuraman y Berry
Adaptada:	Condori Pacco Martha
Estructura.	La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de
Administración:	aplicación es aproximadamente de 10 minutos.
Calificación y Puntuación:	La calificación es manual y la puntuación oscila entre 90 (Puntuación Mayor) y 18 (Puntuación Menor). A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la calidad de servicio, percibido por los usuarios.
La gradiente es la siguiente:	Se considera a 1 como la menor puntuación y 5 la mayor puntuación (62).

B. Cuestionario para evaluar la satisfacción

b.1. Descripción del cuestionario

El cuestionario estuvo constituido por diez (10) preguntas adaptadas para la presente investigación, basándose en la percepción de los usuarios.

El cuestionario se divide en dos dimensiones:

Calidad Administrativa, que incluye aspectos estructurales y organizativos como la facilidad para la realización de trámites, la comodidad de las instalaciones, el tiempo necesario entre cita y cita, factores relacionados con la gestión hospitalaria.

Calidad Clínica, que comprende ítems relacionados con la atención recibida, el trato por parte del personal médico, la información brindada, el cuidado de la intimidad, entre otros. A continuación, se presenta la evaluación de las dos dimensiones distribuidas de la siguiente manera:

Dimensión	Preguntas
Calidad Administrativa	Del 01 al 04
Calidad médica	Del 05 al 10

La gradiente es la siguiente:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

b.2. Ficha técnica del instrumento Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)

Nombre del instrumento:	“Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)”.
Autores:	“Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez”.
Adaptación	Condori Pacco Martha
Estructura:	Está conformada por 10 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE) son: calidad administrativa y calidad médica.

Administración:	La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 10 minutos.
Calificación y Puntuación:	La calificación es manual y la puntuación oscila entre 50 (Puntuación Mayor) y 10 (Puntuación Menor). A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la satisfacción de usuarios.

3.7.3. Validación

La adaptación de la encuesta SERVQUAL para su uso en hospitales por parte de Babakus y Mangold (63) significó una validación del nuevo constructo y evaluación de su confiabilidad.

Así mismo “para la validación del nuevo constructo, se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx. Se comprobaron los supuestos de aplicación del análisis factorial mediante el índice Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett” (64). También “se consideró apropiado un valor entre 0,5 a

1,0 para el índice KMO y significativo un $p < 0,05$ para la prueba de esfericidad de Bartlett” (65).

Se analizaron validez del instrumento SUCE, referente a “la validez del constructo” bifactorial de calidad clínica y administrativa, determinándose un coeficiente de correlación de Spearman de 0,85 respecto al criterio de referencia “satisfacción global mencionada por el paciente” y con un Odd Ratio de 1.1 con referencia al criterio de referencia “Conoce el nombre de su médico que lo atiende en consulta”. Determinándose una capacidad predictiva (medida a través de análisis discriminante) de 84.9% de casos clasificados correctamente.

Así mismo los instrumento de SERVQUAL y SUCE se adaptaron según la necesidad del proyecto para ello se utiliza la técnica de juicio de expertos (5) los cuales validaran individualmente el contenido de cada instrumento emitiendo su juicio pertinente.

Tabla N°1: Validación por juicio de expertos

Nombres y apellidos	Pertinencia, Relevancia, Claridad
1. Mg. Galo Martinez Zavaleta	Si
2. Mg. José Loconi García	Si
3. Mg. Mario Merino Escarglioni	Si
4. Dr. Fernando Luis Díaz del Olmo	Si
Morey	
5. Dr. Carlos Díaz del Olmo Morey	Si

En la tabla N° 1, podemos apreciar la validación de nuestros 5 jueces expertos que manifiestan que el instrumento posee pertinencia, relevancia y claridad,

3.7.4. Confiabilidad

“La confiabilidad de la encuesta SERVQUAL se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$ ” (66).

Cabe mencionar que “las encuestas SERVQUAL modificadas para su uso en servicios de salud, para medir satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa, elaboradas mediante perfeccionamiento continuo, muestran características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que las hacen recomendables para su uso en establecimientos o servicios de salud con características similares” (67).

Se evaluó confiabilidad de la encuesta de SUCE con un Alfa de Cronbach de 0.989 (68), la consistencia interna con coeficientes de correlación Rho de Spearman entre cada ítem y la dimensión de calidad a la que pertenece y poder discriminante con Rho de Spearman entre cada ítem y las dimensiones de las cuales no hace parte.

SERVQUAL: en una encuesta de “evaluación de la calidad, que se adapta a diferentes rubros de servicios con buena validez y confiabilidad. En lo que respecta al sector salud fue adaptada y validada en 1992, en español se validó en México y Perú encontrando un alfa de Cronbach de 0,74 y 0.98” (69).

SUCE: “Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas”, este cuestionario fue desarrollado en España, después de años de investigación en cuanto a satisfacción, en primer lugar fue en México el cual presento versiones modificadas de SERVQUAL, seguidamente en España, que es el lugar en el que se desarrolló un nuevo

instrumento en la investigación “Metodología para evaluar las satisfacción de los pacientes de un hospital público” del año 2008, este instrumento fue diseñado específicamente para la identificación de la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa, el cual fue desarrollado por un equipo multidisciplinario, este cuestionario ha evidenciado que es de fácil uso, el cual puede emplearse a otras poblaciones.

Por lo tanto se utilizó “el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consulta Externa (SUCE), elaborado de manera específica para tal propósito por un grupo de expertos multidisciplinario de 7 miembros formado por profesionales médicos y de enfermería, quienes desarrollaron el cuestionario SUCE como una herramienta de gran utilidad y confiabilidad, de aplicación recomendada en instituciones hospitalarias, al poseer un número escaso de ítems, fácilmente entendible por los pacientes, de capacidad resolutive universal independiente de nivel educativo o grupo social, que requiere un tiempo muy breve para responder, al poseer una escala de respuesta de 1 a 10 resulta intuitiva y fácil de responder para el usuario. El cuestionario engloba todo el proceso asistencial y posee la ventaja de que se puede aplicar a cualquier área de consulta externa, independiente de su especialidad. En España para su validación se realizó el estudio en el pabellón de consulta externa del Hospital General Universitario Gregorio Marañón, en Madrid, con una muestra de 677 pacientes, considerando un porcentaje esperado de satisfacción del 80%, una precisión del 3% y un nivel de confianza del 95% la fiabilidad del cuestionario medida mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,83 en todos los casos, evidenciándose que el cuestionario posee una consistencia interna elevada” (70).

“En México, país con población con características culturales similares a Perú, se comprobó la validez mediante análisis factorial y subsiguiente comprobación por análisis de confiabilidad estimada por el método de máxima verosimilitud con un índice de 0.90022” (71).

“A nivel Nacional, presentando una consistencia interna con Alfa de Cronbach de 0.9” (72). Adicionalmente Cabello E. mencionan como conclusión que “los estudios realizados en escala Likert (para calificar respuestas en escalas literales o textuales) resulta en dificultad por el público para entender estas categorías. Por esta razón el instrumento SUCE usa una escala numérica, que demostró entendimiento universal y aceptación” (73).

El presente instrumento fue validado en la ciudad de Huancayo, Perú por el maestro “Luna Grados, Micol Andres, de la Universidad Peruana Los Andes de la Unidad de Investigación de la Facultad de Medicina Humana con el estudio titulado *consulta externa: satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo, 2017*” (74).

Para esta investigación se realizó la confiabilidad mediante una prueba piloto a 20 usuarios y luego se utilizó el estadístico de Alpha de Crombach. de las variables de estudio: Calidad de atención y Satisfacción del usuario, cada una con sus dimensiones correspondientes; como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla N°2: Confiabilidad de Alfa de Cronbach de las variables de estudio

Instrumentos	N° de ítems	Alpha de Cronbach
V1_Calidad de Atención	18	,923
Empatía	4	,762
Fiabilidad	4	,912
Seguridad	4	,856
Elementos tangibles	3	,858
Capacidad de respuesta	3	,866
V2_Satisfaccion del usuario	10	,901
Atención administrativa	4	,931
Atención medica	6	,884

En la tabla N°2, nos muestra que la variable Calidad de Atención tiene una confiabilidad de 0.923, siendo muy alta. En sus dimensiones de Empatía 0.762, Fiabilidad 0.912, Seguridad 0.856, respectivamente, siendo buenas. Para la variable Satisfacción del Usuario la confiabilidad fue de 0.901, siendo muy alta. En sus dimensiones de Atención administrativa 0.931 y Atención medica de 0.884, siendo buena. Observamos que los resultados del coeficiente alfa de Cronbach se encuentran muy cerca de 1, lo cual nos conlleva a decir que el grado de confiabilidad del instrumento es alto. Por lo tanto; ambos cuestionarios son confiables para el estudio.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de toda la información, se empleó el paquete estadístico SPSS, versión 22 en idioma español, con un entorno Windows XP en español.

El análisis univariado se realizó mediante la estadística descriptiva determinando las frecuencias y porcentajes en tablas unidimensionales, medidas de resumen como la media y la desviación típica.

El análisis bivariado, se realizó utilizando la estadística inferencial mediante la aplicación de la prueba estadística kolmogrow smirnow para normalidad, estadística Rho Spearman (para variables categóricas, ordinales y aleatorias), para comprobar si existe asociación entre las variables y probar la hipótesis planteada. El nivel de confianza para la prueba será del 95%, con un nivel de error $\alpha = 0,05$ y la probabilidad de significancia menor de 0,05 ($p < 0,05$) para aceptar la hipótesis planteada.

3.9. Aspectos éticos

Para la realización de la presente investigación se realizó las coordinaciones respectivas con la Dirección de la Institución Hermilio Valdizan para su autorización; así mismo se envió el proyecto de investigación al comité de ética de la Institución para su respectiva aprobación.

Esta investigación nos permite brindar una atención con eficiencia y calidad y trato humanizado de los servicios prestados a los usuarios que acuden a nuestra institución, beneficiando la salud mental de la población de nuestra jurisdicción, “se refiere a la

obligación de prevenir o aliviar daño hacer el bien u otorgar beneficios, deber de ayudar al prójimo por encima de los intereses particulares, obrar en función del mayor beneficio” principio de beneficencia (75).

Mediante esta investigación no se pretende causar ningún daño al paciente “este principio es uno de los más antiguos en la medicina hipocrática, es decir, no hacer daño al paciente” principio de no maleficencia (76).

Los pacientes encuestados, dieron previamente su autorización (consentimiento informado) de forma voluntaria para llenar el formato de encuesta de esta manera se respetó el principio de autonomía “este principio es la base para una nueva relación paciente-profesional de la salud, ya que al paciente se le trata como un adulto responsable con la capacidad y el derecho de decidir entre las opciones presentes, en una determinada situación clínica” (77).

Durante la aplicación de la encuesta, a todos los pacientes encuestados se les explicó las razones y motivos del estudio, a la vez que se les garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos a través de la encuesta de opinión, “la conciencia de que todos los seres humanos son iguales en dignidad y derechos hace que, en cada intervención sanitaria, debamos tener claro que ante situaciones iguales actuaremos de una forma similar, y lo haremos de formar diferente ante situaciones distintas” (78).

Según las normas de Helsinki “para tomar parte en un proyecto de investigación, los individuos deben ser participantes voluntarios e informados, siempre debe respetarse el derecho de los participantes en la investigación a proteger su integridad” (79).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

El presente estudio permitió determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el hospital Hermilio Valdizan, quienes recibieron teleconsulta en el mes de noviembre del 2021.

En este capítulo se contrastan los resultados anteriormente mencionados y descritos en función de los reportados a nivel internacional y nacional en los estudios relacionados que apoyaron nuestra investigación.

La investigación se desarrolló en el Hospital Hermilio Valdizan considerando a la población de Lima este y provincias de referencia del centro del Perú, por lo que nuestra población fue bastante diversa en grupos etarios, sexo y condiciones socioeconómicas.

La muestra estuvo conformada por 120 usuarios encuestados.

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

4.1.1.1. Pruebas de normalidad

Tabla N°3 : Prueba de normalidad para la variable Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	,210	120	,000	,806	120	,000
Satisfacción del Usuario	,222	120	,000	,795	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla N°3 nos muestra la prueba de normalidad para las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario fue de 0.00, menor que la significancia. Lo que nos indica que se usará la prueba estadística de Spearman.

4.1.1.2. Características de la muestra

Para el trabajo de investigación se ha trabajado con una muestra de 120 participantes.

Tabla N°4: Datos demográficos de la población de estudio

Datos demográficos		Frecuencia	Porcentaje %
Edad	18-38	51	42,5
	39-58	53	44,2
	59-78	13	10,8
	79-90	3	2,5
	Total	120	100,0
Sexo	Femenino	70	58,3
	Masculino	50	41,7
	Total	120	100,0
Nivel de estudio	Primaria	13	10,8
	Secundaria	53	44,2
	Superior incompleto	22	18,3
	Superior completo	32	26,7
	Total	120	100,0
Tipo de seguro	SIS	92	76,7
	EsSalud	17	14,2
	EPS	1	0,8
	Atención Particular	4	3,3
	FAP	1	0,8
	Ninguno	5	4,2
	Total	120	100,0
Tipo de usuario	Continuador	102	85,0
	Nuevo	18	15,0
	Total	120	100,0
Medio con el cual se conecta	Celular	101	84,2
	Lap Top	6	5,0
	Computadora	13	10,8
	Total	120	100,0

Interpretación: En la tabla N°4, se observa que los usuarios de 39 – 58 años de edad representan un 44.2%. En el grupo Nivel de estudio, 53 participante tiene secundaria, lo que representa el 44,2%. En tipo de seguro 92 participantes tienen SIS, lo que representa el 76,7 del total de 120. En Tipo de usuario el más representativo es El Continuator 102 participantes, lo que representa el 85%. Finalmente, el grupo Medio con el cual se conecta con el Celular lo realiza 101 participantes, lo que representa un 84,2%.

Tabla cruzada N°5: Satisfacción del usuario y datos demográficos

Satisfacción de usuario		Baja		Media		Alta	
		N	%	N	%	N	%
Edad	18-38	22	55%	19	46,3%	10	25,6%
	39-58	15	37,5	17	41,5%	21	53,8%
	59-78	2	5,0	4	9,8%	7	17,9%
	79-90	1	2,5	1	2,4%	1	2,6%
	Total	40	100%	41	100,0%	39	100,0%
Sexo	Femenino	24	60,0%	23	56,1%	23	59,0%
	Masculino	16	40,0%	18	43,9%	16	41,0%
	Total	40	100,0%	41	100,0%	39	100,0%
Nivel de estudio	Primaria	3	7,5%	6	14,6%	4	10,3%
	Secundaria	19	47,5%	15	36,6%	19	48,7%
	Superior incompleto	7	17,5%	8	19,5%	7	17,9%
	Superior completo	11	27,5%	12	29,3%	9	23,1%
	Total	40	100,0%	41	100,0%	39	100,0%
Tipo de seguro	SIS	9	22,5%	5	12,2%	3	7,7%
	EsSalud	0	0,0%	1	2,4%	0	0,0%
	EPS	0	0,0%	2	4,9%	2	5,1%
	Atención Particular	1	2,5%	0	0,0%	0	0,0%
	FAP	3	7,5%	0	0,0%	2	5,1%
	Ninguno	40	100,0%	41	100,0%	39	100,0%
	Total	27	67,5%	33	80,5%	32	82,1%
Tipo de usuario	Continuador	33	82,50%	35	85,40%	34	87,20%
	Nuevo	7	17,50%	6	14,60%	5	12,80%
	Total	40	100,00%	41	100,00%	39	100,00%
Medio con el cual se conecta	Celular	38	95,00%	32	78,00%	31	79,50%
	Lap Top	0	0,00%	1	2,40%	5	12,80%
	Computadora	2	5,00%	8	19,50%	3	7,70%
	Total	40	100,00%	41	100,00%	39	100,00%

Interpretación: En la tabla N°5, en relación a la satisfacción del usuario por grupo de edad, tenemos que los de 39-58 años (53, 8%) tienen una satisfacción ALTA, los de 18-38 años (55%) tienen una satisfacción BAJA. En cuanto, por grupo de sexo, el femenino representa el (59%) con una satisfacción ALTA y el 60% una satisfacción BAJA. En cuanto al grupo de Nivel de estudio, el de nivel Secundaria (48,7%) tienen una satisfacción ALTA, Por grupo de Tipo de seguro son los del SIS (22,5%) tienen una satisfacción BAJA y el (12,2%) tienen una satisfacción media. Así mismo por grupo de Tipo de usuario el Continuator (87,2%) tienen una satisfacción ALTA, y finalmente el grupo Medio en el cual se conecta utilizan el celular (95%) indican una satisfacción BAJA y el (79,5%) manifiestan una satisfacción ALTA.

4.1.1.3. Análisis descriptivo de los resultados de las variables

a. Calidad de atención

Tabla cruzada N°6: Fiabilidad – Seguridad – Empatía - Elementos Tangibles - Capacidad de respuesta versus Calidad de Atención

	Calidad de Atención							
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad							120	100%
Baja	29	85,3%	5	14,7%	0	0,0%	34	100%
Media	5	26.3%	14	73.7%	0	0,0%	19	100%
Alta	4	6.0%	30	44.8%	33	49.3%	67	100%
Seguridad							120	100%
Baja	29	96%	1	3.3%	0	0,0%	30	100%
Media	7	53.8%	6	46.2	0	0,0%	13	100%
Alta	2	2.6%	42	54.5%	33	42.9%	77	100%
Empatía							120	100%
Baja	30	88.2%	4	11.8%	0	0,0%	34	100%
Media	2	22.2%	7	77.8%	0	0,0%	9	100%
Alta	6	7.8%	38	49.4	33	42.9%	77	100%
Elementos Tangibles							120	100%
Baja	13	86.7%	2	13.3%	0	0,0%	15	100%
Media	19	55.9%	15	44.1%	0	0,0%	34	100%
Alta	6	8.5%	32	45.1%	33	46.5%	71	100%
Capacidad de respuesta							120	100%
Baja	26	74.3%	9	25.7%	0	0,0%	35	100%
Media	10	31.3%	22	68.8%	0	0,0%	32	100%
Alta	2	3.8%	18	34.0%	33	62.3%	53	100%

Interpretación: En la tabla 6, la Calidad de Atención es Alta en temas de **Fiabilidad** - **Alta** con una aceptación de 33 participantes lo que representa el 49.3%, siendo el más representativo de las tres opciones. La Calidad de Atención es Media en temas de **Seguridad** - **Alta** con una aceptación de 42 participantes lo que representa el 54.4%, siendo el más representativo de las tres opciones. La Calidad de Atención es Media, en temas de **Empatía** - **Alta** con una aceptación de 38 participantes lo que representa el 49.4%, siendo el más representativo de las tres opciones. La Calidad de Atención es Alta, en temas de **Elementos Tangibles** – **Alta** con una aceptación de 33 participantes lo que representa el 46.5%, siendo el más representativo de las tres opciones. La Calidad de Atención es Alta, en temas de **Capacidad de Respuesta** – **Alta** con una aceptación Alta, con 33 participantes lo que representa el 62.3%, siendo el más representativo de las tres opciones.

b. Satisfacción del usuario

Tabla cruzada N°7: Atención administrativa - Atención médica versus Satisfacción del Usuario

Satisfacción del Usuario								
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atención administrativa							120	100%
Baja	23	85.2%	4	14.8%	0	0,0%	27	100%
Media	16	40%	24	60%	0	0,0%	40	100%
Alta	1	1.9%	13	24.5%	39	73.6%	53	100%
Atención médica							120	100%
Baja	35	100%	0	0,0%	0	0,0%	35	100%
Media	5	14.7	29	85.3	0	0,0%	34	100%
Alta	0	0,0%	12	23.5%	39	32.5%	51	100%

Interpretación: En la tabla N°7, La Satisfacción del Usuario es Alta en temas de **Atención administrativa - Alta** con una aceptación de 39 participantes lo que representa el 73.6%, siendo el más representativo de las tres opciones. La Satisfacción del Usuario es Alta en temas de **Atención médica - Alta** con una aceptación de 39 participantes lo que representa el 32.5%, siendo el más representativo de las tres opciones.

4.1.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.1 Hipótesis General:

1. Hipótesis estadística

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

3. Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

4. Prueba estadística

Tabla N°8: Prueba estadística Rho de Spearman- Hipótesis general

calidad de atención y la satisfacción	Valor	Sig. (bilateral)	N de casos válidos
Rho de Spearman	,803**	,000	120

5. Conclusión

La prueba ($Rho = 0.803$) nos indica un grado de relación positiva alta, entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también. El valor p encontrado fue de 0.00, siendo menor a la significancia, por ello se acepta la hipótesis alterna (H_1). Al 5% de confianza, podemos afirmar que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

4.1.2.2. Hipótesis específicas 1:

1. Hipótesis estadística

H_1 : Si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

H_0 : No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

3. Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

4. Prueba estadística

Tabla N°9: Prueba estadística Rho de Spearman- Hipótesis específica 1

Satisfacción del Usuario y empatía	Valor	Sig. (bilateral)	N de casos válidos
Rho de Spearman	,658**	,000	120

5. Conclusión

La prueba ($Rho = 0.658$) nos indica un grado de relación positiva buena, entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también. El valor p encontrado fue de 0.00, siendo menor a la significancia, por ello se acepta la hipótesis alterna (H_1). Al 5% de confianza, podemos afirmar que la dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

4.1.2.3. Hipótesis específica 2:

1. Hipótesis estadística

H1: Si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

3. Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

4. Prueba estadística

Tabla N°10: Prueba estadística Rho de Spearman- Hipótesis específica 2

Satisfacción del Usuario y Fiabilidad	Valor	Sig. (bilateral)	N de casos válidos
Rho de Spearman	,708**	,000	120

5. Conclusión

La prueba (Rho = 0.708) nos indica un grado de relación positiva buena, entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también. El valor p encontrado fue de 0.00, siendo menor a la significancia, por ello se acepta la hipótesis alterna (H_1). Al 5% de confianza, podemos afirmar que la dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

4.1.2.4. Hipótesis específica 3:

1. Hipótesis estadística

H1: Si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

3. Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

4. Prueba estadística

Tabla N11°: Prueba estadística Rho de Spearman- Hipótesis específica 3

Satisfacción del Usuario y seguridad	Valor	Sig. (bilateral)	N de casos válidos
Rho de Spearman	,700**	,000	120

5. Conclusión

La prueba ($Rho = 0.700$) nos indica un grado de relación positiva buena, entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también. El valor p encontrado fue de 0.00, siendo menor a la significancia, por ello se acepta la hipótesis alterna (H_1). Al 5% de confianza, podemos afirmar que la dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

4.1.2.5. Hipótesis específica 4:

1. Hipótesis estadística

H_1 : Si existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H_0 : No existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

3. Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

4. Prueba estadística

Tabla N°12: Prueba estadística Rho de Spearman- Hipótesis específica 4

• Prueba estadística

Capacidad de respuesta y Satisfacción del Usuario	Valor	Sig. (bilateral)	N de casos válidos
Rho de Spearman	,599**	,000	120

5. Conclusión

La prueba ($Rho = 0.599$) nos indica un grado de relación es positiva moderada, entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también. El valor p encontrado fue de 0.00, siendo menor a la significancia, por ello se acepta la hipótesis alterna (H_1). Al 5% de confianza, podemos afirmar que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

4.1.2.6. Hipótesis específica 5:

1. Hipótesis estadística

H1: Si existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

H0: No existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

2. Nivel de significancia: : $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

3. Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p \geq \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

4. Prueba estadística

Tabla N°13: Prueba estadística Rho de Spearman- Hipótesis específica 5

	Valor	Sig. (bilateral)	N de casos válidos
Rho de Spearman	,625**	,000	120

5. Conclusión

La prueba ($Rho = 0.625$) nos indica un grado de relación es positiva moderada, entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también. El valor p encontrado fue de 0.00, siendo menor a la significancia, por ello se acepta la hipótesis alterna (H_1). Al 5% de confianza, podemos afirmar que la dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo – 2021.

4.1.3. Discusión de resultados

El presente estudio para poder alcanzar los objetivos propuestos examinó el nivel de satisfacción y calidad de atención percibida por los usuarios atendidos por teleconsulta en el hospital Hermilio Valdizan,, para así posteriormente enfocarse en determinar la relación existente entre estas dos variables mencionadas.

Con referente a los resultados obtenidos sobre la evaluación del nivel de satisfacción por grupo de edad, un mayor porcentaje son los de 39-58 años representado por un 53.8% que se encuentran con una satisfacción Alta, además de eso el sexo femenino es el que se encuentra con una satisfacción de usuario alta con un 59%. En cuanto al grupo de Nivel de estudio son los de nivel Secundaria (Alta), los que presentan el 48.7% con mayor satisfacción como usuarios. Por grupo de Tipo de usuario el Continuator (Alta), presenta mayor satisfacción de usuario 87.2%. Y finalmente el grupo Medio en el cual se conecta o comunica (Alta), son aquellos que utilizan el celular 79.5%, indican que se siente muy

satisfecho, por lo que podría indicar que se está cumpliendo con las expectativas de los usuarios, así como en el estudio de Zamora, (2016) realizó un estudio con el objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas 2016”, encontraron que el promedio con respecto a la edad fue de 41 años; el 74% cuenta con un nivel secundario y otros no lo han empezado, estos sociodemográficos son de gran relevancia para la investigación ya que nos permite identificar la población diana.

En la tabla N°8 de la hipótesis general nos indica un grado de relación positiva alta, entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también, por lo que podemos afirmar que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Nuestro estudio concuerda con Donabedian, considerado padre de la Calidad de la Atención en Salud, define a la calidad en salud “como el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención” ya que en nuestro estudio al evaluar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario y cada una de las dimensiones, se estableció que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan.

Así mismo encontramos en nuestra investigación que si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, como en la investigación de Soriano, (2018) el cual realizó una

investigación con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017” encontró satisfacción con la dimensión empatía con el 58, 5%, lo que nos conlleva a demostrar que en ambas investigaciones existe una relación en niveles altos y significancia entre las dos variables calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción del usuario encuestado.

Encontramos que si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, con un 49.3% de satisfacción ALTA en los usuarios encuestados; así también lo demuestra Panta y Reyes. (2018) los cuales realizaron una investigación con el objetivo “Determinar la calidad de atención percibida de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el centro de Salud Andrés Araujo Morán, Tumbes 2018”, encontrando como resultado satisfacción en la dimensión fiabilidad con un 54,5%,

En cuanto a la dimensión seguridad entre la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan Si existe relación como lo observamos en la investigación de García y Gálvez. (2016) los cuales realizaron un estudio con el objetivo de “Comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSA – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque en Perú durante el periodo 2016”, en el que se encontró que el nivel de satisfacción global en EsSalud fue del 71,7%, y en la dimensión seguridad es la que alcanzó mayor satisfacción con un 74,3%, por lo que podemos afirmar que la dimensión

seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan,

En tanto en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, si existe una relación entre ambas así como lo demuestra Infantes, (2016) el cual realizó un estudio con el objetivo de “Evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016”. En su investigación podemos observar que el 72,9% correspondió a la satisfacción global. En cuanto a los porcentajes de la satisfacción por dimensiones fueron en la dimensión de Capacidad de Respuesta, 72,3% en la dimensión de Capacidad de Respuesta,

Si existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan así como lo demuestra Sandoval y Yacarini. (2018) los cuales realizaron un estudio el cual tuvo por objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018”, en los resultados obtenidos se identificó que los usuarios encuestados hospitalizados el 76,61% se muestran satisfacción con la atención recibida, en cuanto a la dimensión que presenta mayor porcentaje de satisfacción es aspectos tangibles con una 83,02%, por lo cual podemos afirmar que la dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario

Los resultados obtenidos no se deben tomar de manera rígida, ya que las necesidades y expectativas de los usuarios varían constantemente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La calidad de atención se relaciona significativamente (Rho: 0, 803) con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, 2021.

La dimensión empatía se relaciona significativamente (Rho: 0, 658) con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan.

La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente (Rho: 0, 708) con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan.

La dimensión seguridad se relaciona significativamente (Rho: 0,700) con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan.

La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente (Rho: 0, 599) con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan.

La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente(Rho: 0, 625) con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan.

5.2 Recomendaciones

- a) Efectuar evaluaciones periódicas sobre la satisfacción y calidad de atención del usuario atendido por teleconsulta, para la implementación de proyectos de mejora continua con lo cual se podrá realizar el diseño y planificación de los procesos para garantizar una atención de calidad y por tanto un usuario satisfecho por el servicio recibido.

- b) Es importante preparar y adiestrar al personal de salud y administrativo en habilidades sociales, comunicación y empatía a través de la aplicación de entrenamiento, con el uso de técnicas como el role playing, el modelado o el ensayo conductual entre otros, de esta forma afianzaremos el buen trato.

- c) Es importante adiestrar tecnológicamente a las personas adultas y adultos mayores para mejorar su accesibilidad a los medios de comunicación digital mediante talleres grupales, ya sea presencial o virtual.

REFERENCIAS

1. Márquez J. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus desafíos para la telemedicina po-COVID-19. 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.22516/25007440.543>
2. Muñoz A. et. al. Teleconsulta en una unidad de coloproctología durante la pandemia de COVID-19. Resultados preliminares. Revista de cirugía española Vol. 99, Issue 5. May 2021, p. 361-367. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0009739X20302268>
3. Leibar A. et.al. Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19. Actas Urológicas Españolas. Vol. 44, Issue 9, November 2020. p. 617-622. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S021048062030142X>
4. Ramirez J. Carta al editor. Telesalud en Perú durante la pandemia. Revista Colombiana de Gastroenterología. Vol. 35. N° 3. 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3377/337764953021/html/>
5. Hospital Hermilio Valdizán, Oficina de Gestión de la Calidad, Informe de los resultados de la encuesta de usuario externo metodología SERVQUAL. Lima; 2018
6. Bojórquez E. Colegio Médico del Perú: Propuesta de Reforma de la Salud Mental en el Perú. Acta Méd. Peruana Vol.29, N°1, Lima; 2012. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172012000100013

7. Bell R, Krivich J. Boyd MS. Charting patient satisfaction. *Mark Health Serv* 1997; (17): 22-29.
8. El Peruano: Decreto Legislativo N°1490. “Decreto Legislativo que fortalece los alcances de la Telesalud”. Artículo 3. Modificación del artículo 3° de la Ley N° 30421. Ley Marco de la Telesalud.
9. Pascoe G. Satisfacción del paciente en la atención primaria de salud: revisión y análisis de la literatura: evaluación y planificación de programas Vol. 6, N° 3 a 4, 1983. P 185-210. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0149718983900022>
10. Torres M. et. al. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Ensayo. *Compendium*. N° 35. Diciembre 2015. Disponible en:
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64/39>
11. Quispe D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio externo de psiquiatría en los hospitales Honorio Delgado Espinoza y Carlos Alberto Segúin Escobedo. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8200>
12. Morales, S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz:

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2016. Disponible en:
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3415>

13. Soriano, S. M. Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17749>

14. Panta, I. A., Reyes, H. F. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en:
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3396>

15. Sandoval D., Yacarini A. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque. Perú: Revista Experiencia en Medicina. 4(4); 2018. Disponible en:
<http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>

16. Infantes FM. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III. Iquitos: Revista Peruana de Medicina Integrativa. (2):133-9; 2016. Disponible en:
http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

17. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Lima: Horizonte Médico Vol.16 N°.1; 2016. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006

18. García, R. y Gálvez, N C. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA– ESSALUD. Chongoyape – Perú: Revista Científica Institucional Tzhoecoen Edición Vol. 8. N° 02. ISSN 1997-39852016. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
19. Ruiz V. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por Covid 19. Revista Española Salud Pública. Vol. 95. 16 Abril 2021. Disponible en: https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL95/ORIGINALES/RS95C_202104054.pdf
20. Pava M. et al. Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS Cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempos de pandemia Covid 19 durante los meses de abril a agosto 2020, Colombia, Universidad Ean; 2020. Disponible en: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10183/PavaMaria2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Lezcano L., Cardona J. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia; 2018. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/34083?mode=full>.

22. Carrillo G. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. México: Revista Salud Quintana Roo. Vol. 9. No. 35; 2016 Disponible en: https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
23. Suárez I. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos Colón. Cuba: Revista Médica Electrónica Vol.40. N°.4.; 2018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
24. Andía C. et.al. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar EsSalud Cusco: Año 10. N° 20; 2002. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/satis_usuar.htm
25. Disponible en: <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
26. García P., y Breijo C. Revista Cubana de Tecnología de la Salud 2015; 6 (2) ISSN: 2218-6719 RNPS 2252. p.21 Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2015/cts152d.pdf>
27. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
28. Disponible en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
29. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm

30. Aguirre-Gas H. Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social-Noriega Editores 3a. edición; 2002. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf
31. Instituto de Medicina. Medicare. Una estrategia para el aseguramiento de la calidad. Vol. I. Washington D. C. National Academy Press; 1990. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf
32. Matsumoto N. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Perspectivas Núm. 34. pp. 181-209. Cochabamba Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo; 2014. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
33. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
34. Santirso ME. Mejora de la calidad de la salud mental. España. EDIMSA; 2007
Disponible en: https://www.who.int/mental_health/policy/quality_module_spanish.pdf
35. Delgado M. et. al. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Salud Pública. 2010;12(4):33-45.

36. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
37. González B, López P, et. al. Satisfacción del usuario de servicio de salud en el trabajo. Rev. Med. IMSS. 2002; 40(4): 301-4.
38. Solorzano G. Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. Sonora Brasil; 2013. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
39. Sitzia J. Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concept. Revista Gerencia y Políticas de salud Vol.6. N° 13. Bogotá; 1997 Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
40. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Psicología- Científica.com. Agosto 2002 <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html>
41. Morales V., Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires: Revista Digital 2004; 10 (73).
42. Disponible en: <https://docplayer.es/5394457-I-marco-teorico-1-1-1-calidad-de-servicio-del-paciente-cliente.html>

43. Varela J, et. al. Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. *Psicothema*. Vol.15. N°4. España; 2003. Disponible en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1120>
44. Granados S. Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un Hospital público. Tesis Doctoral en Gestión de la salud. Universidad Autónoma de Madrid. 2008. Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/2049/4939_granado_orden_susana.pdf?sequence=1
45. International Telecommunication Union. Mejores prácticas de liderazgo, innovación y gestión pública en e-salud: Los casos de Brasil, México y Perú. Geneva. 2014. Disponible en: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Regional-Presence/Americas/Documents/PBLCTNS/20140331-ehealth-SP.pdf>
46. Michell JG. The uneven diffusion of telemedicine services in Australia. *J. Telemed Telecare*. 1999. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1258/1357633991932504>
47. Hasegawa T., Murase S. Distribution of telemedicine in Japan. *Telemed J. E. Health*. 2007 Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1089/tmj.2007.0013>
48. Paredes S. et. al. Teleconsulta en oncología: experiencia en un hospital del Perú durante la pandemia. *Rev. Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. Vol. 38. N° 1. Lima ene-mar 2021. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342021000100178&script=sci_arttext&tlng=en

49. Norma Técnica de salud en Telesalud. NTS N°067-MINSA/DGSP - Vol.01. Ministerio de Salud; 2009 p. 17
50. Gonzáles D. et. al. Sistema de teleconsulta. Rev. Cubana de Informática Médica. Vol 4, N° 1, Habana ene.-jun. 2012. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592012000100006
51. Rodríguez J. et. Al. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios N° 82. Bogotá-Colombia, 2017. p.12. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
52. Hernández R. et. al. Metodología de la Investigación. Mc Graw- Hill Interamericana. Méxicon D.F. 2003 Disponible en: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
53. Hernández R. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. México 2018 p. 105
54. Vargas Z. La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Educación, Vol 33, N° 1. 2009, Universidad de Costa Rica, p. 59. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

55. Hernández R. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. México 2018 p. 174
56. Disponible en: <http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/Estadistica/2020/CE-IVTRIM2020.pdf>
57. Espinoza I. Tipos de muestreo. Unidad de Investigación científica. Disponible en: <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
58. Aguirre H. Principios éticos de la práctica médica. Revista Cubana. Vol. 72. N° 6. México; Noviembre-Diciembre 2004. p.505. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>
59. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y sociales. Vol 15, N° 25 enero-junio 2005. Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
60. García F. La encuesta. En: García M. et. al. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos.1993, p. 141-70
Disponible en: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
61. López H. La metodología de encuesta. Técnicas de Investigación en sociedad, cultura y comunicación . México. 1988 pp. 33-73 Disponible en: https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf

62. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medico de apoyo RM N° 527-2011/MINSA Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.
63. Babakus E., Mangold WG. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an empirical investigation. *Health Serv Res.* 1992; 26: 767-786.
64. Díaz I. Análisis Factorial. Técnicas de análisis multivariante para investigación social y comercial. Madrid: RAMA. 2002. p91-156.
65. Montoya O. Aplicación del análisis factorial a la investigación de mercados. Caso de estudio. *Sci Tech.* 2007; 35: 281-286.
66. Hair JR. *Multivariate data analysis.* 5° Ed. NY. Prentice Hall; 1998
67. Cabello E., Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. 2012 V.23 N.2 Lima
68. Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika* 1951; 16:297-334
69. Lezcano T., Cardona A., Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia, Review Article, *archivos de medicina*, Vol. 14 No. 4:4 doi: 10.3823/1402, Colombia, 2018, Disponible en: www.archivosdemedicina.com

70. Granado de la Orden S. Metodología para Evaluar la Satisfacción de los Pacientes de un Hospital Público. Tesis Doctoral en Gestión de Salud. Universidad Autónoma de Madrid; 2008
71. Granados DS, Rodríguez RC. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. De Salud Pública; 2004.
72. García R. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo; 2013 UNMSM-Perú Tesis de Maestría.
73. Cabello E., Chirinos J.L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered, Lima, V. 23. N. 2. Abr. 2012.
74. Luna M. Consulta externa: Satisfacción de pacientes atendidos en tres hospitales de referencia en Huancayo, Perú 2017 Universidad Peruana Los Andes. Tesis de maestría en Gestión y Administración de los servicios de salud.
75. Ferro M. Molina L. et. Al. La bioética y sus principios. Acta Odontológica Venezolana V.47 N°2. Caracas 2009. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000200029
76. Duran G., La Bioética. 1992. Editorial Desclée de Brouwer, S.A. Bilbao: 9-69
77. Castillo A. Bioética 2006, Editorial Disinlimed C.A. Caracas p. 51-88

78. García MA. Los principios de la bioética y la inserción social de la práctica médica. 2006, Vol. 4. N.2. p.341-356. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-los-principios-bioetica-insercion-social-13091842>
79. Manzini JL. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta bioethica V.6 N.2. Santiago 2000. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
	Objetivo General	Hipótesis general		Tipo de Investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.	H1: Si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021. H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.	VARIABLE 1 CALIDAD DE ATENCIÓN	Es un estudio de tipo aplicada
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		Método y diseño de la investigación
¿Cuál será la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021?	Identificar la relación de la calidad de atención en la dimensión empatía con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.	H1: Si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021. H0: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.	- Empatía - Fiabilidad - Seguridad	La presente investigación utiliza la metodología empírico analítico, refiere que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis.
¿Cuál será la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021?	Analizar la relación de la calidad de atención en la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.	H1: Si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021. H0: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.	- Capacidad de respuesta - Elementos tangibles	Esta investigación usa el diseño No experimental.
¿Cuál será la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021?	Explicar la relación de la calidad de atención en la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.	H1: Si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021. H0: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.	VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Población y muestra La población de usuario atendido en teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, en el cuarto trimestre del año 2020 fue de 12 928 persona.
¿Cuál será la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021?	Identificar la relación de la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.	H1: Si existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021. H0: No existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.	- Atención administrativa - Atención médica	La muestra es de 315 de usuarios de la consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan. Para fines de la investigación se realizará la encuesta a 80 usuarios.
¿Cuál será la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2021?	Describir la relación de la calidad de atención en la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta.	H1: Si existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021. H0: No existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizan, Lima, periodo - 2021.		

Anexo 2: Instrumento

a. Cuestionario de Calidad de atención

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR
TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del encuestador:	Martha Condori Pacco
-------------------------	----------------------

Establecimiento de salud:	Hospital Hermilio Valdizan
---------------------------	----------------------------

Fecha:	/ /	Hora de inicio:	Hora Final:
--------	-----	-----------------	-------------

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en la teleconsulta del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>
--------------------------------	----------------------

2. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>

3. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2

	Secundaria	3
	Superior incompleto	4
	Superior completo	5
	SIS	1
	Essalud	2
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	Ninguno	3
	Otro	4
	Nuevo	1
6. Tipo de usuario	Continuador	2
	Tablet	1
	Laptop	2
7. Medio con el cual se conecta	Computadora	3
	Celular	4
	Otro	5

Califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio por teleconsulta. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	Ud. considera que el personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta.					
02	El médico le atendió en el horario programado.					
03	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.					
04	Ud. tuvo facilidad para separar una cita.					
05	Se respetó su privacidad durante su atención en la teleconsulta.					
06	Ud. considera que el médico lo evaluó realizándole las preguntas necesarias para abordar su problema de salud.					
07	Ud. considera que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud.					
08	El médico que le atendió le inspiró confianza.					
09	Ud. percibe que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
10	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que le indicó: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
11	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud.					

12	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizaron					
13	Los equipos de la telecomunicación fueron modernos					
14	El personal que lo atendió tuvo una imagen correcta					
15	La teleconsulta se realizó sin ningún contratiempo como corte de corriente eléctrica, problema de la conexión de internet, entre otros.					
16	Ud. considera que la atención vía telefónica para solicitar informes, cita u orientación es rápida.					
17	Sus reclamaciones o sugerencias fueron atendidas con rapidez.					
18	Contó con personal administrativo capacitado para informarlo y orientarlo					

b. Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE)

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración.

Por favor puntúe de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo el 5 la respuesta mejor valorada y 1 la respuesta menos valorada.						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Las citas médicas se programaron en un tiempo de espera prudente					
2	Los trámites que realizó en admisión fueron sencillos					
3	El personal administrativo estuvo capacitado para orientarlo					
4	Se respetó su horario en el cual fue atendido en la teleconsulta					
5	El trato que recibió por parte del personal médico fue el adecuado					
6	Ud. recibió un cuidado con su intimidad durante la teleconsulta.					
7	La duración de la teleconsulta fue el necesario					
8	Ud. recibió una información clínica sobre su problema de salud					
9	Ud. recibió con claridad la explicación sobre su tratamiento, dosis y efectos adversos.					
10	Ud. tuvo facilidad en los trámites que realizó para acceder a la teleconsulta					

Anexo 3: Validez del instrumento

Así mismo los instrumentos de SERVQUAL y SUCE se adaptaron según la necesidad del proyecto para ello se utiliza la técnica de juicio de expertos (5) los cuales validarán individualmente el contenido de cada instrumento emitiendo su juicio pertinente.

Nombres y apellidos	Pertinencia, Relevancia, Claridad
6. Mg. Galo Martínez Zavaleta	Si
7. Mg. José Loconi García	Si
8. Mg. Mario Merino Escarglioni	Si
9. Dr. Fernando Luis Díaz del Olmo Morey	Si
10. Dr. Carlos Díaz del Olmo Morey	Si

A. Validez del instrumento – Juez N° 1

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA – 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Calidad de atención								
DIMENSIÓN 1: Empatía								
1	Ud. percibe que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
2	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que le indicó: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		
3	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
4	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	Ud. considera que el personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta.	✓		✓		✓		
6	El médico le atendió en el horario programado.	✓		✓		✓		
7	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	✓		✓		✓		
8	Ud. tuvo facilidad para separar una cita.	✓		✓		✓		
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.							El paciente no tiene acceso a lista de Atc
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
		Si	No	Si	No	Si	No	

10	Se respetó su privacidad durante su atención en la teleconsulta.	✓		✓		✓		
11	Ud. considera que el médico le realizó un examen mental completo y minucioso realizándole las preguntas necesarias para abordar su problema de salud.							No creo que el paciente sepa el contenido del examen mental.
12	Ud. considera que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud.	✓		✓		✓		
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles								
14	Los equipos de la telecomunicación fueron modernos							
15	El personal que lo atendió tuvo una apariencia correcta	✓		✓		✓		Esto es pregunta al Médico, por que el paciente usa su teléfono incluso el Médico usa sus propios equipos
16	La teleconsulta se realizó sin ningún contratiempo como corte de internet, conexión, entre otros	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta								
17	Ud. considera que la atención vía telefónica para solicitar informes, cita u orientación es rápida.	✓		✓		✓		
18	Sus reclamaciones o sugerencias fueron atendidas con rapidez.	✓		✓		✓		
19	Contó con personal administrativo capacitado para informarlo y orientarlo	✓		✓		✓		
Variable 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Atención Administrativa								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las citas médicas se programaron en un tiempo de espera prudente	✓		✓		✓		
2	Los trámites que realizó en admisión fueron fáciles	✓		✓		✓		

3	El personal administrativo estuvo capacitado para orientarlo	✓		✓		✓	
4	Se respetó su horario en el cual fue atendido en la teleconsulta	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Atención médica		Si	No	Si	No	Si	No
5	El trato que recibió por parte del personal médico fue el adecuado	✓		✓		✓	
6	Ud. recibió un cuidado con su intimidad durante la teleconsulta.	✓		✓		✓	
7	La duración de la teleconsulta fue el necesario	✓		✓		✓	
8	Ud. recibió una información clínica sobre su problema de salud	✓		✓		✓	
9	Ud. recibió con claridad la explicación sobre su tratamiento, dosis y efectos adversos.	✓		✓		✓	
10	Ud. tuvo facilidad en los trámites que realizó para acceder a la teleconsulta	✓		✓		✓	

Preguntas repetidas de Fisiología
6 y 9

Preguntas repetidas en Español
2, 3, 4.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Gale Martinez Zavalata.....DNI: 10494814.....

Especialidad del validador: Psiquiatra.....

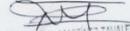
1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Lima, 25 de Agosto del 2021

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


DR. GALE MARTINEZ ZAVALATA
MEDICINA PSIQUIATRA
C.M.P. 35508 - R.N.E. 27005
HOSPITAL HERMANO VALDECAN

Firma del Experto Informante.

B. Validez del instrumento – Juez N° 2

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA – 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Calidad de atención								
DIMENSIÓN 1: Empatía								
1	Ud. percibe que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	✓		✓		✓		
2	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que le indicó: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	✓		✓		✓		
3	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		
4	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	Ud. considera que el personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta.	✓		✓		✓		
6	El médico le atendió en el horario programado.	✓		✓		✓		
7	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	✓		✓		✓		
8	Ud. tuvo facilidad para separar una cita.	✓		✓		✓		
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
		Si	No	Si	No	Si	No	

10	Se respetó su privacidad durante su atención en la teleconsulta.	✓		✓		✓		
11	Ud. considera que el médico le realizó un examen mental completo y minucioso realizándole las preguntas necesarias para abordar su problema de salud.	✓		✓		✓		
12	Ud. considera que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud.	✓		✓		✓		
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles								
		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los equipos de la telecomunicación fueron modernos.	✓		✓		✓		
15	El personal que lo atendió tuvo una apariencia correcta.	✓		✓		✓		
16	La teleconsulta se realizó sin ningún contratiempo como corte de internet, conexión, entre otros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta								
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Ud. considera que la atención vía telefónica para solicitar informes, cita u orientación es rápida.	✓		✓		✓		
18	Sus reclamaciones o sugerencias fueron atendidas con rapidez.	✓		✓		✓		
19	Contó con personal administrativo capacitado para informarlo y orientarlo.	✓		✓		✓		

Variable 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Atención Administrativa								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las citas médicas se programaron en un tiempo de espera prudente.	✓		✓		✓		
2	Los trámites que realizó en admisión fueron fáciles.	✓		✓		✓		

3	El personal administrativo estuvo capacitado para orientarlo	✓		✓		✓	
4	Se respetó su horario en el cual fue atendido en la teleconsulta	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Atención médica		Si	No	Si	No	Si	No
5	El trato que recibió por parte del personal médico fue el adecuado	✓		✓		✓	
6	Ud. recibió un cuidado con su intimidad durante la teleconsulta	✓		✓		✓	
7	La duración de la teleconsulta fue el necesario	✓		✓		✓	
8	Ud. recibió una información clínica sobre su problema de salud	✓		✓		✓	
9	Ud. recibió con claridad la explicación sobre su tratamiento, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
10	Ud. tuvo facilidad en los trámites que realizó para acceder a la teleconsulta	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr: LOCONI GARCIA JOSE MANUEL DNI: 10581475

Especialidad del validador: ESPECIALISTA en salud mental y PSIQUIATRIA

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Lima, 25 de Agosto del 2021

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

C. Validez del instrumento – Juez N° 3

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA – 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Calidad de atención								
DIMENSIÓN 1: Empatía								
1	Ud. percibe que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	X		X		X		
2	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que le indicó: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		
3	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud.	X		X		X		
4	Ud. comprendió la explicación brindada por el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizaron	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
5	Ud. considera que el personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta.	X		X		X		
6	El médico le atendió en el horario programado.	X		X		X		
7	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	X		X		X		
8	Ud. tuvo facilidad para separar una cita.	X		X		X		
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		CAMBIAE "Orden de Llegada" por "Orden de Atención"
DIMENSIÓN 3: Seguridad								

10	Se respetó su privacidad durante su atención en la teleconsulta.	X		X		X		
11	Ud. considera que el médico le realizó un examen mental completo y minucioso realizándole las preguntas necesarias para abordar su problema de salud.	X		X		X		
12	Ud. considera que el médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud.	X		X		X		
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	X	X	X		X		
DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles								
14	Los equipos de la telecomunicación fueron modernos	X		X		X		
15	El personal que lo atendió tuvo una apariencia correcta	X		X		X		CAMBIAE "UNA CORRECTA APARIENCIA" X "HAZEN CORRECTA"
16	La teleconsulta se realizó sin ningún contratiempo como corte de internet, conexión, entre otros.	X		X		X		CORTE DE CORRIENTE ELÉCTRICA Y FALTA DE CONEXIÓN DE INTERNET
DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta								
17	Ud. considera que la atención vía telefónica para solicitar informes, cita u orientación es rápida.	X		X		X		
18	Sus reclamaciones o sugerencias fueron atendidas con rapidez.	X		X		X		
19	Contó con personal administrativo capacitado para informarlo y orientarlo	X		X		X		

Variable 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Atención Administrativa								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las citas médicas se programaron en un tiempo de espera prudente	X		X		X		
2	Los trámites que realizó en admisión fueron fáciles	X		X		X		

3	El personal administrativo estuvo capacitado para orientarlo	X		X		X	
4	Se respetó su horario en el cual fue atendido en la teleconsulta	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Atención médica		Si	No	Si	No	Si	No
5	El trato que recibí por parte del personal médico fue el adecuado	X		X		X	
6	Ud. recibió un cuidado con su intimidad durante la teleconsulta	X		X		X	
7	La duración de la teleconsulta fue el necesario	X		X		X	
8	Ud. recibió una información clínica sobre su problema de salud	X		X		X	
9	Ud. recibió con claridad la explicación sobre su tratamiento, dosis y efectos adversos.	X		X		X	
10	Ud. tuvo facilidad en los trámites que realizó para acceder a la teleconsulta	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): X SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Harold Herino Escaregion DNI: 09946365

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD Y ESPECIALISTA EN SALUD MENTAL

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Lima, 25 de Agosto del 2021

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Harold Herino Escaregion
 CEP 33950
 Firma del Experto Informante.

D. Validez del instrumento – Juez N° 4

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL

HERMILIO VALDIZAN, LIMA - 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de atención							
	DIMENSIÓN 1: Empatía							
1	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.	X		X			X	Es una percepción entonces se debe preguntar como tal, “Ud percibe que el médico que le atendio”
2	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X			X	“.... el tratamiento que le indicó: tipo de medicamentos.....”
3	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.	X		X		X		
4	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
5	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta.	X		X			X	“Ud considera que el personal de informes.....”
6	El médico le atendió en el horario programado.	X		X		X		
7	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.	X		X		X		

8	Ud. encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.	X		X			X	Deben ser preguntas separadas
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad							
10	Se respetó su privacidad durante su atención en la teleconsulta.	X		X		X		
11	El médico le realizó un examen mental completo y minucioso realizándole las preguntas necesarias para abordar su problema de salud.	X		X			X	Cambiar por “Ud considera que el médico.....”
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud.	X		X			X	Cambiar por “Ud considera que el médico.....”
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles							
14	Cuenta con personal administrativo capacitado para informar y orientar a los pacientes.	X		X		X		Me parecen insuficientes preguntas para medir la dimensión, Falta por ejemplo imagen de higiene y pulcritud
15	La teleconsulta se realizó sin ningún contratiempo como corte de internet, conexión, entre otros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta							
16	La atención vía telefónica para solicitar informes, cita u orientación es rápida.	X		X			X	Cambiar por “Ud considera que la atención....”
17	Sus reclamaciones o sugerencias son atendidas con rapidez.	X		X		X		

Variable 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Atención Administrativa		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de teleconsulta.		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla
2	Los trámites tuvo que hacer en Admisión		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla
3	El personal administrativo se encuentra capacitado para orientarlo	X		X		X		
4	El tiempo de espera en la teleconsulta.		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla
DIMENSIÓN 2: Atención médica		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El trato por parte del personal médico.		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla
6	El cuidado con su intimidad durante la teleconsulta.		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla
7	La duración de la teleconsulta.		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla

								clarificarla
8	La información clínica recibida sobre su problema de salud		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla
9	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla
10	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.		X		X		X	La pregunta esta mal planteada y las opciones no responden a clarificarla

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Fernando Díaz del Olmo Morey.....DNI:....10267979.....

Especialidad del validador: ...Marketing de Servicios de Salud..... |

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Lima, 25 de Agosto del 2021

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

E. Validez del instrumento – Juez N° 5

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL

HERMILIO VALDIZAN, LIMA - 2021

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Variable 1: Calidad de atención							Sugiero colocar las dimensiones en el orden mencionado en el glosario de definiciones.
	DIMENSIÓN 1: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.							
2	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							Cambiar recibirá por recibió
3	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud.							Cambiar por: Ud. Comprendió la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud.
4	Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							Cambiar por: Ud. Comprendió la explicación brindada por el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	

5	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención por teleconsulta.							
6	El médico le atendió en el horario programado.							
7	Su historia clínica se encontró disponible para su atención.							
8	Ud. encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.							Ud. tuvo facilidad para separar una cita.
9	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.							
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se respetó su privacidad durante su atención en la teleconsulta.							
11	El médico le realizó un examen mental completo y minucioso realizándole las preguntas necesarias para abordar su problema de salud.							
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud.							
13	El médico que le atendió le inspiró confianza.							
	DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cuenta con personal administrativo capacitado para informar y orientar a los pacientes.							La pregunta no corresponde a la definición de la dimensión.
15	La teleconsulta se realizó sin ningún contratiempo como corte de internet, conexión, entre otros.							
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La atención vía telefónica para solicitar informes, cita u orientación es rápida.							

17	Sus reclamaciones o sugerencias son atendidas con rapidez.									Cambiar son por fueron
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------------------------

Variable 2: Satisfacción del usuario										
DIMENSIÓN 1: Atención Administrativa										
		Si	No	Si	No	Si	No			
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de teleconsulta.									Cuál es la pregunta?, no se comprende.
2	Los trámites tuvo que hacer en Admisión									Cuál es la pregunta? no se comprende.
3	El personal administrativo se encuentra capacitado para orientarlo									
4	El tiempo de espera en la teleconsulta.									Cuál es la pregunta? no se comprende.
DIMENSIÓN 2: Atención médica										
		Si	No	Si	No	Si	No			
5	El trato por parte del personal médico.									Cuál es la pregunta? no se comprende.
6	El cuidado con su intimidad durante la teleconsulta.									Cuál es la pregunta? no se comprende.
7	La duración de la teleconsulta.									Cuál es la pregunta? no se comprende.
8	La información clínica recibida sobre su problema de salud									Cuál es la pregunta? no se comprende.

9	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.									Cuál es la pregunta? no se comprende.
10	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.									Cuál es la pregunta? no se comprende.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Carlos Díaz del Olmo Morey. DNI:07876473

Especialidad del validador: MBA en Salud.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de Agosto del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Para esta investigación se realizó la confiabilidad mediante una prueba piloto a 20 usuarios y luego se utilizará el estadístico de Alpha de Crombach.

Instrumentos	N° de ítems	Alpha de Cronbach
V1_Calidad de Atención	18	,923
Empatía	4	,762
Fiabilidad	4	,912
Seguridad	4	,856
Elementos tangibles	3	,858
Capacidad de respuesta	3	,866
V2_Satisfaccion del usuario	10	,901
Atención administrativa	4	,931
Atención medica	6	,884

Observamos que los resultados del coeficiente alfa de Cronbach se encuentran muy cerca de 1, lo cual nos conlleva a decir que el grado de confiabilidad del instrumento es alto. Por lo tanto; ambos cuestionarios son confiables para el estudio.

Anexo 5: Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA
INVESTIGACIÓN

Lima, 26 de octubre de 2021

Investigador(a):
CONDORI PACCO, MARTHA
Exp. N° 1093-2021

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 ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA - 2021” V02**, el cual tiene como investigador principal a **CONDORI PACCO, MARTHA**.

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 del consentimiento informado

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador : Martha Condori Pacco

Título : CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA - 2021

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO POR TELECONSULTA EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA - 2021". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, para la obtención del grado de Maestro en Gestión en Salud. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta. Su ejecución ayudará/permitirá brindar una atención con eficiencia y calidad y trato humanizado de los servicios prestados a los usuarios que acuden a nuestra institución, beneficiando la salud mental de la población de nuestra jurisdicción.

Procedimientos:

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

- Dar su consentimiento informado para la participación del presente estudio.
- Responderá a dos encuestas con preguntas de opción múltiple, las cuales deberán ser respondidas marcando con un aspa, las mismas que serán llenadas de forma virtual.

La encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados del estudio, se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no representa ningún riesgo ni demandará ningún gasto económico

Beneficios:

Usted se beneficiará porque contribuirá a mejorar la calidad de atención por teleconsulta, brindando una atención con eficiencia y calidad con un trato humanizado para su propia atención.

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 el llenado de la encuesta, 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 el investigador la Srta. Martha Condori Pacco, al número de celular: 990618734. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

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 datos

 **PERÚ** Ministerio de **HOSPITAL HERMILO VALDIZÁN**
Salud DIRECCIÓN GENERAL

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Santa Anita, 10 de diciembre del 2021

CARTA N° 549 DG / V 018-OADI-HHV-21

Lic. Martha Condori Pacco

PRESENTE.-

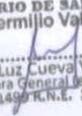
ASUNTO: Autorización para el desarrollo de investigación
REF. Carta S/N del 30/09/2021
Acta de reunión N°002-2021- CEI
Acta de reunión N°002-2021- CI

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y comunicarle, respecto a la solicitud de autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos para el proyecto de investigación titulada **"Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizán, Lima 2021"**, en nuestra institución, se acepta lo solicitado contando con la opinión favorable del Comité de Ética en Investigación y del Comité de investigación del Hospital Hermilio Valdizán.

 Sin otro particular me despido.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán
M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General de
C.M.P. N° 21499 R.N.L. 12799

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

Informe Final 31.01.22

INFORME DE ORIGINALIDAD

14% INDICE DE SIMILITUD	14% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	6% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	intranet.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%

10	www.archivosdemedicina.com Fuente de Internet	1%
11	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas: Activo Excluir coincidencias: < 1%

Excluir bibliografía: Activo

Informe Final 31.01.22

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14