



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA
MÉDICA EN TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

Tesis

Calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del centro de atención primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación

Presentado por:

Autora: Reyna Diaz, Amelia Melva


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5120-5271>

Asesor: Mg. Melgarejo Valverde, José Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8649-0925>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo Amelia Melva Reyna Diaz egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Tecnología Médica Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que la tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA TELEORIENTACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON DOLOR LUMBAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III ALFREDO PIAZZA ROBERTS ESSALUD PERIODO 2023" Asesorado por el docente: Mg Jose Antonio Melgarejo Valverde DNI: 06230600, ORCID: 0000 – 0001- 8649 – 0925, tiene un índice de similitud de 15(quince)% con código: oid14912355676193, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1
 Amelia Melva Reyna Diaz
 DNI: 15408143



.....
 Firma
 Mg Jose Antonio Melgarejo Valverde
 DNI: 06230600

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

En el reporte turnitin se ha excluido manualmente como se observa en la parte final del mismo lo que compone a la estructura del modelo de tesis de la universidad, como instrucciones o material de plantilla, redacción común o material citado, que no compromete la originalidad de la tesis.

Lima, 20 de Mayo de 2024

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación a mis hijos Juan Carlos, Rut, Daniel y mi esposo Rodolfo quienes me han brindado apoyo, amor y confianza, permitiendo saber que, en medio de tantas pruebas, todo se puede lograr con esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios y mi virgen de Guadalupe, a mí maravillosa familia y agradezco profundamente a mi asesor Mg Jose Antonio Melgarejo Valverde sin usted y sus virtudes su paciencia, constancia, sus palabras y correcciones no hubiera podido llegar a este logro tan anhelado. Gracias.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
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. Justificación Teórica	18
1.4.2. Justificación Metodológica	18
1.4.3. Justificación Práctica.....	18
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Formulación de la hipótesis	27
2.3.1. Hipótesis general	27
2.3.2. Hipótesis específicas	28
CAPITULO III: METODOLOGÍA	29
3.1. Método de la investigación	29
3.2. Enfoque de la investigación	29
3.3. Tipo de la investigación	29
3.4. Diseño de la investigación	29

3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.6. Variables y operacionalización	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1. Técnica	34
3.7.2. Descripción de instrumentos.	34
3.7.3. Validación	35
3.7.4. Confiabilidad.....	36
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	36
3.9. Aspectos éticos	36
CAPITULO IV PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	
4.1 Análisis de los resultados	38
4.2 Discusión de los Resultados	55
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	57
5.2 Recomendaciones.....	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	64
Anexo 1. Matriz de Consistencia	65
Anexo 2: Instrumentos	67
Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	71
Anexo 4: Carta de solicitud a la institución para la recolección y uso de los datos.....	73
Anexo 5. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	79
Anexo 6: Carta de Aprobacion de la institucion	80
Anexo 7: Carta de Aprobación del comité de ética.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

1.	Tabla No 1 Distribución por grupo etario de la muestra.	Pag. 38
2.	Tabla No 2 Distribución por sexo de la muestra.	Pag. 40
3.	Tabla No 3 Distribución por ocupación de la muestra.	Pag. 41
4.	Tabla No 4 Distribución del nivel de intensidad de dolor.	Pag. 42
5.	Tabla No 5 Distribución del tiempo de evolución.	Pag. 43
6.	Tabla No 6 Distribución de la zona de lesión.	Pag. 44
7.	Tabla No 7 Distribución de la calidad de atención.	Pag. 45
8.	Tabla No 8 Distribución de la satisfacción del paciente.	Pag. 46
9.	Tabla No 9 Distribución de los aspectos positivos de la satisfacción del paciente.....	Pag. 47
10.	Tabla No 10 Distribución de los aspectos negativos de la satisfacción del paciente.	Pag. 48
11.	Tabla No 11 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones de estudio.	Pag. 50
12.	Tabla No 12 Relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente.	Pag. 51
13.	Tabla No 13 Relación entre la calidad de atención y la dimensión aspectos positivos.....	Pag. 53
14.	Tabla No 14 Relación entre la calidad de atención y la dimensión aspectos negativos.	Pag. 54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Figura No 1 Distribución por grupo etario de la muestra.Pag. 39
2. Figura No 2 Distribución por sexo de la muestra.Pag. 40
3. Figura No 3 Distribución por ocupación de la muestra.Pag. 41
4. Figura No 4 Distribución del nivel de intensidad de dolor.Pag. 42
5. Figura No 5 Distribución del tiempo de evolución.Pag. 43
6. Figura No 6 Distribución de la zona de lesión.Pag. 44
7. Figura No 7 Distribución de la calidad de atención.Pag. 45
8. Figura No 8 Distribución de la satisfacción del paciente. Pag. 46
9. Figura No 9 Distribución de los aspectos positivos de la satisfacción del
paciente.Pag. 47
10. Figura No 10 Distribución de los aspectos negativos de la satisfacción del
paciente.Pag. 48

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023. **Materiales y Métodos:** La muestra será de 132 pacientes con dolor lumbar, enfoque cuantitativo de tipo aplicado, se utilizó los instrumentos como el SERQHOS adaptado para valorar la satisfacción del Usuario de la Teleorientación y la SEVQUAL del MINSA. **Resultados:** El grupo con edades entre 31 y 40 años representa el 29.55% de la muestra. El grupo de 20 a 30 años representa el 28.03%. El grupo de 51 a 60 años representa el 21.97% de la muestra. Finalmente, el grupo de 41 a 50 años representa el 20.45% del total. La muestra está representada por una ligera mayoría el género femenino, con un 51.52%, mientras que el 48.48% está conformado por personas del género masculino. tiempo de evolución de los pacientes. El 40.15% presenta un tiempo de evolución de 1 a 5 años. El 31.82% presenta un tiempo de evolución menor a 1 año. El 28.03% requiere un tiempo de evolución mayor a 5 años. El 63.64% evidencia un nivel de poca satisfacción. El 36.36% de la muestra presenta un nivel de insatisfacción. . El 59.09% del total de la muestra presenta insatisfacción. El 40.91% presenta un nivel de poca satisfacción. **Conclusiones:** Podemos afirmar que la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y muy alta, la variable calidad de atención y la dimensión aspectos negativos de la satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y moderada y la variable calidad de atención y la dimensión aspectos positivos de la satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y moderada.

Palabras Claves: Calidad de Atención, Teleorientación, Satisfacción y características sociodemográficas.

ABSTRAC

Objective: Determine the relationship between the quality of teleorientation care and satisfaction of the patient with low back pain at the Alfredo Piazza Roberts Primary Care Center III EsSalud period 2023. **Materials and Methods:** The sample will be 132 patients with low back pain, quantitative approach of applied type, instruments such as the SERQHOS adapted to assess the satisfaction of the Teleorientation User and the SEVQUAL of the MINSA were used. **Results:** The group aged between 31 and 40 years represents 29.55% of the sample. The 20 to 30 year old group represents 28.03%. The group from 51 to 60 years old represents 21.97% of the sample. Finally, the group from 41 to 50 years old represents 20.45% of the total. The sample is represented by a slight majority of the female gender, with 51.52%, while 48.48% is made up of males. evolution time of the patients. 40.15% have an evolution time of 1 to 5 years. 31.82% have an evolution time of less than 1 year. 28.03% require an evolution time of more than 5 years. 63.64% show a level of low satisfaction. 36.36% of the sample presents a level of dissatisfaction. . 59.09% of the total sample shows dissatisfaction. 40.91% present a level of low satisfaction. **Conclusions:** We can affirm that the quality of care variable and the patient satisfaction variable are related to each other in a positive and very high way, the quality of care variable and the negative aspects dimension of patient satisfaction are related to each other in a positive and very high way. moderate and the quality of care variable and the positive aspects dimension of patient satisfaction are related to each other in a positive and moderate way.

Keywords: Quality of Care, Teleorientation, Satisfaction and sociodemographic characteristics.

INTRODUCCION

La tesis consta de cinco partes, el capítulo I presenta el problema de investigación, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones. El Capítulo II presenta los antecedentes que sustentan la investigación, las teorías y conceptos desarrollados a partir de las variables investigadas, y la formulación de las hipótesis correspondientes. El Capítulo III describe el método de investigación, la selección de la muestra y las técnicas desarrolladas para obtener los datos necesarios para su posterior procesamiento y análisis. El Capítulo IV desarrolla los resultados de la investigación y el procesamiento de los resultados, y el Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones, las cuales forman parte del análisis final de la investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La pandemia mundial ocasionada por la propagación del SARS CoV-2 produjo una serie de cambios en los sistemas de salud a nivel mundial, por lo que se tuvieron que tomar medidas alternativas de tratamiento para garantizar la seguridad de los pacientes, es así que el uso de la telellamadas a través de plataformas virtuales se mostró como el medio más idóneo para mantener un contacto permanente con el paciente, y evitar interrumpir los procesos de recuperación de los mismos, a tal punto que, en el área de terapia física el uso de la telellamadas tuvo un incremento significativo, se presenta como una alternativa versátil a la hora de brindar atención y garantizar la continuidad de los tratamientos fisioterapéuticos eliminando de esta manera el riesgo de contagio (1-3). En el contexto de la pandemia, la Telesalud ha crecido aceleradamente en el país y se ha convertido en una herramienta eficaz para el Ministerio de Salud, ya que sistema le permite al personal médico brindar servicios de salud a pacientes en aislamiento por COVID-19 (4), descongestionar hospitales, evitar desplazamientos y disminuir el riesgo de contagio del virus. A través de la tecnología de la información y comunicación, los profesionales de salud también ofrecen servicios de consejería y seguimiento a pacientes crónicos o continuadores de los diferentes establecimientos de salud en diversas enfermedades (5), de manera segura. Tras la aprobación del Decreto Legislativo N° 1490 que fortalece los alcances de la Telesalud, se implementó la teleconsulta que es la comunicación entre el paciente y el profesional a través

de una computadora o teléfono a fin de recibir un diagnóstico y tratamiento (6). Además, se masificaron los servicios de teleorientación y telemonitoreo que consisten en la consejería y seguimiento en salud de un paciente continuador o vulnerable: gestante, niños menores de cinco años, hipertensos, diabéticos, entre otros.

El Ministerio de Salud ha implementado el sistema de teleorientación y telemonitoreo llamado: Teleatiendo, el cual permite que un paciente, desde la comodidad y seguridad de su hogar, sea atendido por un profesional de la salud mediante una llamada telefónica o mensajería instantánea. (7)

Entre los beneficios de esta plataforma se destacan el descongestionamiento de la atención en los establecimientos de salud, la reducción de tiempos de espera para los pacientes, ya que no están obligados a desplazarse para ser atendidos, disminuyendo así la posibilidad de contagio por este virus. (8)

Desde el 13 de abril, fecha en la que inició su funcionamiento hasta el 30 de abril, este sistema atendió 5,480 solicitudes médicas a distancia, de los cuales 2,928 pacientes recibieron teleorientación vía telefónica y 2,552 vía app móvil. En las teleorientaciones realizadas vía telefónica, en Lima Metropolitana se tuvo un total de 1605 atenciones, de las cuales 755 atenciones corresponden a la Dirección de Red Integrada de Salud (Diris) Lima Centro, 343 a la Diris Lima Norte, 230 a la Diris Lima Sur, 277 a la Diris Lima Este; así también se han realizado 312 atenciones en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Piura, y 249 atenciones en la DIRESA Ica. Además, se cuenta adicionalmente con un servicio de aplicación móvil que puede ser descargado desde un teléfono con sistema Android. Gracias a esta app, en la misma fecha se han realizado un total de 2,552 atenciones por mensajería instantánea.(8)

Esta aplicación es atendida por médicos especialistas, donde el 50% de las atenciones fueron por medicina general, el 30% medicina interna y el 20% otras especialidades. Cabe

mencionar, que la actual Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2019-SA y posterior modificatoria DL 1490, establece el fortalecimiento de los alcances de Telesalud, que permite contar con servicios de salud remota bajo la modalidad de teleconsulta, teleinterconsulta, teleorientación y telemonitoreo, haciendo uso de la tecnología de la información y comunicación con: teléfonos celulares, tabletas o computadoras.(9) La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, Vio en las teleconsultas: una herramienta esencial para usar durante una pandemia. En situaciones donde se declara una pandemia, los sentimientos de ansiedad e incertidumbre pueden abrumar a las personas, y los sistemas de salud pueden tener dificultades para hacer frente a una demanda exponencial y fuera de control. Sin una planificación adecuada y medidas de mitigación, los servicios de salud pueden estar expuestos al riesgo de colapso causado por una sobrecarga de consultas que podrían ser atendidas por medios virtuales. Las instalaciones de salud pueden verse abrumadas y tener una capacidad insuficiente para proporcionar un tratamiento adecuado a quienes más lo necesitan. Las teleconsultas son una forma segura y efectiva de evaluar casos sospechosos y guiar el diagnóstico y el tratamiento del paciente, minimizando el riesgo de transmisión de la enfermedad. Estas teleconsultas permiten que muchos de los servicios clínicos clave continúen operando regularmente y sin interrupciones, tanto en la preparación como en el curso de una emergencia de salud pública. (10)

En el contexto de la pandemia, la Telesalud ha crecido aceleradamente en el país y se ha convertido en una herramienta eficaz para el Ministerio de Salud, ya que sistema le permite al personal médico brindar servicios de salud a pacientes en aislamiento por COVID-19, descongestionar hospitales, evitar desplazamientos y disminuir el riesgo de contagio del virus. A través de la tecnología de la información y comunicación, los profesionales de salud también ofrecen servicios de consejería y seguimiento a pacientes crónicos o continuadores

de los diferentes establecimientos de salud en diversas enfermedades, de manera segura. Tras la aprobación del Decreto Legislativo N° 1490 que fortalece los alcances de la Telesalud, se implementó la teleconsulta que es la comunicación entre el paciente y el profesional a través de una computadora o teléfono a fin de recibir un diagnóstico y tratamiento. Además, se masificaron los servicios de teleorientación y telemonitoreo que consisten en la consejería y seguimiento en salud de un paciente continuador o vulnerable: gestante, niños menores de cinco años, hipertensos, diabéticos, entre otros. como estrategia de salud brinda atención a través de la teleorientación a los pacientes crónicos, no covid-19, que vieron interrumpidos sus tratamientos en el área de fisioterapia al suspenderse las consultas externas a consecuencia de la pandemia.(8)

El Seguro Social de Salud (EsSalud 2020), implemento como objetivo establecer los criterios y procesos para el desarrollo de la telemedicina a través de la tecnología de la información y comunicación de salud, dirigida a pacientes continuador, con discapacidad o en riesgo de padecerla en proceso de rehabilitación en las UPSS .Siendo la teleorientación un conjunto de acciones que desarrolla un profesional de salud ,mediante el uso de las TIC para proporcionar a la persona usuaria de salud ,consejería y asesoría en fines de promoción de la salud ,prevención, recuperación o rehabilitación de las enfermedades. En esta actividad se considera a las terapias a cargo de los licenciados de tecnología Médica y Rehabilitación, en terapia de Lenguaje, Ocupacional, Educación Especial en atención de discapacidades. Registrándose con el código 109. (9)

Durante la emergencia nacional y el aislamiento social, tenemos pacientes en el CAP III Alfredo Piazza Roberts con patologías crónicas, no crónicas y adultos mayores que necesitan seguimiento y continuidad en sus tratamientos de terapia y rehabilitación, a la vez protegerlos de una exposición innecesaria para evitar descompensaciones, saturación de la urgencia. Por ello, el objetivo de este trabajo es determinar la relación entre la calidad de

atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?.
- ¿Cuáles son las características clinicas de los paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?.
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de la teleorientación del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?.
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?.
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?.
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar las características sociodemográficas del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023
- Determinar las características clínicas del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023
- Determinar el nivel de calidad de atención de la teleorientación del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023
- Determinar el nivel de satisfacción de la Teleorientación del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023
- Determinar la relación entre la responsabilidad de la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023
- Determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar según la edad del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023
- Determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar según el sexo del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La calidad de atención y la satisfacción del usuario son complementos importantes en la atención del usuario, en la presente investigación se buscará mejorar ello, implementando estrategias y métodos para ser ejecutadas debido al déficit que existe en el tiempo de circuito de atención al paciente para las programaciones de Terapias.

1.4.2. Justificación Metodológica

El siguiente estudio contará con instrumentos como el SERQHOS adaptado para valorar la satisfacción del Usuario de la Teleorientación y la SEVQUAL del MINSA validados por juicio de expertos con validez y confiabilidad, el cual realzará el estudio.

1.4.3. Justificación Práctica

Con los resultados que se obtenga del presente estudio se podrá implementar mejoras en la calidad de atención en el servicio de teleorientación en el manejo del paciente con dolor lumbar, de esta manera los pacientes atendidos podrán tener una mejor calidad de terapia física y rehabilitación.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones de la investigación fueron las siguientes:

- ✓ Limitantes en la gestión administrativa, para la recolección de datos, relacionados a los permisos de la entidad.
- ✓ La organización de tiempo para la recolección de datos, mostrando un gran limitante, en el uso de la tecnología por el paciente, como apoyo a su recuperación.
- ✓
- ✓ Los pacientes en algunos casos, presentaban inconveniente, como realizar múltiples llamadas hasta que el paciente pueda estar en un ambiente tranquilo para realizar la teleorientación.

- ✓ Factor económico del investigador, dado que este trabajo fue autofinanciado y se debían realizar el uso de las herramientas virtuales para su desarrollo.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Varela et al., (2023) en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar la satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en el Hospital Gabriela Alvarado de Danlí. Para la telemedicina se utilizó un equipo y el software y Video donados por el Centro de Telesalud de la Universidad Médica de Carolina del Sur (MUSC). Se difundió teleconsultas de médicos especialistas en Tegucigalpa y tele-educación impartida por MUSC y principalmente por el Hospital María Especialidades Pediátricas en Tegucigalpa. Este estudio tuvo una aprobación ética de las instituciones participantes. Los resultados obtenidos: De 29 teleconsultas, 5 fueron fallidas, para medicina interna, invirtiéndose un promedio de 34.6 minutos por consulta. El 83% de los pacientes no había consultado a esas especialidades antes. Los cuales reportaron un ahorro promedio de L. 1,562.00, por consulta. El 100% de ellos usaría la telemedicina de nuevo. se llega a la Conclusión: La asistencia a tele-educación fue baja, aunque mostraron satisfacción con las teleconsultas. Se incluyen participación institucional, calidad de sonido e imagen, una buena conectividad, con disponibilidad de interconsultantes especialistas. (11).

Ruiz, (2023) en su investigación tuvo como objetivo “*Determinar la relación entre la calidad de la atención por teleconsulta y la satisfacción del paciente con tuberculosis drogorresistente atendido en tiempos de COVID-19 en el Centro de Excelencia de Tuberculosis Luz Caviedes Rojas en el mes de Marzo a Septiembre del año en curso*”. El tipo de investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental descriptivo de corte transversal correlacional, aplicándose dos cuestionarios a los pacientes

atendidos por teleconsulta. Se aplicó dos cuestionarios en la teleconsulta, donde se encontró que el 86,25% de los pacientes percibieron una buena calidad de la atención por teleconsulta en tiempos de COVID-19 en el CENEXTB del Hospital Regional Docente de Trujillo, mientras que el 13,75% la percibieron como regular, el 78,8% se mostraron como satisfechos, el 17,5% como poco satisfechos y el 3,8% como insatisfechos. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,877 para la calidad de la atención por teleconsulta y la satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente. Se concluyó que la calidad de la atención por teleconsulta y la satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente tienen una relación lineal estadística altamente significativa ($p < 0,001$) y directamente proporcional. (12).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Torres, (2023) en su investigación tuvo como objetivo “*Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho-2023*”. El presente estudio es descriptivo de nivel II, corte transversal, diseño no experimental de enfoque cuantitativo. La población está conformada por 106 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía de lo cual se obtuvo una muestra ajustada de 47 pacientes. Para la recolección de datos se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert que consta de 33 preguntas. En base al instrumento aplicado sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a los pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, el 68.1% refiere que la calidad de atención es regular, el 25.5% buena y el 6.4% mala; en su dimensión personal, el 57.4% refiere que la calidad de atención es regular, el 29.8% buena y el 12.8% mala; en su dimensión técnico-científico, el 38.3% refiere que la calidad de atención es regular, el 51.1% buena y el 10.6% mala; en su dimensión ambiente-comfort, el 44.7% refiere que la calidad de atención es regular, el 51.0% buena y el 4.3% mala. Se concluyó que la calidad de atención del

profesional de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Huacho es regular. (13).

Salgado, (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Determinar qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes del servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.”* El tipo del presente estudio fue básico, nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional, la muestra estuvo conformada por 91 pacientes, puérperas hospitalizadas en el servicio de Obstetricia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Se utilizó como técnica la encuesta y se utilizaron dos instrumentos para evaluar las variables calidad de atención y satisfacción en las pacientes. Los resultados mostraron que el 98.9 % de las pacientes encuestadas perciben que el nivel de calidad de atención es bueno y existe satisfacción en el 96.7 %. Se encontró una relación altamente significativa, positiva media entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes ($p = ,000$ y $\rho = ,485$). Entre las cinco dimensiones de calidad de atención y la satisfacción en las pacientes también se encontró una relación altamente significativa, siendo el valor de correlación más alto el de empatía ($p = ,000$ y $\rho = ,553$). Se concluye que existe una relación altamente significativa entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes. (14).

Febres, (2019) en su investigación tuvo como objetivo *“Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo, de julio a noviembre del 2016.”* Su estudio fue Observacional, Descriptivo, Transversal, Retrospectivo, con la participación de 292 pacientes del consultorio de medicina interna, del HDAC, Huancayo, 2016. Se obtuvo como resultado una Satisfacción Global de 60,30%, donde destacaron en solo 02 dimensiones el mayor porcentaje, la Dimensión Seguridad en un 86,80% y la Dimensión Empatía en un 80,30%. El mayor número de pacientes fueron del sexo femenino 61,00%, el mayor grupo

etario se encontró en el rango de edad de 36 a 45 años con un 31,00%, el grado de instrucción que más se encontró fue el nivel secundario completa con 34,00%, el mayor porcentaje fueron usuarios continuadores con el 67,00%. La dimensión de Aspectos tangibles fue la que mayor Insatisfacción presentó en un 57,00%, la dimensión Capacidad de Respuesta ocupó el segundo lugar con un 55,50%. Se concluyó que la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna fue del 60,30%. (15).

Ortega, (2019) en su investigación tuvieron como objetivo *“Determinar si los factores asociados: tales como la edad, sexo, grado de instrucción, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación se asocian con el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en pacientes afiliados al SIS, en el Primer nivel de atención, de la Ciudad de Arequipa.”* Se realizó un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal. Se aplicó la entrevista a pacientes, Microredes de salud de la ciudad de Arequipa, con un total de 380 pacientes. Muestra no aleatoria accidentada. Se utilizó dos escalas Socioeconómica de Amat y león Simplificada, y El SERVQUAL, miden calidad de servicio y satisfacción del usuario externo. Se obtuvo mediante la prueba estadística de Chi-cuadrado, se realizó esta prueba con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio, para establecer la existencia de relación, se consideró el nivel crítico o error aceptado Conclusiones: El nivel de insatisfacción del 73.09% por el paciente afiliado al SIS atendido, contra un 26,91% que se muestra satisfecho con la atención brindada. concluye la relación entre los factores asociados y el nivel de satisfacción de calidad de servicio, relacionados con la edad, el sexo, nivel de estudios y nivel socioeconómico con un promedio del 57 % de relación, y en dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles un 68%. Concluyendo que si hay relación en factores asociados y el nivel de satisfacción de la calidad de atención en un 62%. (16).

2.2. Base teórica

2.2.1. Calidad de Atención

En estos últimos años se han desarrollado iniciativas sobre la calidad de Atención, siendo el Ministerio de Salud quien propuso impulsar el Sistema de Atención de Calidad en un tiempo de corto, mediano y largo plazo, con múltiples limitaciones ,pero a la vez con algunos éxitos ,Actualmente frente a lo que acontece a nivel mundial y bajo ese contexto, mediante la conducción del despacho Viceministerial de Salud Pública y con la participación de los diferentes Órganos y Unidades orgánicas del Minsa y el Instituto Nacional de Salud (ins), se ha formulado el documento técnico: “plan de preparación y respuesta ante posible segunda ola pandémica por covid-19 en el Perú”, con la finalidad de contribuir a preservar la vida y la salud de la población en riesgo o afectada por covid-19. en ese sentido, se realizó la identificación de los propósitos, resultados y objetivos, así como de las actividades que prioritariamente se deben realizar, a fin de reducir los daños a la salud y/o complicaciones, a fin de reducir los daños a la salud y/o complicaciones se ve con más énfasis en ofrecer una atención de calidad a las personas.

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente están íntimamente relacionados y son importantes para cualquier empresa que ofrezca servicios. La calidad del servicio se enfoca en las dimensiones del servicio y se define por el cliente, no por el director de marketing o los colaboradores. Por otro lado, la satisfacción del cliente es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio. La percepción de la calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente surge de la comparación entre las expectativas y el trato recibido, incluyendo la calidad del servicio y la atención al cliente. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente están estrechamente ligadas, y la calidad de un servicio o producto afecta directamente a la satisfacción e incluso en la fidelidad. Para promover la calidad y la

satisfacción del cliente, se pueden implementar acciones como escuchar al cliente, mantener una relación cercana que permita conocer sus inquietudes, quejas y sugerencias, implementar un cuestionario de satisfacción y acciones que impulsen la calidad. También se puede observar y comunicarse con el cliente, tratando de crear siempre un clima de familiaridad y cercanía que facilite la transmisión de las impresiones del cliente.

Valor, satisfacción y calidad son conceptos importantes en el mundo empresarial y están estrechamente relacionados. A continuación, se detallan los conceptos de valor, satisfacción y calidad:

Valor: Es la percepción que tiene el cliente de los beneficios que recibe al adquirir un producto o servicio en relación con los costos que ha tenido que asumir para obtenerlo

El valor para el cliente se basa en la diferencia entre los valores que el cliente obtiene al poseer y usar un producto y los costos de obtener el producto

El valor es una combinación de calidad, servicio y precio, llamada la triada de valor del cliente

Satisfacción: Es el resultado de comparar la percepción que tiene el cliente de los beneficios de un producto o servicio con las expectativas que tenía creadas. La satisfacción del cliente es subjetiva y está influenciada por factores personales y situacionales. La satisfacción del cliente surge de la comparación entre las expectativas y el trato recibido, incluyendo la calidad del servicio y la atención al cliente. La satisfacción del cliente es importante porque puede afectar la fidelidad del cliente.

Calidad: La calidad se puede definir como las características de un producto o servicio que afectan su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o implícitas de los clientes. La calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de los productos o servicios. La calidad se enfoca en las dimensiones del servicio y se define por el cliente, no por el director de

marketing o los colaboradores. La calidad de un servicio o producto afecta directamente a la satisfacción e incluso en la fidelidad (35)

2.2.2. TELEORIENTACION

Es un servicio de salud a distancia brindado por personal de salud como médicos, obstetras, enfermeras, psicólogos, entre otros, a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como computadoras, teléfonos, aplicativos, sistemas, etc.

A través de este servicio se podrá obtener información y atención en salud especializada, oportuna y de calidad, independientemente de dónde te encuentres.(29)

La teleorientación en salud es una forma de atención médica que se realiza a través de las tecnologías de la información y la comunicación. A continuación, se detallan algunos aspectos importantes sobre la teleorientación en salud:

La teleorientación es la comunicación entre un usuario de salud y un profesional de la salud, mediante las tecnologías de la información y comunicación como puede ser una plataforma web, computadora, laptop o teléfono fijo o móvil, para recibir consejería en salud a fin de disminuir el riesgo de una enfermedad o mejorar la calidad de vida. (30)

Objetivos: La teleorientación en salud tiene como objetivo brindar atención médica a distancia, reducir los costos de atención médica, mejorar el acceso a la atención médica y mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Servicios: La teleorientación en salud es uno de los servicios que ofrece la telemedicina. Otros servicios de la telemedicina incluyen la teleinterconsulta, la teleconsulta y el telemonitoreo.

Beneficios: La teleorientación en salud puede brindar beneficios como la reducción de los costos de atención médica, la mejora del acceso a la atención médica, la mejora de la calidad de vida de los pacientes y la reducción de la necesidad de traslados a centros de atención médica. (31)

Limitaciones: La teleorientación en salud tiene algunas limitaciones, como la falta de contacto físico con el paciente, la necesidad de una buena conexión a internet y la falta de acceso a tecnología por parte de algunos pacientes

Requerimientos técnicos:

Para poder obtener un servicio óptimo de telesalud, debes cumplir con, al menos, los siguientes implementos: (33)

- Conexión a Internet rápida y estable.
- Una computadora adecuada con capacidades de audio, video y dispositivos de transmisión.
- En caso no contar con una computadora, un teléfono inteligente (smartphone).
- Es necesario saber utilizar herramientas de conferencia como Skype, Zoom, entre otras; que permitan recibir el servicio.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1 Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

Ho No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

Ha1 Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

Ho1 No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

Ha2 Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos negativos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

Ho2 No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos negativos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El Método del presente estudio es Hipotético – deductivo es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. (22)

3.2. Enfoque de la investigación

La propuesta de investigación es considerada Cuantitativo, porque mediante herramientas estadísticas adecuadas se buscará lograr los objetivos propuestos por el investigador. (21)

3.3. Tipo de la investigación

Según Valderrama (2002), la investigación será de tipo aplicada, en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas. En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. (23)

Alcance: Descriptivo - correlacional

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es No experimental porque se realiza cuando, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos de estudios sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión, es descriptivo porque se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando, correlacional porque se lleva a cabo para medir dos variables, este tipo de investigación se utiliza para explorar hasta qué punto se relacionan dos variables en un estudio, de corte transversal porque los datos serán recopilados en un solo momento, es decir, no se realizará seguimiento a los comerciantes (24)

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población de estudio estará conformada por 200 pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

3.5.2. Muestra

La muestra será de 132 pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

Cálculo del tamaño de muestra:

$$M = \frac{z^2 p (1-p) N}{(N-1) e^2 + z^2 p (1-p)}$$

M = muestra

p = proporción de éxito (en este caso 50% = 0.5)

1-p = proporción de fracaso (en este caso 50% = 0.5)

e = margen de error (en este caso 5% = 0.05)

z = valor de distribución normal para el nivel de confianza (en este caso del 95% = 1.96)

N = tamaño de la población (en este caso 200)

Entonces:

$$M = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{(200-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$M = 132$$

3.5.3. Muestreo

Se realizará un muestreo probabilístico aleatorio simple de acuerdo a los criterios de selección descritos.

3.2.1. Criterios de selección

- **Criterios de Inclusión**

- ✓ Personas consideradas con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud
- ✓ Personas de ambos sexos
- ✓ Personas de edad comprendida entre 20 a 60 años
- ✓ Personas que deseen participar voluntariamente en el estudio
- ✓ Personas que comprendan las instrucciones
- ✓ Personas que firmen el consentimiento informado

- **Criterios de Exclusión**

- ✓ Personas que sufran de alguna enfermedad cognitiva
- ✓ Personas que hayan sufrido Fracturas a nivel lumbar
- ✓ Pacientes post operados de la zona lumbar.
- ✓ Pacientes con complicaciones neurológicas.
- ✓ Pacientes que tengan lesiones musculoesqueléticas de miembros inferiores
- ✓ Pacientes con problemas ortopédicos en miembros inferiores y/o caja torácica

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	VALOR
Variable 1: Calidad de atención de la teleorientación	Para su medición será a través del cuestionario SERVPERF adaptado, constituido por veintidós (22) preguntas.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Responsabilidad • Seguridad • Empatía 	Cualitativo	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar la calidad de atención por los pacientes con dolor lumbar 	<ul style="list-style-type: none"> • Buena= 82 – 110 puntos • Regular = 52 – 81 puntos • Mala = 22 – 51 puntos
Variable 2: Satisfacción del paciente con dolor lumbar	Para su medición el cuestionario estará constituido por veinte (20) preguntas adaptadas para el presente estudio.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida 	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos positivos • Aspectos negativos 	Cualitativo	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario adaptado para evaluar la satisfacción en los pacientes con dolor lumbar 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho = 74 – 100 puntos • Poco satisfecho = 48 – 73 puntos • Insatisfecho= 20 – 47 puntos
Variable Interviniente: Características sociodemográficas	Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que pueden ser medible	Indicadores utilizados para describir a las personas en términos de edad, raza/etnia, sexo, género, nivel educativo en el idioma principal, situación laboral, ingresos, profesión, estado civil, número total de personas que viven en la casa, condiciones de vida y factores similares.	Nivel social	Cuantitativo	Ordinal	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 20-30 años • 31-40 años • 41-50 años • 51-60 años
				Cualitativo	Nominal	• Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
				Cualitativo	Nominal	• Ocupación	<ul style="list-style-type: none"> • Ama de casa • Empleados • Profesionales • Obreros

Características Clínicas		Síntomas iniciales y actuales de la FM, síntomas que más afectan al desarrollo de su vida diaria, enfermedades asociadas y salud autopercebida (buena, regular, mala, muy mala).	Nivel clínico	Cuantitativo	Ordinal	Intensidad de dolor	<ul style="list-style-type: none"> • 0 = Sin Dolor • 1 – 3 = Leve • 4 – 6 = Moderado • 7 – 10= Severo
				Cuantitativo	Ordinal	Tiempo de evolución	<ul style="list-style-type: none"> • < 1 año • 1 a 5 años • > 5 años
				Cualitativo	Nominal	Zona le lesión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dorsal baja Izquierda 2. Dorsal baja Centro 3. Dorsal baja Derecha 4. Lumbar alta Izquierda 5. Lumbar alta centro 6. Lumbar alta derecha 7. Glúteo Izquierdo 8. Glúteo Derecho 9. Muslo Izquierdo 10. Muslo Derecho 11. Pantorrilla Izquierda 12. Pantorrilla Derecha 13. Planta de pie Iza 14. Planta de pie Derecha

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se empleó en el estudio fue la encuesta y la Observación y se utilizó el

Instrumento: Cuestionario de Satisfacción de la calidad

Se realizarán las siguientes actividades para el recojo de datos:

- Se solicitará al Gerente General del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud, lo cual se le entregará una solicitud (Anexo N° 05) para efectuar el trabajo de investigación entre los meses de Noviembre a Diciembre del año 2023
- Se seleccionará con responsabilidad y criterio de inclusión y exclusión a los pacientes participantes para esta investigación; luego, se les explicará las instrucciones de este proyecto a ellas mismas para que no tengan dudas en su participación.
- Se entregará el documento de “consentimiento informado” (Anexo N° 04) para que acepten ser evaluado de forma voluntaria y entregándole una copia a cada participante. Después, se entregará a cada uno de los pacientes el cuestionario “Satisfacción de la calidad. Los instrumentos se emplearán con el consentimiento y conformidad de los pacientes y demorará entre 10 a 15 minutos.
- Se recogerá y se almacenará los resultados digitalmente en una base de datos empleando Microsoft Excel 2019, respetando la confidencialidad y el anonimato de cada paciente y bajo la supervisión del investigador.

3.7.2. Descripción de instrumentos.

A continuación, se describirá la ficha técnica de los instrumentos a utilizar.

La ficha técnica del instrumento 1 “Cuestionario de Satisfacción”.

Población: En personas mayores de 18 años.

Tiempo: De Junio a Julio 2020.

Momento: Se utiliza después de que el usuario termina de recibir el servicio de Telesalud

Lugar: Los usuarios seleccionados para la atención en Telesalud.

Validez: Por juicio de expertos que fueron 5 jueces

Fiabilidad: valor de alfa de Cronbach 0,917

Tiempo de llenado: 05 minutos.

Número de ítems: Contiene 20 Ítems.

Dimensiones: “Aspecto Positivos” (1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10) “Aspectos Negativos” (11,12,13,14,15,16,17,18,19,20)

Alternativas de respuesta: Se utiliza una escala numérica que va de 1 a 5 de, 1=NADA, 2=POCO, 3=MODERADAMENTE, 4=BASTANTE, 5=INTENSAMENTE.

Baremos (niveles, grados) de la variable: Insatisfecho, Poco satisfecho, Satisfecho

3.7.3. Validación

El proceso de validación que se realizó a los ítems para conocer el nivel de bienestar psicológico en pacientes con dolores musculoesqueléticos estuvo dado por juicio de 3 jueces expertos (Anexo N° 03), por medio de los magísteres Mg Andy Arrieta Córdova, Mg Pilar Huarcaya Sihuincha y Mg Raymundo Chafloque Tullume mediante la prueba binomial, cuya calificación fue de aplicable para la población estudiada en el presente proyecto. Según Hernández y Mendoza 17, el criterio de juicio es definido como “el valor que tiene un instrumento para medir la variable estudiada en relación a profesionales calificados y expertos”.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	4

3.7.4. Confiabilidad

Para asegurar la representatividad de los ítems de la escala, se aplicará una prueba piloto a 20 pacientes del centro de atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud entre 20 a 60 años de edad, de ambos sexos, con Dolor lumbar; para después realizar la prueba estadística: Alpha de Cronbach mediante criterio de correlación de los ítems de los dos instrumentos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Al concluir la recolección de toda la información de cada uno de los participantes en una base de datos, se utilizará el programa “IBM SPSS Statistics” versión 26.0 para obtener los resultados correspondientes y se graficarán estos resultados con el programa Microsoft 365, Microsoft Excel versión Excel 2023.

El procesamiento y análisis de datos, de los objetivos descriptivos se realizará una estadística descriptivos mediante la distribución de frecuencias y medidas de tendencia central y para las correlacionales, se realizará mediante la estadística inferencial mediante la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación rho de Spearman para asociar las variables cualitativas ordinales (el valor α será de 0,05).

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos son aquellos relacionados a la moral y los valores que rigen una determinada situación o acción. Los aspectos éticos son cruciales para garantizar que se utilice de manera responsable y no dañe a las personas o a la sociedad en general. Algunos de ellos son:

- La información de los participantes debe ser mantenida confidencial y protegida de manera adecuada; por lo que se asignará un código a cada participante manteniendo el anonimato en las respuestas obtenidas durante la encuesta.

- Evitar cualquier daño potencial a los participantes y garantizar su bienestar durante y después del estudio.
- Buscar el bienestar de los participantes y garantizar que el estudio contribuya a la investigación médica en general.
- Obtener la aprobación del Comité de Ética de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia de la Universidad Norbert Wiener para la ejecución del proyecto de investigación.
- Se brindará a los participantes el consentimiento informado antes de participar y se les explicará claramente los riesgos y beneficios que el estudio trae.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

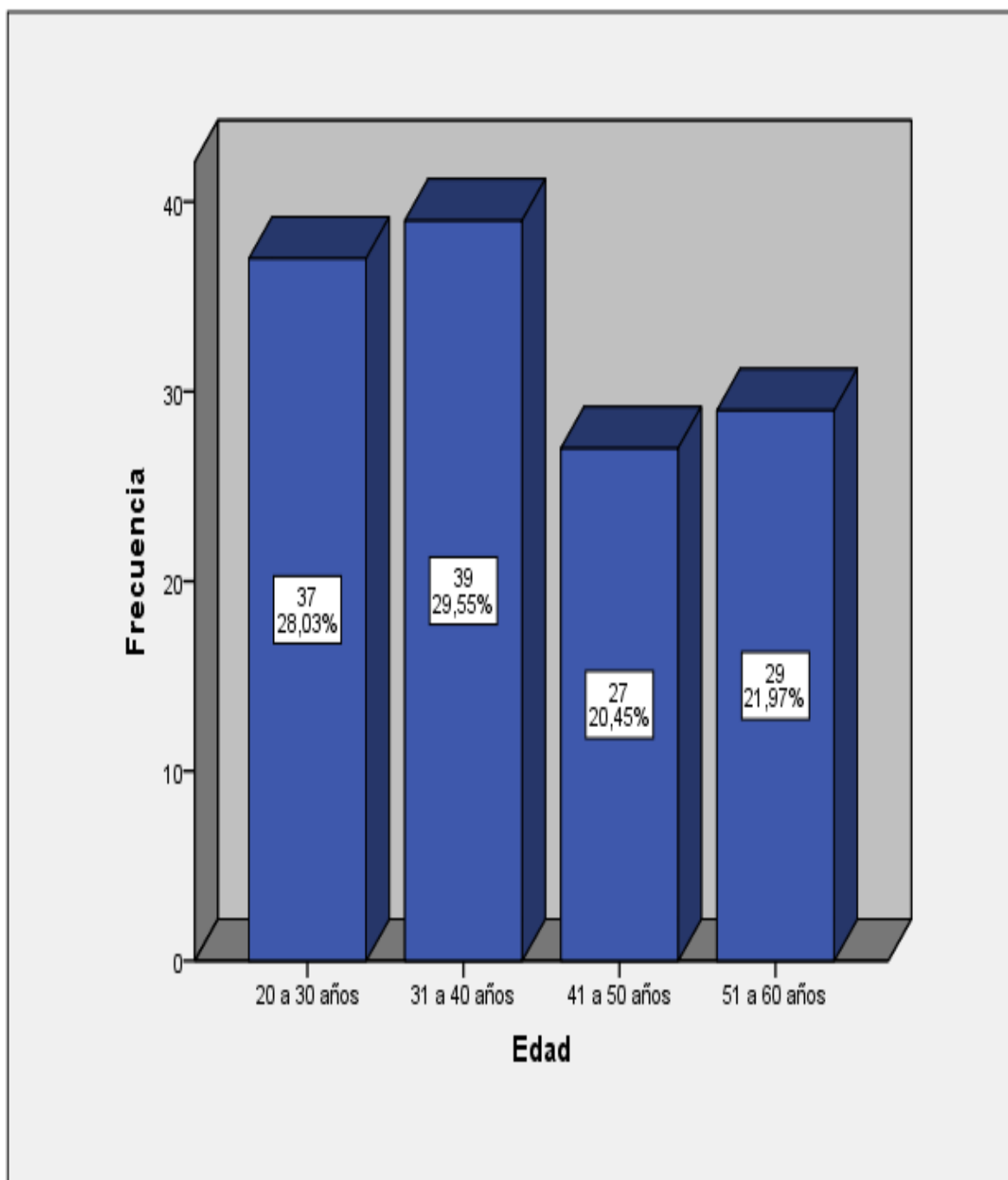
En este estudio participaron un total de 132 pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud, periodo 2023; de ambos géneros, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

4.1.1 Características sociodemográficas de la muestra

Tabla n.º1: Distribución por grupo etario de la muestra.

EDAD			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20 a 30 años	37	28%	28%
31 a 40 años	39	29,5%	57,6%
41 a 50 años	27	20,5%	78%
51 a 60 años	29	22%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º1: Distribución por grupo etario de la muestra.

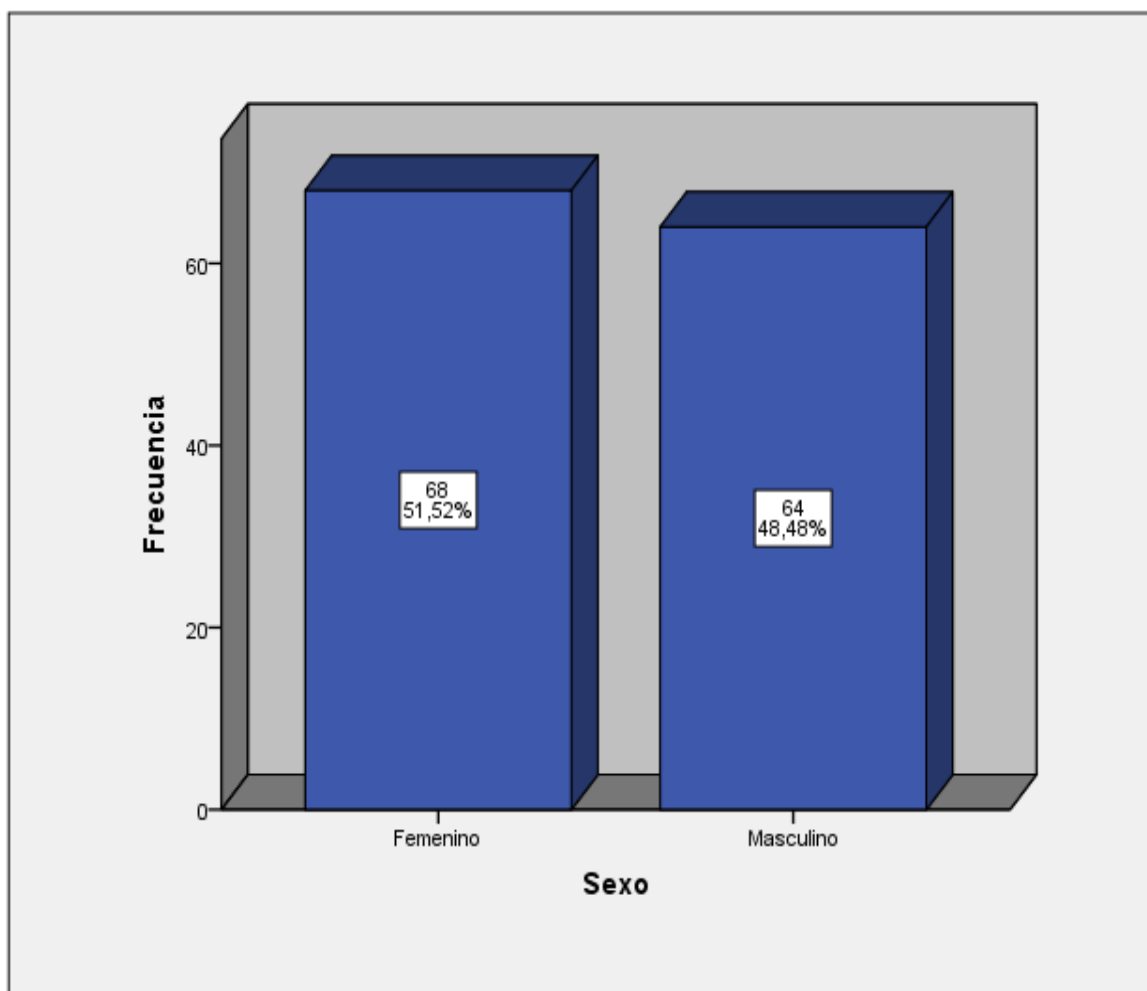


La Tabla n.º1 y la Figura n.º1 muestran la distribución por grupo etario. El grupo con edades entre 31 y 40 años representa el 29.55% de la muestra. El grupo de 20 a 30 años representa el 28.03%. El grupo de 51 a 60 años representa el 21.97% de la muestra. Finalmente, el grupo de 41 a 50 años representa el 20.45% del total.

Tabla n.º2: Distribución por sexo de la muestra.

SEXO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	68	51,5%	51,5%
Masculino	64	48,5%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º2: Distribución por sexo de la muestra.

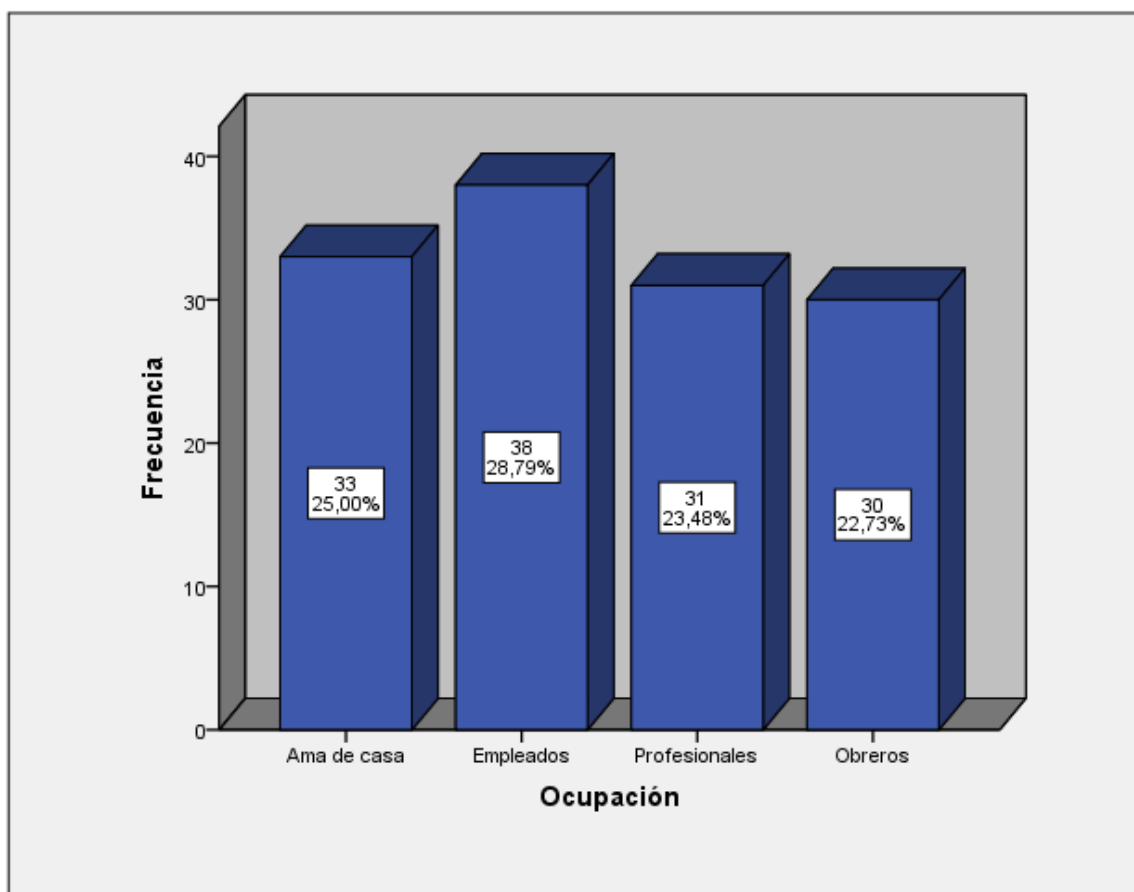


La Tabla n.º2 y la Figura n.º2 presentan la distribución por sexo de la muestra. La muestra está representada por una ligera mayoría el género femenino, con un 51.52%, mientras que el 48.48% está conformado por personas del género masculino.

Tabla n.º3: Distribución por ocupación de la muestra.

OCUPACIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ama de casa	33	25%	25%
Empleados	38	28,8%	53,8%
Profesionales	31	23,5%	77,3%
Obreros	30	22,7%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º3: Distribución por ocupación de la muestra.



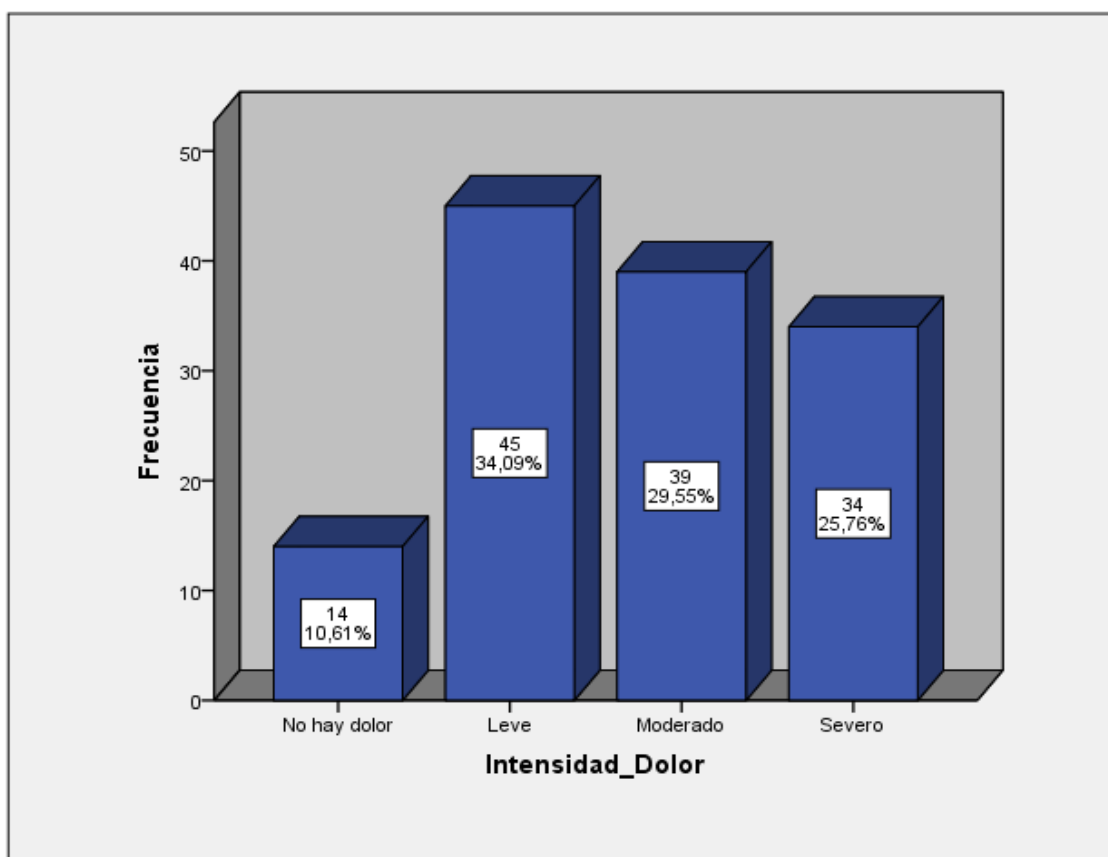
La Tabla n.º3 y la Figura n.º3 presentan la distribución por ocupación de la muestra. El 29.79% tiene como ocupación la de empleado. El 25% de la muestra se dedica a labores domésticas. El 23.48% de los pacientes son profesionales. El 22.73% de la muestra son obreros.

4.1.2 Características clínicas de la muestra

Tabla n.º4: Distribución del nivel de intensidad de dolor.

INTENSIDAD DOLOR			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No hay dolor	14	10,6%	10,6%
Leve	45	34,1%	44,7%
Moderado	39	29,5%	74,2%
Severo	34	25,8	100%
Total	132	100%	

Figura n.º4: Distribución del nivel de intensidad de dolor.

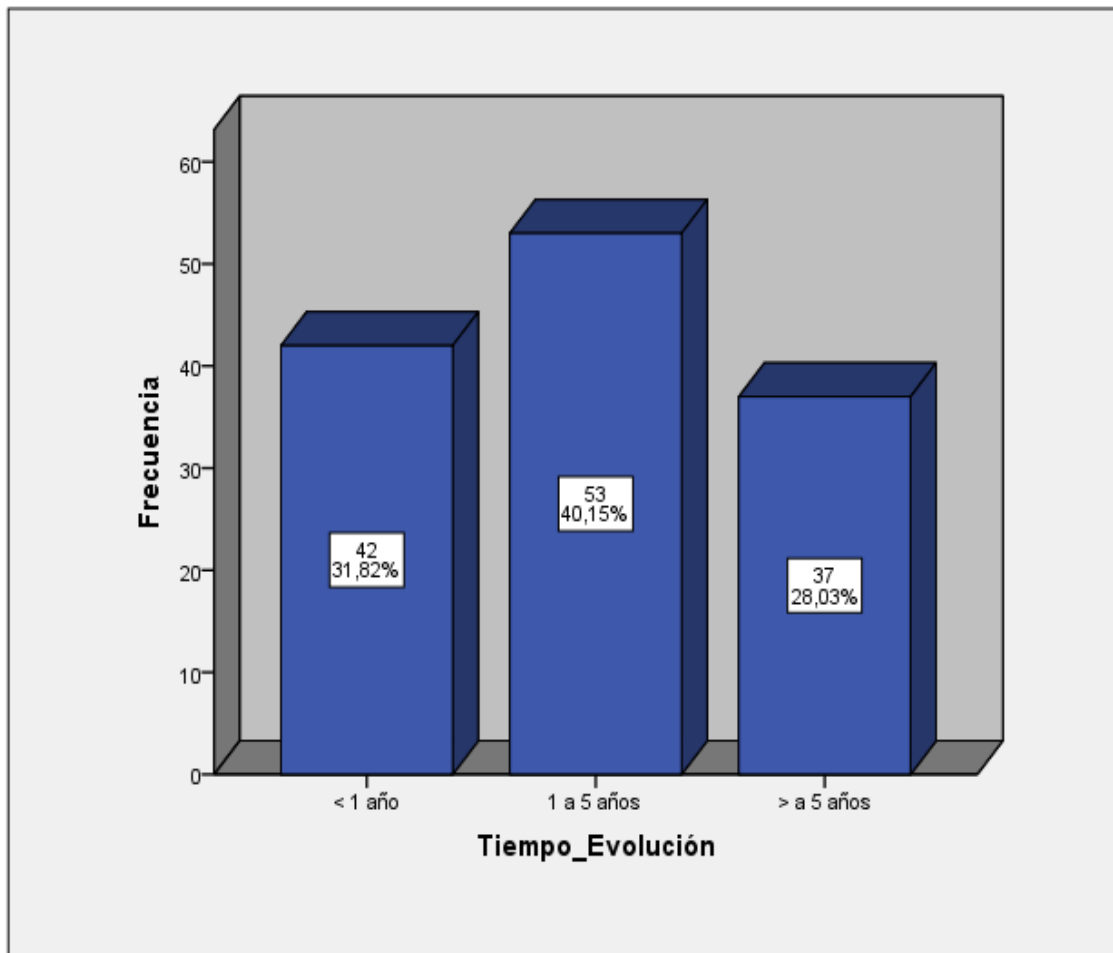


La Figura n.º4 y Tabla n.º4 muestran el nivel de intensidad de dolor de los pacientes. El 34.09% de los pacientes posee un nivel de intensidad leve. El 29.55% evidencia un nivel de intensidad moderado. El 25.76% de la muestra presenta un nivel severo, mientras que el 10.61% no presenta algún signo evidente de dolor.

Tabla n.º5: Distribución del tiempo de evolución.

TIEMPO EVOLUCIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
< 1 año	42	31,8%	31,8%
1 a 5 años	53	40,2%	72%
> a 5 años	37	28%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º5: Distribución del tiempo de evolución.

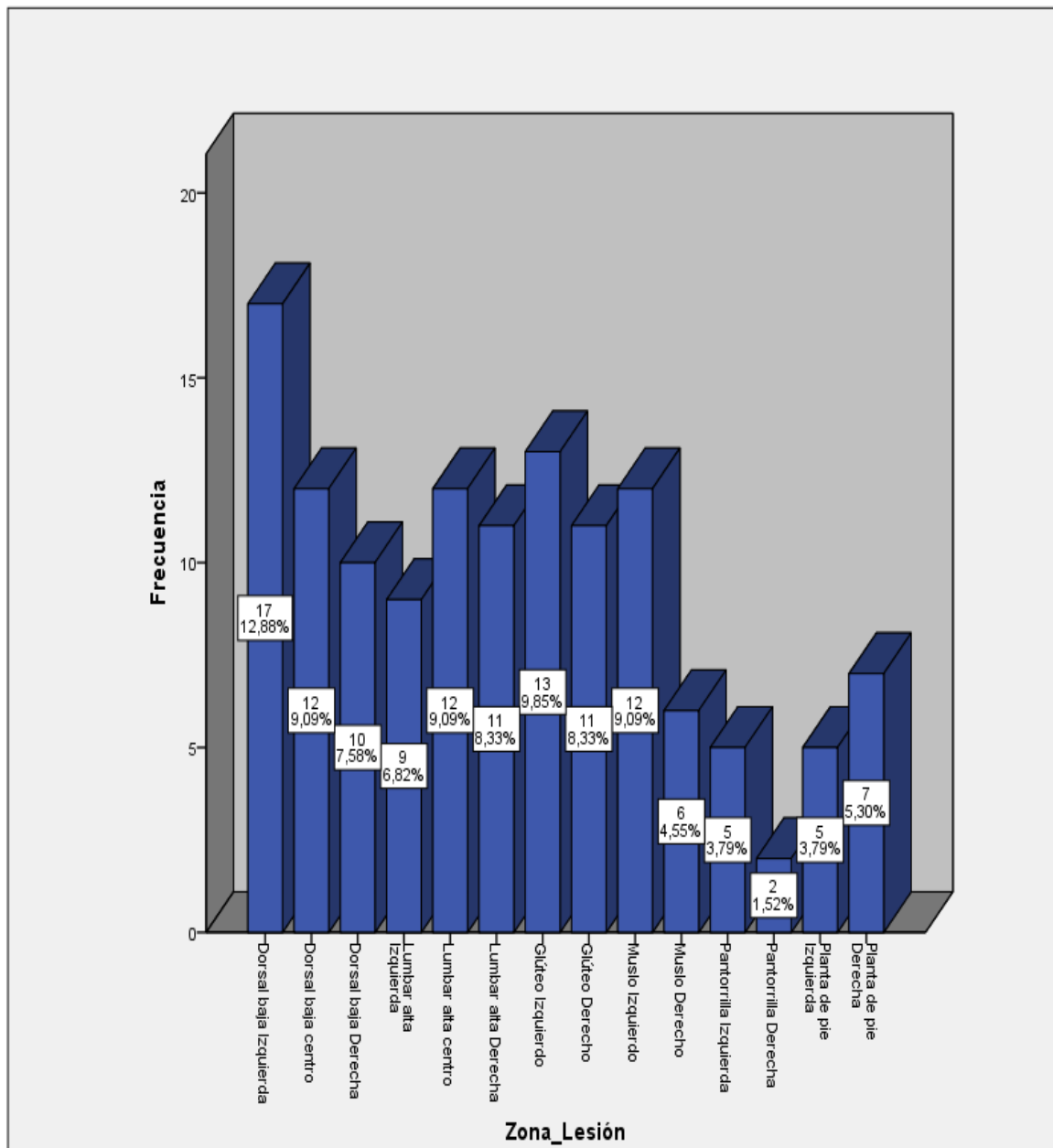


La Figura n.º5 y Tabla n.º6 muestran la distribución del tiempo de evolución de los pacientes. El 40.15% presenta un tiempo de evolución de 1 a 5 años. El 31.82% presenta un tiempo de evolución menor a 1 año. El 28.03% requiere un tiempo de evolución mayor a 5 años.

Tabla n.º6: Distribución de la zona de lesión.

ZONA LESIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Dorsal baja Izquierda	17	12,9%	12,9%
Dorsal baja centro	12	9,1%	22%
Dorsal baja Derecha	10	7,6%	29,5%
Lumbar alta Izquierda	9	6,8%	36,4%
Lumbar alta centro	12	9,1%	45,5%
Lumbar alta Derecha	11	8,3%	53,8%
Glúteo Izquierdo	13	9,8%	63,6%
Glúteo Derecho	11	8,3%	72%
Muslo Izquierdo	12	9,1%	81,1%
Muslo Derecho	6	4,5%	85,6%
Pantorrilla Izquierda	5	3,8%	89,4%
Pantorrilla Derecha	2	1,5%	90,9%
Planta de pie Izquierda	5	3,8%	94,7%
Planta de pie Derecha	7	5,3%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º6: Distribución de la zona de lesión

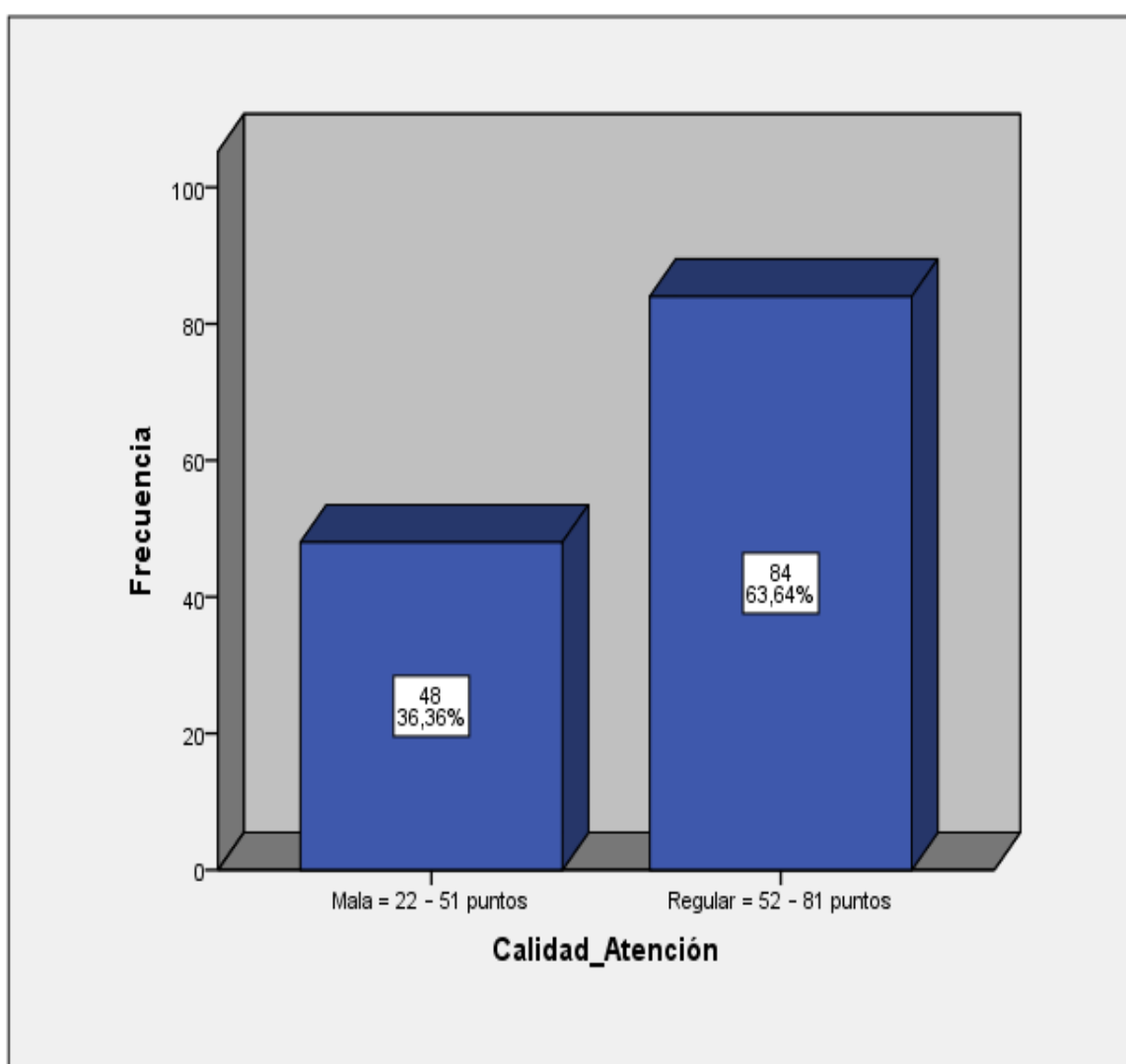


La Figura n.º6 y Tabla n.º6 muestran la distribución por zona de lesión. La zona más frecuente de lesión es la dorsal baja, con un 29.54% del total de la muestra. En segundo lugar, se encuentran las lesiones de la lumbar alta, con un 24.24% de la muestra. En tercer lugar, se encuentran los glúteos, con un 18.18%. En cuarto lugar, se encuentran los muslos, con un 13.63%. En quinto lugar, se ubican las lesiones en planta del pie, con un 9%. Finalmente, la zona con menos presencia de lesiones es la pantorrilla, con un 5.3% del total de la muestra.

Tabla n.º7: Distribución de la calidad de atención.

CALIDAD DE ATENCIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala = 22 – 51 puntos	48	36,4%	36,4%
Regular = 52 – 81 puntos	84	63,6%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º7: Distribución de la calidad de atención.

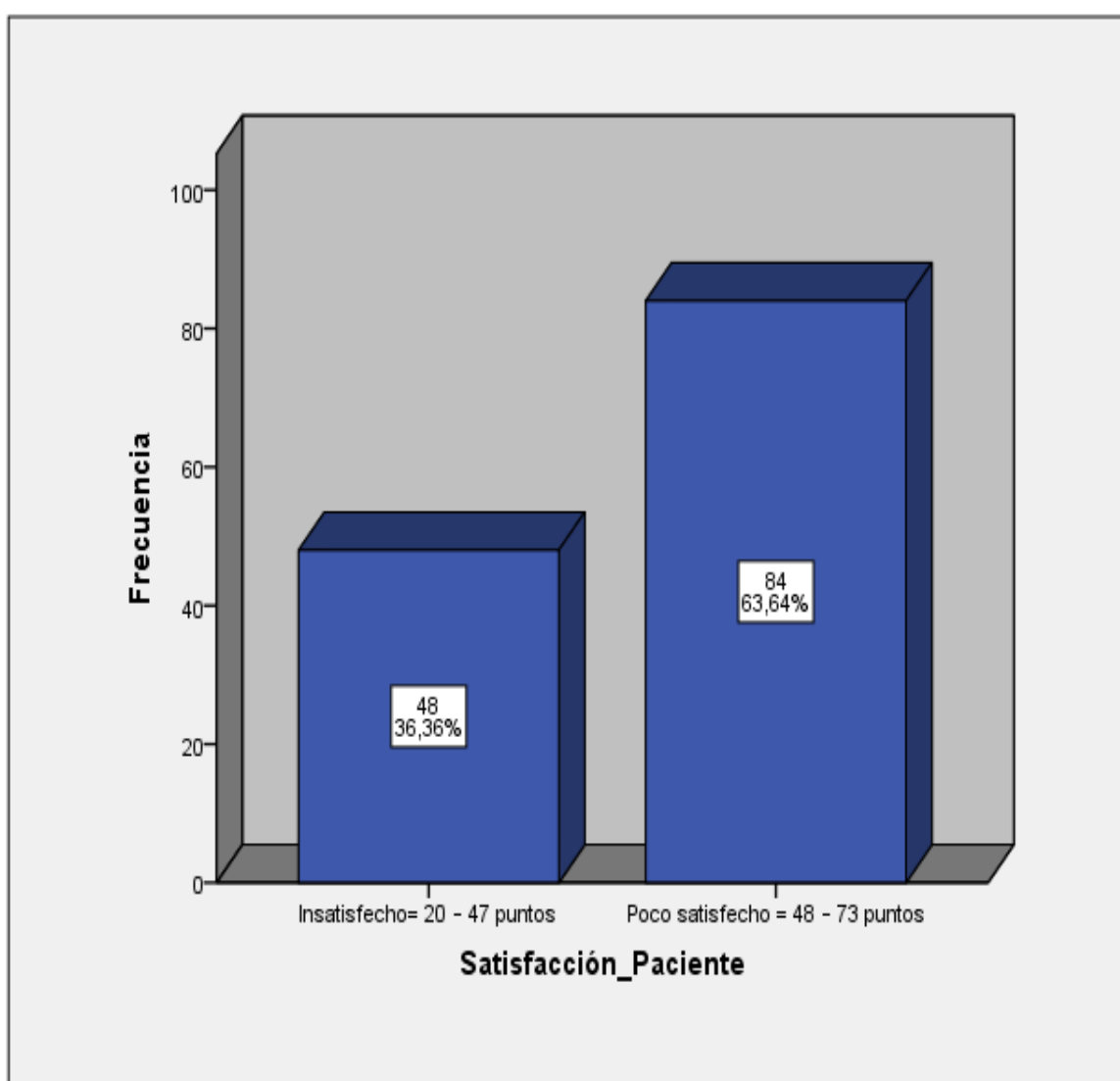


La Figura n.º7 y Tabla n.º7 muestran la distribución de la calidad de atención de la teleorientación. El 63.64% reporta una calidad de atención regular, mientras que el 36.36% reporta una calidad mala.

Tabla n.º8: Distribución de la satisfacción del paciente.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho= 20 – 47 puntos	48	36,4%	36,4%
Poco satisfecho = 48 – 73 puntos	84	63,6%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º8: Distribución de la satisfacción del paciente.

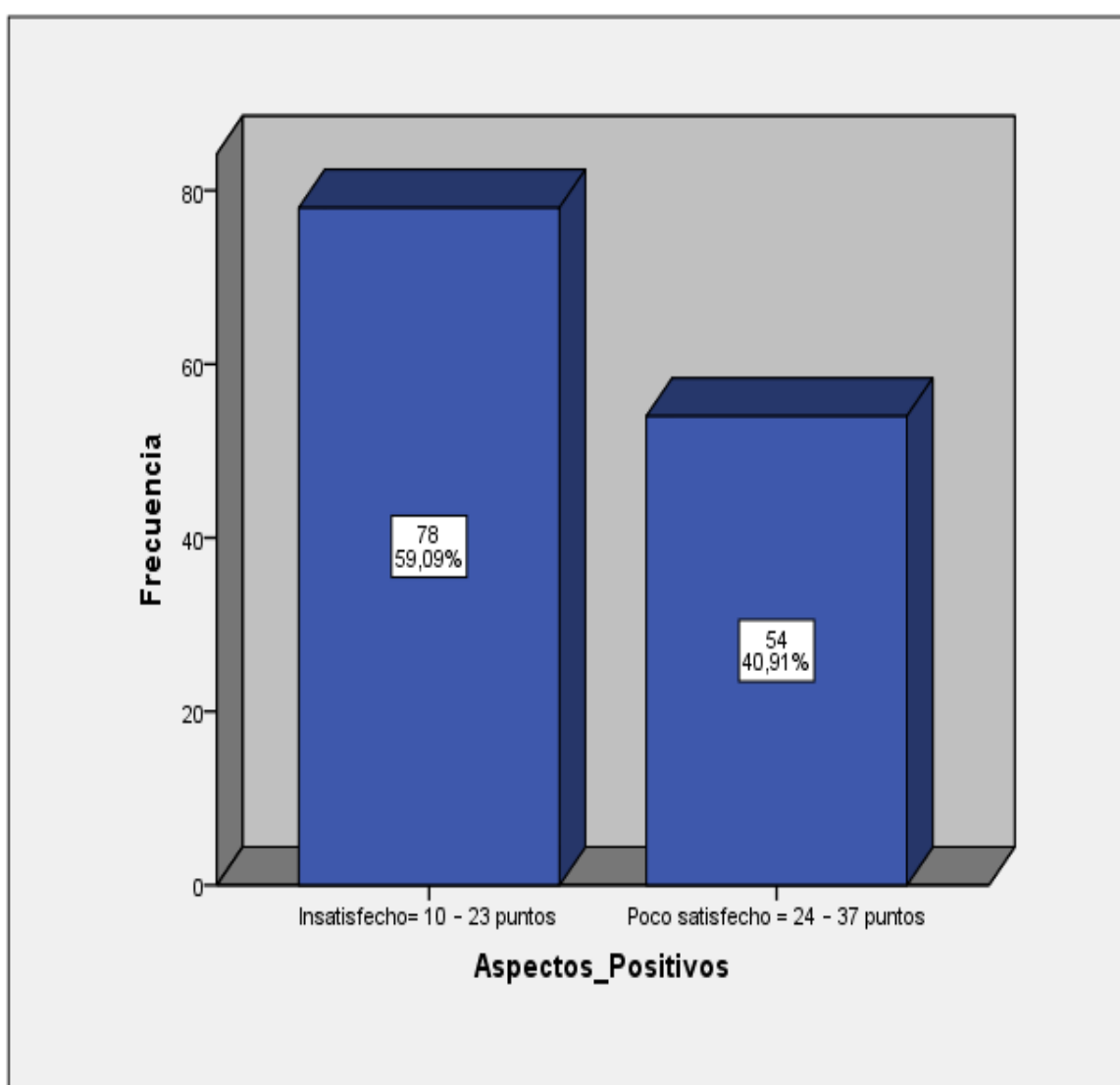


La Figura n.º8 y Tabla n.º8 muestran la distribución de la satisfacción del paciente. El 63.64% evidencia un nivel de poca satisfacción. El 36.36% de la muestra presenta un nivel de insatisfacción.

Tabla n.º9: Distribución de los aspectos positivos de la satisfacción del paciente.

ASPECTOS POSITIVOS			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho= 10 – 23 puntos	78	59,1%	59,1%
Poco satisfecho = 24 – 37 puntos	54	40,9%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º9: Distribución de los aspectos positivos de la satisfacción del paciente.

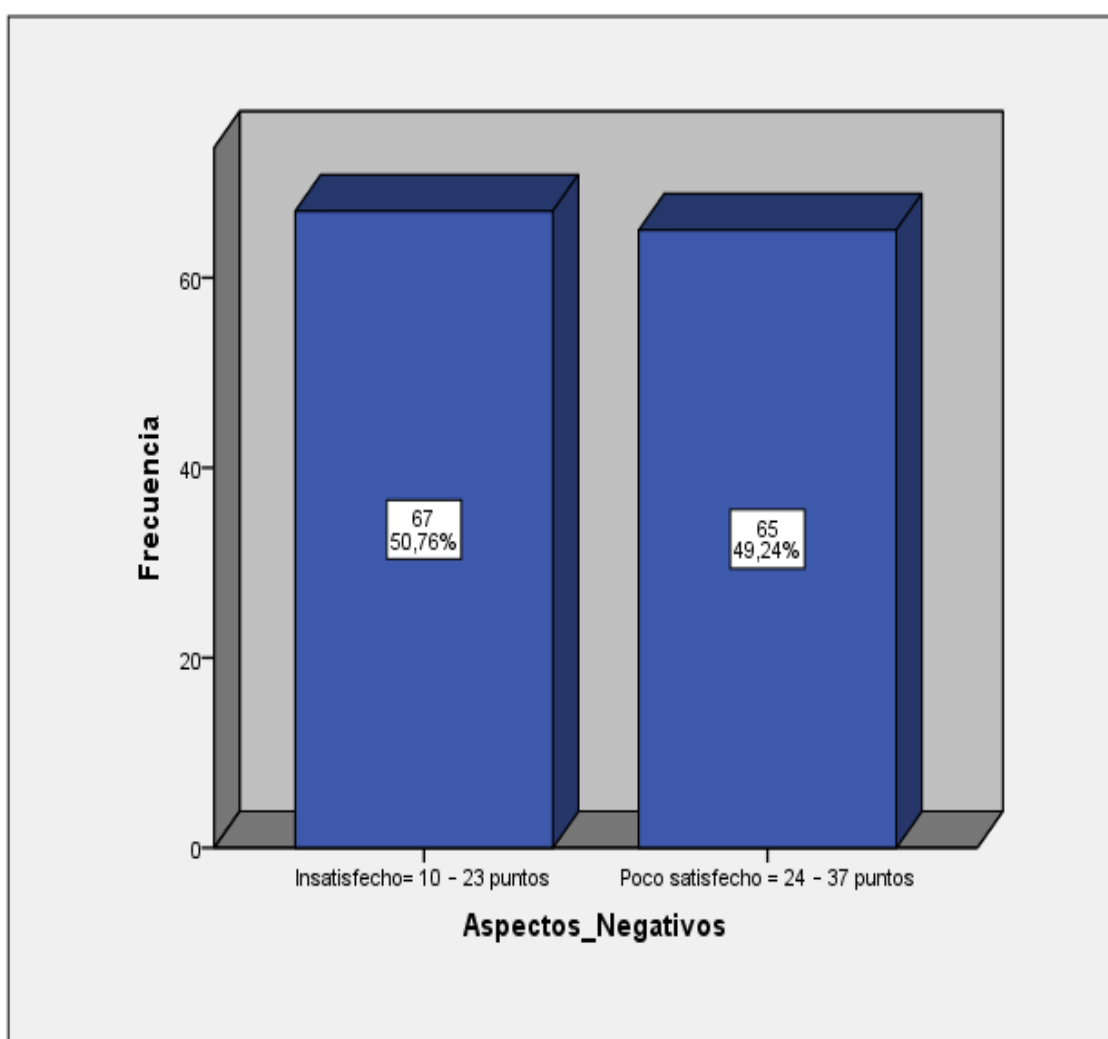


La Figura n.º9 y Tabla n.º9 muestran la distribución de los aspectos positivos de la satisfacción de los pacientes. El 59.09% del total de la muestra presenta insatisfacción. El 40.91% presenta un nivel de poca satisfacción.

Tabla n.º10: Distribución de los aspectos negativos de la satisfacción del paciente.

ASPECTOS NEGATIVOS			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho= 10 – 23 puntos	67	50,8%	50,8%
Poco satisfecho = 24 – 37 puntos	65	49,2%	100%
Total	132	100%	

Figura n.º10: Distribución de los aspectos negativos de la satisfacción del paciente.



La Figura n.º10 y Tabla n.º10 muestran la distribución de los aspectos negativos de la satisfacción de los pacientes. Se evidencian niveles similares en cuanto a la insatisfacción y la poca satisfacción. El 50.76% de los pacientes se siente insatisfecho, mientras que el 49.24% se siente poco satisfecho.

4.1.3 Prueba de normalidad.

Tabla n.º11: Prueba de normalidad de las variables y dimensiones de estudio.

PRUEBAS DE NORMALIDAD			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención	,411	132	,000
Satisfacción Paciente	,411	132	,000
Aspectos Positivos	,387	132	,000
Aspectos Negativos	,344	132	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la Tabla n.º11 se observaron que la variable calidad de atención, la variable satisfacción del paciente y sus respectivas dimensiones no tienen distribución normal ($\text{sig} < 0.05$), siendo el valor crítico observado 0 en todos los casos.

Los resultados de normalidad indicaron que la relación se debe trabajar con estadísticos no paramétricos (coeficiente de correlación de Spearman).

4.1.4 Prueba de hipótesis

4.1.4.1 Hipótesis General

H1 Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

H0: No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

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

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

Prueba estadística:

Se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, dado que se analizarán variables cualitativas ordinales con distribución no normal.

Tabla n.º12: Relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente.

Correlaciones				
		Calidad Atención	Satisfacción Paciente	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
	Calidad Atención	Sig. (bilateral)	.	.
		N	132	132
	Satisfacción Paciente	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	132	132

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

Conclusión: En la Tabla n.º12 se observa que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente es significativa ($p = 0.00 < 0.05$), así mismo, el coeficiente de Spearman es 1; lo cual indica que existe una correlación positiva alta. **Al 95% de confianza podemos afirmar que la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y muy alta** para los pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

4.1.4.2 Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

H0: No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Prueba estadística:

Se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, dado que se analizarán variables cualitativas ordinales con distribución no normal.

Tabla n.º13: Relación entre la calidad de atención y la dimensión aspectos positivos.

Correlaciones			
		Calidad Atención	Aspectos Positivos
Rho de Spearman	Calidad Atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,629**
		N	.
		N	132
Aspectos Positivos	Aspectos Positivos	Coeficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	132

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

Conclusión: En la Tabla n.º13 se observa que la relación entre la calidad de atención y la dimensión aspectos positivos de la satisfacción del paciente es significativa ($p = 0.00 < 0.05$), así mismo, el coeficiente de Spearman es 0.629; lo cual indica que existe una correlación positiva moderada. **Al 95% de confianza podemos afirmar que la variable calidad de atención y la dimensión aspectos positivos de la satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y moderada** para los pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

4.1.4.3 Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos negativos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

H0: No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos negativos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023

Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

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

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

Prueba estadística:

Se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, dado que se analizarán variables cualitativas ordinales con distribución no normal.

Tabla n.º14: Relación entre la calidad de atención y la dimensión aspectos negativos.

Correlaciones			
		Calidad Atención	Aspectos Negativos
Rho de Spearman	Calidad Atención	1,000	,745**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
Rho de Spearman	Aspectos Negativos	,745**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

Conclusión: En la Tabla n.º14 se observa que la relación entre la calidad de atención y la dimensión aspectos positivos de la satisfacción del paciente es significativa ($p = 0.00 < 0.05$), así mismo, el coeficiente de Spearman es 0.745; lo cual indica que existe una correlación positiva moderada. **Al 95% de confianza podemos afirmar que la variable calidad de atención y la dimensión aspectos negativos de la satisfacción del paciente se relacionan**

entre sí de manera positiva y moderada para los pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023.

4.2 Discusión de Resultados

- ✓ El objetivo del presente estudio es determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud, periodo 2023.
- ✓ Los hallazgos obtenidos con relación a edad muestran que la población de estudio estuvo conformada por edades entre 20 y 60 años. El grupo mayoritario es el de 31 a 40 años, lo cual discrepa del estudio de Febres (15), en donde se analizó la relación entre satisfacción y calidad, donde el grupo mayoritario fue el de 36 a 45 años.
- ✓ Respecto al análisis de género, nuestro estudio presenta una distribución similar entre hombres y mujeres con un 48% y 52% respectivamente. Esta distribución dista con el estudio de Febres (15), en donde el 61% era del sexo femenino.
- ✓ Respecto a las variables clínicas, nuestro estudio evidenció que el 34.09% de la muestra presenta un nivel leve de intensidad de dolor. El 40.15% tienen un tiempo de evolución de entre 1 y 5 años. La zona de lesión más frecuente es la del dorsal baja, con un 29.54% del total.
- ✓ En cuanto a la calidad de atención, el 63.64% de la muestra refiere un nivel regular de calidad de atención. Estos Hallazgos discrepan de estudios como el de Ruiz (12), donde el 86.25% presentó una buena calidad de atención.
- ✓ Concordamos con el estudio de Torres (13), en donde el nivel de calidad de atención fue regular en un 68.1%.
- ✓ El nivel de satisfacción del paciente en nuestro estudio fue de poco satisfecho, con un 63.64% del total de la muestra. Discrepamos del estudio de Ruiz (12), en donde el 78.8% resultó satisfecho, y solo el 17.5% resultó poco satisfecho. También

distamos del estudio de Salgado (14), en donde el 96.7% de la población se mostró satisfecho.

- ✓ Respecto a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, así como las dimensiones de la satisfacción, nuestro estudio evidencia una correlación de moderada a alta. Esto concuerda con los hallazgos presentados por Ruiz (12), en donde se evidenció una relación lineal y significativa entre calidad de atención y satisfacción. También concordamos con el estudio de Salgado (14), en donde se encontró una relación altamente significativa entre ambas variables.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El grupo de edades entre los 31 y 40 años, represento el mayor porcentaje de la muestra,
- La distribución por sexo, fue representada en una ligera mayoría por el género femenino.
- Según la ocupación de la muestra, el mayor porcentaje fueron representados por los empleados.
- De acuerdo a la intensidad de dolor en los pacientes el mayor porcentaje de pacientes refieren un nivel leve de intensidad
- Según el tiempo de evolución de los pacientes, el mayor porcentaje está representado por un tiempo de evolución de 1 a 5 años.
- Según la distribución por zona de lesión. La zona más frecuente de lesión es la dorsal baja.
- Se reporta una calidad de atención regular
- El mayor porcentaje de la muestra evidencia un nivel de poca satisfacción.
- Según la distribución de los aspectos positivos de la satisfacción de los pacientes hay un ligero porcentaje mayoritario del total de la muestra presenta insatisfacción.
- Según la distribución de los aspectos negativos de la satisfacción de los pacientes hay un ligero porcentaje mayoritario del total de la muestra presenta insatisfacción
- Podemos afirmar que la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y muy alta.

- Podemos afirmar que la variable calidad de atención y la dimensión aspectos positivos de la satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y moderada
- Podemos afirmar que la variable calidad de atención y la dimensión aspectos negativos de la satisfacción del paciente se relacionan entre sí de manera positiva y moderada

5.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda hacer uso de las plataformas digitales para dar charlas informativas de cómo se desarrollará la teleorientación y el estudio de investigación al paciente y familiares.
- ✓ Realizar un seguimiento del paciente en cómo percibe el desarrollo de su tratamiento por el terapeuta físico.
- ✓ Reuniones presenciales y virtuales con el personal que ejecuta las atenciones para opiniones, debate y mejora de la teleorientación.
- ✓ Implementar programas teleorientación, dentro de los diferentes diagnósticos musculoesqueléticos como una nueva opción al paciente.
- ✓ Se recomienda realizar otros estudios en el cual involucren otras variables como una guía de plan de tratamiento en la teleorientación por medio de terapia física y rehabilitación.

CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Teleconsulta T. PANDEMIA POR COVID-19 HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO-2020. 2020;1.
2. Amaya P, Beretta N. Guía Telerrehabilitación Para Kinesiólogos Y Fisioterapeutas. Formación universitaria. 2020. 1-36 p.
3. Márquez J. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. Rev Colomb Gastroenterol. 2020;35(Supl. 1):5-16.
4. PAVA M, VARGAS M, INFANTE M. Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la ips cardiología siglo xxi de la ciudad de ibagué atendidos en tiempo de pandemia covid 19 durante los meses abril a agosto 2020. 2020;2507(February):1-9.
5. Quispe-Juli C, Moquillaza-Alcántara V, Arapa-Apaza K. Telehealth in latin america: A review of the studies registered in clinicaltrials.gov. Rev Cuba Inf en Ciencias la Salud. 2019;30(4):1-12.
6. Amorim P, Brito D, Castelo-Branco M, Fàbrega C, Gomes da Costa F, Martins H, et al. Telehealth Opportunities in the COVID-19 Pandemic Early Days: What Happened, Did Not Happen, Should Have Happened, and Must Happen in the Near Future? Telemed e-Health. 2020;00(00):1-6.

7. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare Rev Chil Ing.* 2019;27(4):668-81.
8. Revelo É. Nivel De Discapacidad Lumbar En Usuarios Que Asisten A Los Centros De Rehabilitación Privada De La Ciudad De Ibarra 2023. Univ Técnica Del Norte Fac Ciencias La Salud Carrera Ter Física Médica [Internet]. 2023;1:1–84. Available from: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7927/1/06_NUT_231_TRABAJO_DE_GRADO.pdf
9. Lisón Párraga JF, Sánchez Zuriaga D, Arguisuelas Martínez MD. Efectos de un protocolo de inducción miofascial sobre el dolor, discapacidad y patrón de activación del erector espinal en pacientes con dolor lumbar inespecífico / tesis doctoral presentada por Dña. María Dolores Arguisuelas Martínez ; dirigida por [el]. Univ CEU [Internet]. 2013; Available from: <https://repositorioinstitucional.ceu.es/handle/10637/5791>
10. Ruiz D. Escuela de Posgrado BIOMETRÍA. Psikol Perkemb [Internet]. 2019;1(October 2013):1-126. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
11. Torres L. “Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional de huacho- 2023”. *J Chem Inf Model.* 2013;53(9):1689-99.
12. Salgado M. Escuela de Posgrado BIOMETRÍA. Psikol Perkemb [Internet]. 2019;(October 2013):1-126. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>

13. Febres R. Satisfacción del usuario del servicio de medicina sobre la calidad de atención. 2019;1.
14. Ortega J. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa Bachiller : El Método Singapur Para La Enseñanza Del Concepto Número En Los Estud Prim Grado Educ Primaria Del Col “San Fr Asís Arequipa”. 2014;1503:1-45.
15. Varela I, Amaya G, Gómez S, Álvarez D, Díaz S, Bulnes J, et al. Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras. *Innovare Rev Cienc y Technol.* 2020;9(1):2–7
16. Arias C, Monyalvan C. Relación Entre Dolor, Discapacidad Y Calidad De Vida En Pacientes Con Lumbalgia Inespecífica. *Área De Fisioterapia. Hospital Vicente Corral Moscoso 2017- 2018.* 2018;151(2):10–7.
17. Sanchez H, Garcia A. Eficacia De La Inducción Miofascial En El Tratamiento De La Lumbociatica En El Servicio De Medicina Física Y Rehabilitación Del Hospital Regional Lambayeque, Agosto 2014 – Agosto 2015”. 2016;1:1–39.
18. Hernández G, Zamora D. Ejercicio físico como tratamiento en el manejo de lumbalgia. *Rev Salud Pública (Bogota).* 2017;19(1):123–8.
19. López PL. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero [Internet]. 2004; 09(08):69–74. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012.
20. Sánchez Flores FA. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Rev Digit Investig Docencia Univ [Internet].* 2019; 101–22. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
21. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozano O, Acuña L, Arellano C. *La Investigación Científica.* 1ra ed. Guayaquil, Ecuador; 2020. 131 p.

22. Sánchez Flores FA. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Rev Digit Investig Docencia Univ [Internet]. 2019; 13(1):101–22. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
23. Baena G. Metodología De La Investigación Serie integral por competencias (Libro Online) [Internet]. 2014. 12–14 p. Available from: <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
24. Ñaupas Paitán H, Valdivia Dueñas MR, Palacios Vilela JJ y Romero Delgado HE. Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 2018.
25. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C y Baptista Lucio, P. Metodología De La Investigación. McGraw-Hill Companies; 2014.
26. López P. Población Muestra Y Muestreo. Punto Cero [Internet]. 2004; 09(08):69–74. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
27. Bernal C. Metodología de la Investigación. 3era ed. Palma OF, editor. colombia; 2010. 322 p..
28. Parreño, A. Metodología de Investigación en salud [Internet]. Vol. 40, Journal of Rehabilitation Medicine. 2016. 126 p. Available from: [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/13/metodología de la investigación en salud.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/13/metodología%20de%20la%20investigaci3n%20en%20salud.pdf)
29. Rodríguez CM. Pensamiento prospectivo: visión sistémica de la construcción del futuro. Análisis. 2015;46(84):89.

30. Fitzgerald P tan L and G. Applying the SERVPERF Scale to Evaluate Quality of Care in two Public Hospitals at Khanh Hoa Province, Vietnam. *Asia Pacific J Heal Manag.* 2014;9(2):66-77.
31. SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL [Internet]. Aiteco.com. 2014 [citado el 12 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
32. Lionetto F, Pappadà S, Buccoliero G, Maffezzoli A, Marszałek Z, Sroka R, et al. El modelo servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Compos Part A Appl Sci Manuf* [Internet]. 2020;68(1):1-12. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
33. de Colombia M de SPS. Preguntas Frecuentes [Internet]. Gov.co. [cited 2023 Oct 11]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/Lists/FAQ/DispForm.aspx?ID=1080>
34. Centeno D. Teleorientación, la nueva forma de recibir atención en salud, sin ir a urgencias [Internet]. Fcv.org. 2023 [cited 2023 Oct 11]. Available from: <https://www.fcv.org/co/blog/bienestar-fisico/teleorientacion-la-nueva-forma-de-recibir-atencion-en-salud-sin-ir-a-urgencias>
35. ¿Qué es Telesalud? [Internet]. Gob.pe. [cited 2023 Oct 11]. Available from: <https://www.gob.pe/11729-que-es-telesalud-servicios-de-telemedicina>

ANEXOS

Anexo No 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la Investigación: “Calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuáles son las características sociodemográficas de los paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?. • ¿Cuáles son las características clinicas de los paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?. • ¿Cuál es el nivel de calidad de atención de la teleorientación del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?. • ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente con 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características sociodemográficas del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023 • Determinar las características clínicas del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023 • Determinar el nivel de calidad de atención de la teleorientación del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III 	<p>Hipótesis General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023. • Ho No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023 <p>Hipótesis Especificas Ha1 Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo</p>	<p>Variable 1: Calidad de la atención</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente con dolor lumbar</p> <p>Variable Interviniente: Características sociodemográficas</p> <p>Variable interviniente:</p>	<p>Método de la investigación: Hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Tipo aplicada</p> <p>Alcance: Descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental Descriptivo Correlacional Transversal porspectivo</p> <p>Población: 200 pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts</p>

<p>dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023?.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023? • ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023? 	<p>Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción de la Teleorientación del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023 • Determinar la relación entre la responsabilidad de la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023 • Determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar según la edad del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023 	<p>Piazza Roberts EsSalud periodo 2023</p> <p>Ho1 No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos positivos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023</p> <p>Ha2 Existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos negativos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023</p> <p>Ho2 No existe relación entre la calidad de atención de la teleorientación y los aspectos negativos de la satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023</p>	<p>Características sociodemográficas</p> <p>Unidad de análisis: Pacientes con dolor lumbar</p>	<p>EsSalud periodo 2023</p> <p>Muestra: La muestra será de 132 pacientes con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023</p> <p>Muestreo Se realizará un muestreo probabilístico aleatorio simple de acuerdo a los criterios de selección descritos.</p>
--	---	---	---	---

Anexo 2 FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

I PARTE DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

EDAD		
(1)	20 – 30 años	
(2)	31 – 40 años	
(3)	41 – 50 años	
(4)	51 – 60 años	

SEXO		
(1)	Masculino	
(2)	Femenino	

OCUPACION		
(1)	Ama de Casa	
(2)	Empleados	
(3)	Profesionales	
(4)	Obreros	

CARACTERISTICAS CLINICAS

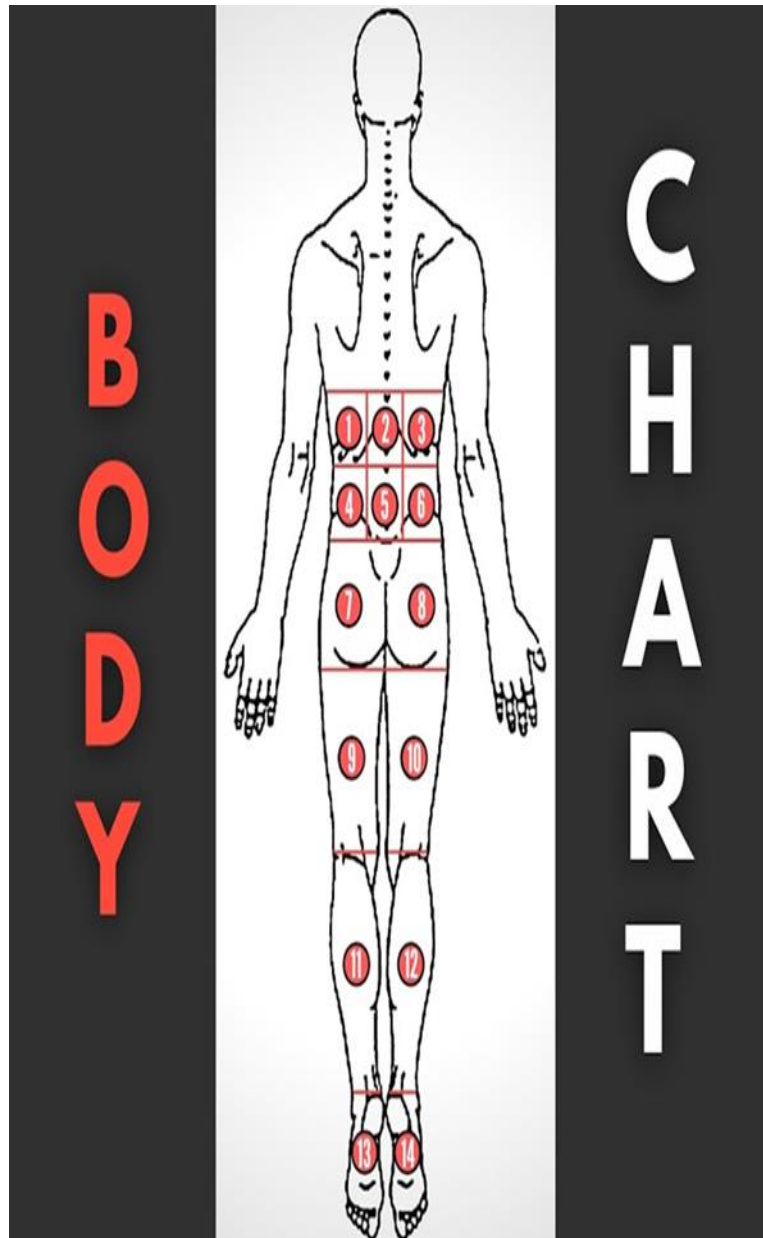
TIEMPO DE EVOLUCION		
(1)	< 1 año	
(2)	1 a 5 años	
(3)	> a 5 años	

INTENSIDAD DE DOLOR		
(1)	0 = Sin dolor	
(2)	1 – 3 Leve	
(3)	4 – 6 Moderado	
(4)	7 – 10 Severo	

BODY CHART

Según la imagen, cada número indica una zona de dolor, si usted cree que es una o más de una, marque en el casillero. Identifique según el número de figura en la imagen, cuál es la zona de la región lumbar donde se encuentra localizado el dolor y si esta se irradia a algún lugar por debajo de la cintura:

1. Dorsal baja Izquierda
2. Dorsal baja Centro
3. Dorsal baja Derecha
4. Lumbar alta Izquierda
5. Lumbar alta Centro
6. Lumbar alta Derecha
7. Glúteo Izquierdo
8. Glúteo Derecho
9. Muslo Izquierdo
10. Muslo Derecho
11. Pantorrilla Izquierda
12. Pantorrilla Derecha
13. Planta de pie Izquierda
14. Planta de pie Derecha



II PARTE Cuestionarios

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON DOLOR LUMBAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III ALFREDO PIAZZA ROBERTS ESSALUD PERIODO 2023				
N° de Cuestionario:		Fecha:	/	/
Estimado usuario (a), el presente cuestionario tiene el objetivo de obtener información sobre la Satisfacción evaluar la satisfacción del paciente con dolor lumbar del centro de atención primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud periodo 2023, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.				
INSTRUCCIONES: Llene los espacios en blanco y marque con un aspa(X) la alternativa que refleje mejor su percepción. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=NADA, 2=POCO, 3=MODERADAMENTE, 4=BASTANTE, 5=INTENSAMENTE.				

N°	AFFECTOS POSITIVOS	1	2	3	4	5
1.	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2.	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?					
3.	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					
4.	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?					
5.	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6.	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					
7.	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?					
8.	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					
9.	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					
10.	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
N°	AFFECTOS NEGATIVOS	1	2	3	4	5
11.	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?					
12.	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?					
13.	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14.	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?					
15.	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?					
16.	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?					
17.	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?					
18.	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?					
19.	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
20.	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION EN TELEORIENTACION				
N° de Cuestionario:		Fecha:	/	/
Edad:		Genero:	Masculino () Femenino()	
Estimado usuario (a), el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como se desempeñó la atención por Teleorientación en el CAP III Alfredo Piazza Roberts Essalud Periodo 2023. De las preguntas que siguen, le solicitamos marcar las respuestas que estén más acordes a su opinión.				
INSTRUCCIONES: Llene los espacios en blanco y marque con un aspa(X) la alternativa que crea conveniente. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo				

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su Teleorientación?					
2	¿El Fisioterapeuta le atendió en el horario programado?					
3	¿Su Teleorientación se realizó respetando el orden de programación?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su Teleorientación?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad para su teleorientación?					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
6	¿La atención en la teleorientación fue rápida?					
7	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio médico fue corto?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en sus sesiones de Teleorientación fue corto?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
N°	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
10.	¿Se respetó su privacidad durante su atención?					
11.	¿El Fisioterapeuta le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12.	¿El terapeuta le brindó el tiempo que usted considera necesario en sus sesiones de terapia?					
13.	¿El Fisioterapeuta le inspiró confianza?					
N°	EMPATIA	1	2	3	4	5
14.	¿El Fisioterapeuta le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15.	¿El Fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16.	¿Usted comprendió la explicación que el Fisioterapeuta le brindó sobre su problema de salud?					
17.	¿Su Fisioterapeuta lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
18.	¿El Fisioterapeuta que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
19.	¿Los programas utilizados son adecuados para guiarlo en la teleorientación?					
20.	¿El Fisioterapeuta estuvo correctamente uniformado?					
21.	¿Los ambientes contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su teleorientación?					
22.	¿El lugar de donde le dieron la teleorientación era el adecuado?					

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Formulario de Consentimiento Informado (FCI) en un estudio de investigación del CIE-VRI

Título del proyecto : “Calidad De Atención De La Teleorientación Y Satisfacción Del Paciente Con Dolor Lumbar Del Centro De Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud Periodo 2023”
Investigadora : Bach. Reyna Diaz, Amelia Melva
Institución : Universidad Norbert Wiener

Estoy invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Calidad De Atención de la Teleorientación Y Satisfacción Del Paciente Con Dolor Lumbar Del Centro De Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud Periodo 2023” de fecha 23/10/2023 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Norbert Wiener.

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud periodo 2023. Su ejecución ayudará/permitirá a conocer la relación de las variables de estudio.

Duración del estudio (08 meses): Junio 2023 a Enero 2024

Nº esperado de participantes: 132 pacientes con diagnóstico de Lumbalgia

Criterios de Inclusión y exclusión: Criterios de Inclusión: Personas consideradas con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud, personas de ambos sexos, personas de edad comprendida entre 20 a 60 años, personas que deseen participar voluntariamente en el estudio, personas que comprendan las instrucciones, personas que firmen el consentimiento informado. Criterios de Exclusión: Personas que sufran de alguna enfermedad cognitiva, personas que hayan sufrido Fracturas a nivel lumbar, pacientes post operados de la zona lumbar, pacientes con complicaciones neurológicas, pacientes que tengan lesiones musculoesqueléticas de miembros inferiores y pacientes con problemas ortopédicos en miembros inferiores y/o caja torácica.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le pedirá resolver un cuestionario de forma voluntaria llamado “Calidad de atención de la teleorientación y satisfacción para determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud. La encuesta puede demorar unos 10 a 15 minutos y los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos: Su participación en el estudio no presenta ningún tipo de riesgo para Usted, con respecto a su estado físico, mental y de bienestar. El resultado que aparezca en el desarrollo de la encuesta, no le causaran dificultades en su honor, situación económica, y ocupación laboral. Sí usted siente alguna incomodidad al seguir con la evaluación o por alguna razón específica no desea continuar, usted es libre de no continuar en el estudio en el momento que usted lo considere necesario.

Beneficios: Usted no obtendrá algún beneficio por participar en este estudio, tampoco recibirá alguna compensación económica. Así mismo, determinar la relación entre la calidad de atención de la teleorientación y satisfacción del paciente con dolor lumbar del Centro de Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts EsSalud ayudará a los profesionales de la salud en sus futuras intervenciones y relación con sus pacientes con lumbalgia a incrementar sus conocimientos y mejorar sus tratamientos en el campo de la salud. De manera que, con su participación en esta investigación, al ser desarrollado las encuestas permitirá obtener nueva información para aportar a futuras investigaciones.

Costos e incentivos:

Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Se guardará la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con la investigadora Bach. Reyna Diaz, Amelia Melva, al número de celular 963345055 o al correo ameliareyna2004@gmail.com. Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite.etica@uwiener.edu.pe.

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Firma del participante
Nombre:
DNI:
Fecha: ___/___/2023

Firma del investigador
Nombre: Bach. Reyna Diaz, Amelia
DNI: 15408143
Fecha: 23/10/2023

Anexo 4 : Validación de los Instrumentos

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA TELEORIENTACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON DOLOR LUMBAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III ALFREDO PIAZZA ROBERTS ESSALUD PERIODO 2023”

Nº	CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA TELEORIENTACIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	X		X		X		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?	X		X		X		
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?	X		X		X		
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?	X		X		X		
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	X		X		X		
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	X		X		X		
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?	X		X		X		
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?	X		X		X		
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?	X		X		X		
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	X		X		X		
	AFECTOS NEGATIVOS	X		X		X		
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?							
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?							
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?	X		X		X		
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?	X		X		X		
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?	X		X		X		
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?	X		X		X		

18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?	X		X		X	
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	X		X		X	
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Raymundo Chafloque Tullume

DNI: 08671855

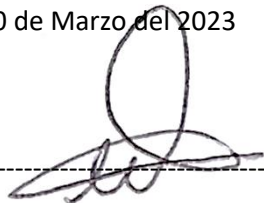
Especialidad del validador: Docencia y Gestión Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 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 dimensión²³⁴⁵

10 de Marzo del 2023



Firma del Experto Informante.

*“CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA TELEORIENTACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON DOLOR LUMBAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III ALFREDO
PIAZZA ROBERTS ESSALUD PERIODO 2023”*

Nº	CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA TELEORIENTACIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	X		X		X		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?	X		X		X		
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?	X		X		X		
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?	X		X		X		
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	X		X		X		
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	X		X		X		
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?	X		X		X		
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?	X		X		X		
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?	X		X		X		
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	X		X		X		
	AFECTOS NEGATIVOS	X		X		X		
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?							
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?							
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?	X		X		X		
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?	X		X		X		
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?	X		X		X		
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?	X		X		X		
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?	X		X		X		

19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	X		X		X		
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pilar Huarcaya Sihuincha

DNI: 42774279

Especialidad del validador: Gestión en Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 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 dimensión²³⁴⁵

10 de Marzo del 2023



Firma del Experto Informante.

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA TELEORIENTACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON DOLOR LUMBAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III ALFREDO PIAZZA ROBERTS ESSALUD PERIODO 2023”

Nº	CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA TELEORIENTACIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	AFECTOS POSITIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?	X		X		X		
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?	X		X		X		
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?	X		X		X		
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?	X		X		X		
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?	X		X		X		
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?	X		X		X		
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?	X		X		X		
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?	X		X		X		
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?	X		X		X		
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?	X		X		X		
	AFECTOS NEGATIVOS	X		X		X		
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?							
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?							
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?	X		X		X		
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?	X		X		X		
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?	X		X		X		
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjeron alguna sensación de miedo?	X		X		X		
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?	X		X		X		

19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?	X		X		X		
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Andy Arrieta Córdoba

DNI: 10697600

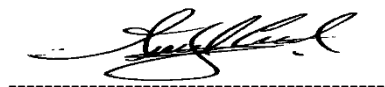
Especialidad del validador: Docencia y Gestión Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. 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 dimensión²³⁴⁵

10 de Marzo del 2023



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Carta de solicitud a la institución

Lima, 03 de Octubre del 2021

Solicito: Ingreso a la institución para recolectar datos para tesis de postgrado

Sr:

Gerente General del centro de atención primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud

Presente.-

De mi mayor consideración:

Yo, Bach. Reyna Diaz, Amelia Melva, alumna de la E.A.P. de Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Norbert Wiener, con código n° 2018100342, solicito que me permita recolectar datos en su institución como parte de mi proyecto de tesis para obtener el título de “Licenciado en Terapia física y rehabilitación” cuyo objetivo general es determinar la relación entre “Calidad De Atención de la Teleorientación Y Satisfacción Del Paciente Con Dolor Lumbar Del Centro De Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud Periodo 2023”; asimismo, la presentación de los resultados en formato de tesis y artículo científico. La mencionada recolección de datos consiste en obtener datos personales de los participantes como la edad y el sexo.

Los resultados del estudio se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Atentamente,

Bach. Reyna Diaz, Amelia Melva
Universidad Norbert Wiener
E.A.P. de Tecnología Médica

Anexo 6: Carta de Aprobación de la institución



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

CARTA N° 003 - DIR - CAP III APR - GSPN I II-GRPA- ESSALUD-2021

Lince, 07 JUN 2021.

Señora
AMELIA MELVA REYNA DIAZ
Presente.-

ASUNTO : Autorización para toma de recolección de datos en el CAP III Alfredo Piazza Roberts.

REF.- : Solicitud S/N con fecha 01 de junio del 2021




De mi consideración

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y en mérito al asunto, manifestarle que el Centro de Atención Primaria autoriza la recolección de datos del CAP III Alfredo Piazza Roberts. En ese sentido, se le solicita dejar una copia con los datos recopilados del trabajo realizado.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente


D. CHRISTIAN ALEX MONTOYA MONTEVERDE
Director CAP III Alfredo Piazza Roberts
GSPN I II-GRPA
EsSalud

CAMM/evgs
NT: 2020-2021- 436
Fotos: 001

Anexo 7: Carta de Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 06 de noviembre de 2023

Investigador(a)
Amelia Melva Reyna Diaz
Exp. N°: 1115-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) evaluó y **APROBO** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **"Calidad De Atención De La Teleorientación Y Satisfacción Del Paciente Con Dolor Lumbar Del Centro De Atención Primaria III Alfredo Piazza Roberts Essalud Periodo 2023"** Versión 01 con fecha 23/10/2023.
- **Formulario de Consentimiento Informado Versión 01** con fecha 23/10/2023.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Amelia Melva Reyna Diaz y a los investigadores colaboradores (no aplica)

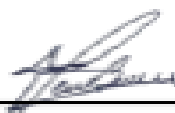
La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI- UPNW



● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	1%
5	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%
6	Isabel Varela, Gabriel Amaya, Sandra Gómez, Dina Álvarez et al. "Funci... Crossref	<1%
7	Universidad Wiener on 2018-12-21 Submitted works	<1%
8	Submitted on 1686868449054 Submitted works	<1%