

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA DURANTE LA PANDEMIA EN EL
CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II DE
ENERO 2022 – AGOSTO 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
SALUD PÚBLICA**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES
PACHECO SANDOVAL BRAULIO
RAFAEL MARRUFO LILA BETZABE**

LIMA — PERÚ

2023

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PERCEPCIÓN DE LA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA DURANTE LA
PANDEMIA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN
PABLO II DE ENERO 2022 – AGOSTO 2022**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. MAURICIO GREGORIO MAMANI MENDIVIL

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Francisco Antonio Vallenás Pedemonte

PRESIDENTE

Dra. María Victoria Lizarbe Castro

SECRETARIO

Dr. Yolvi Javier Ocaña Fernández

VOCAL

DEDICATORIA

A nuestros hijos por su comprensión
paciencia y apoyo en cada paso dado
para obtener este logro personal y
profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestros maestros que guiaron nuestros pasos para obtener nuestras metas trazadas y por sus conocimientos compartidos, a nuestros amigos, por ser guía y apoyo constante en este proceso.

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURA	x
INFORME DE ANTIPLAGIO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	Nº de Pág.
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2. Problema general	3
1.1.3 Problemas específicos	3
1.2. Objetivos de la investigación	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación	4
1.3.1 Justificación Teórica	4
1.3.2 Justificación Práctica	5
1.3.3 Justificación Metodológica	5
1.3.4 Justificación económico social	5
1.4 Limitaciones en la investigación	5
1.5 Delimitación del área de investigación	5
1.5.1 Delimitación geográfica	5
1.5.2 Delimitación temporal	5
1.5.3 Delimitación de universo	6

1.5.4 Delimitación de contenido	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales	11
2.2 Marco Legal	14
2.3 Bases teóricas	15
2.4. Marco conceptual	18
2.5 Marco filosófico	22
2.6 Formulación de la hipótesis	23
2.6.1 Hipótesis General	23
2.6.2 Hipótesis Específicas	23
2.7 Identificación de variables	25
2.8 Operacionalización de variables	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	28
3.1 Diseño metodológico	28
3.1.1 Tipo de investigación	28
3.2 Población, muestra y muestreo	28
3.2.1 Población	28
3.2.2 Muestra	29
3.2.3 Muestreo:	29
3.3 Procedimiento y técnica de recolección de datos	29
3.4 Método de análisis de datos	31
3.5 Aspectos éticos	31
CAPITULO IV: RESULTADOS	33
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. Discusión	49
5.2 Conclusiones	53
5.3. Recomendaciones	56
FUENTES DE INFORMACIÓN	57
Referencias Bibliograficas	57

ANEXOS	62
Anexo N° 1 Instrumento	63
Anexo N° 2 Consentimiento informado	66
Anexo N° 3 Privacidad y confidencialidad	67
Anexo N° 4 Matriz de consistencia	68
Anexo N° 5 Base de datos	71
Anexo N° 6 Base de datos de la variable calidad de atención	76
Anexo N° 7 Confiabilidad	79
Anexo N° 8 Constancia en investigación	83
Anexo N° 9 Autorización para realizar trabajo de investigación	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Nivel de satisfacción	33
Tabla N° 2	Descripción de las dimensiones de satisfacción	34
Tabla N° 3	Nivel de calidad de atención	35
Tabla N° 4	Descripción de las dimensiones de calidad de atención	36
Tabla N° 5	Descripción de la tabla (análisis bivariado)	38
Tabla N° 6	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y calidad de atención	39
Tabla N° 7	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y fiabilidad	40
Tabla N° 8	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y elementos tangibles	41
Tabla N° 9	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y capacidad de respuesta	42
Tabla N° 10	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y empatía	43
Tabla N° 11	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y seguridad	44
Tabla N° 12	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y comunicación e interacción	45
Tabla N° 13	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y tiempo de atención y espera	46
Tabla N° 14	Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y calidad técnica	47

ÍNDICE DE FIGURA

Figura N° 1	Nivel de satisfacción de los pacientes de la calidad de atención de telemedicina en el centro materno Juan Pablo II	33
Figura N° 2	Dimensiones de la variable satisfacción	34
Figura N° 3	Porcentaje del nivel de calidad de atención	35
Figura N° 4	Dimensiones de la variable calidad de atención	36



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 21/03/23

NOMBRE DEL AUTOR (A) (ES): BRAULIO PACHECO SANDOVAL

LILA RAFAEL MARRUFO

ASESOR (A): MAURICIO GREGORIO MAMANI MENDIVIL

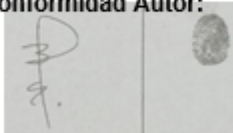
TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (x)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA DURANTE LA PANDEMIA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II DE ENERO 2022 – AGOSTO 2022**

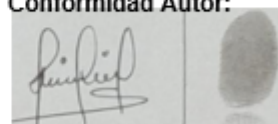
CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 8 %

Conformidad Autor:



**Nombre: BRAULIO PACHECO SANDOVAL
DNI: 09000646**

Conformidad Autor:



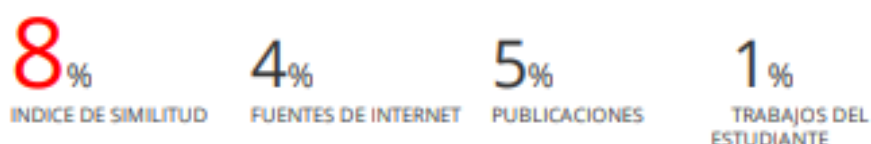
**LILA RAFAEL MARRUFO
DNI: 41256266**

Conformidad Asesor:

Mauricio
**MAURICIO MAMANI
DNI:10446924**

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA DURANTE LA PANDEMIA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II DE ENERO 2022 - AGOSTO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
2	Candy Valera Chota. "Política de Gestión Ambiental del Gobierno Municipal de Lima Metropolitana y su Impacto en la Actitud Ambiental de la Población de Lima Metropolitana 2013-2014", TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review /Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad, 2019 Publicación	<1%
3	"Expectativas de estudiantes y experiencia de docentes noveles como información clave para la autorregulación de tres carreras de educación de la Universidad Arturo Prat", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020 Publicación	<1%

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Tipo y diseño: Se desarrolló una investigación básica con enfoque cuantitativo analítico correlacional y diseño no experimental.

La población estuvo conformada por un total de 1,854 pacientes que han sido atendidos por telemedicina en el periodo de enero a agosto del 2021.

La muestra fue un total 323 pacientes, con asistencia regular al Centro Materno Infantil Juan Pablo II. La técnica para recopilar datos fue la encuesta y se aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable de estudio.

Resultados: Se determinó que existe relación significativa ($r = 0,588$) entre la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia. Confirmó que existe relación entre la variable satisfacción de los pacientes ($r = 0,546$) con la percepción de la fiabilidad; ($r = 0,460$) con los elementos tangibles; ($r = 0,460$) capacidad de respuesta; ($r = 0,516$) empatía; ($r = 0,546$) seguridad del paciente; ($r = 0,434$) comunicación e interacción; ($r = 0,419$) tiempo de espera para la atención; y ($r = 0,571$) respecto a la percepción de la calidad técnica demostrándose estadísticamente significativo.

Conclusión: Se encontró que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia COVID-19.

Palabras clave: Satisfacción, pacientes, percepción, calidad, atención.

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between patient satisfaction and the perception of the quality of telemedicine care during the pandemic at the Juan Pablo II Maternal and Child Center.

Type and design: A basic research, correlational analytical quantitative approach and non-experimental design was developed.

The population consisted of a total of 1,854 patients who have been treated by telemedicine in the period from January to August 2021.

The sample was a total of 323 patients, with regular attendance at the Juan Pablo II Maternal and Child Center. The technique to collect data was the survey and two instruments were applied, one for each study variable.

Results: It was determined that there is a significant relationship ($r = 0.588$) between patient satisfaction and perception of the quality of telemedicine care during the pandemic. It confirmed that there is a relationship between the patient satisfaction variable, which was found to be significant ($r = 0.546$) with the perception of reliability; ($r = 0.460$) tangible elements; ($r = 0.460$) responsiveness; ($r = 0.516$), empathy; ($r = 0.546$) patient safety; ($r = 0.434$), communication and interaction; ($r = 0.419$) waiting time for care; ($r = 0.571$) regarding the perception of technical quality demonstrated statistically significant.

Conclusion: It was found that there is a significant relationship between patient satisfaction and the perception of the quality of telemedicine care during the COVID-19 pandemic.

Keywords: Satisfaction, patients, perception, quality, care

INTRODUCCIÓN

Desde mucho antes de la aparición del COVID – 19, en diferentes países y con mayor relevancia en los Estados Unidos (EEUU) la telemedicina (TM) se convirtió en una estrategia ideal para ofrecer los cuidados a pacientes con enfermedades crónicas y estables, que requerían cuidados además paliativos.

(1)

Por tanto, frente a la actual coyuntura que aqueja la salud mundial, la virtualidad ha constituido una de las mejores herramientas para favorecer la continuidad de las actividades educativas, económicas y sanitarias en los diferentes ámbitos. (2) En este sentido la TM, se caracteriza por emplear la tecnología para lograr una atención de salud potencializando su aplicación y minimizando la exposición al contagio por SARS COV2 entre el personal sanitario y los usuarios. (3)

En este contexto, la medición de la satisfacción permitió establecer las necesidades de los usuarios y la percepción de la calidad de los servicios, mediante escalas de calificación que estimen el estado de la atención recibida, convirtiéndose en indicadores de gestión pública relevantes de acuerdo a lo que indican la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (4)

La necesidad de cobertura sanitaria universal en los diferentes países de América Latina, requirieron un despliegue de esfuerzos para la ampliación de servicios y beneficios a la población desprotegida. Con la presencia del COVID – 19 se han flexibilizado los usos de la TM en general, pero este proceso es lento y algunos países necesitan trabajar más en estos aspectos, sobre todo en países del Caribe donde no existen políticas y estrategias en el campo de la TM. (5)

Asimismo, en el Perú, Colombia, Uruguay, Chile y Argentina se han desarrollado estrategias nacionales de telesalud como consecuencia de las

necesidades generadas por el COVID – 19, de tal manera que actualizaron sus reglas y guías existentes para ofrecer servicios de calidad durante la pandemia.

En este sentido se planteó como problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y dimensión de fiabilidad de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión empatía de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión seguridad de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión comunicación e interacción de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?, ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión tiempo de atención y espera de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II? y ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la dimensión calidad técnica de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II?

Asimismo se planteó como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de TM durante la pandemia y objetivos específicos identificar la relación entre la satisfacción de los pacientes y las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, comunicación e

interacción, tiempo de atención y espera, calidad técnica de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

El proyecto de investigación planteo como hipótesis general: Existe relación entre la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia; y como hipótesis específicas: Existe relación entre la satisfacción de los pacientes y las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, comunicación e interacción, tiempo de atención y espera, calidad técnica de la calidad de atención de la telemedicina en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La pandemia de COVID-19 destacó la importancia y la utilidad de la telemedicina, para proporcionar una manera de poner en contacto a pacientes y profesionales de la salud cuando no es posible una consulta en persona. La tele consultas son una forma segura y efectiva de evaluar los casos sospechosos de COVID-19 y de guiar el diagnóstico y el tratamiento del paciente, minimizando el riesgo de transmisión de la enfermedad. La telemedicina también permite que muchos de los servicios clínicos clave continúen operando regularmente y sin interrupción en el transcurso de una emergencia de salud pública. La legislación sobre telemedicina varía en los diferentes países, pero cualquier institución de salud interesada en implementar servicios de telemedicina deberá evaluar su nivel de madurez antes de hacerlo. (6)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) crearon esta herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina (arriba) para ayudar con esa tarea. La herramienta fue creada en colaboración con instituciones y expertos en telemedicina y el uso de TI en salud pública de la Región de las Américas y España. (7)

La telemedicina es considerada como una de las mayores innovaciones de los servicios sanitarios, y no solo desde el punto de vista tecnológico, sino también cultural y social, al favorecer el acceso a los servicios de atención sanitaria, mejorar la calidad asistencial y la eficiencia organizativa (Panamerican health organization 2016b). Es una tendencia en auge a nivel mundial que ha generado enormes expectativas para facilitar la transformación de los servicios de salud y la entrega de datos al llegar a amplias zonas geográficas, y paliar así los problemas de prestación de servicios médicos y de salud públicos ocasionados por la escasez de recursos y el número reducido de especialistas, contribuyendo a una cobertura universal de salud. (8)

La telemedicina se ha aplicado principalmente para facilitar el acceso a servicios médicos en poblaciones que residen en lugares remotos con limitados recursos sanitarios, por ejemplo, para hacer frente a la problemática de los “desiertos sanitarios” tal como se explicó en un artículo de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (9)

La telesalud permitiría a las personas recibir atención y apoyo, minimizar su exposición a otros pacientes de alto riesgo y, por lo tanto, reducir la propagación de la enfermedad. Además, la telesalud se convertiría en una herramienta útil en pacientes con COVID-19 ya que proporcionaría atención especializada y mejora de las capacidades de coordinación y de gestión a distancia. En ese sentido, la R.M. N.º 116-2020-MINSA aprobó la Directiva Administrativa (D.A.) N.º 284-MINSA-2020- DIGTEL de Tele gestión para la implementación y desarrollo de Telesalud. (10)

La implementación de telemedicina fue ganadora del Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2019 y desde aquel entonces el servicio de telemedicina ha logrado expandirse a nivel nacional, evolucionar, fortalecerse e implementar nuevos servicios de telemedicina para la población que permiten la continuidad de la atención de salud en el marco de las medidas dispuestas por el gobierno para reducir el contagio por COVID-19 en la población y en el personal de salud: aislamiento social obligatorio y suspensión temporal del servicio de consulta externa. (11)

Las tecnologías de la información y la comunicación han sido beneficiosas a la hora de abordar los desafíos que enfrentan países en vías de desarrollo para brindar a la población servicios de atención en salud accesibles, rentables y de alta calidad. En ocasiones esta población, debido a barreras geográficas, carece de la atención médica. La telemedicina ha sido un instrumento que ha garantizado el seguimiento de los pacientes con enfermedades crónicas y de alto costo, permitiendo reducir las brechas de desigualdad y la mejora en la calidad de vida. (12)

Por lo expuesto se plantea el siguiente problema de investigación titulado, satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de

telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2022 – agosto 2022.

1.1.1 Formulación del problema

1.1.2. Problema general

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2022 – agosto 2022?

1.1.3 Problemas específicos

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?

¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Identificar la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2022 – agosto 2022.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación Teórica

La crisis sanitaria de la pandemia covid-19, fue un problema de salud pública frente a esa situación problemática se implementó la herramienta Tic's y fortaleció la atención médica a través de la aplicación de la telemedicina en la prestación de los servicios de salud en el mundo. Esta tecnología confirmó resultados significativamente.

1.3.2 Justificación Práctica

Los resultados demostrados en el estudio satisfacción del paciente y percepción de la calidad de atención mediante la telemedicina contribuirán a mejorar los sistemas de salud en el mundo con enfoque de atención integral y acceso universal en la población vulnerable, así mismo es una herramienta estratégica para las empresas prestadora de servicios de salud y para los estudiantes de ciencia en la salud y otros profesionales en salud.

1.3.3 Justificación Metodológica

El tipo de estudio fue cuantitativo, analítico y correlacional que permitió obtener a corto plazo resultados significativos para sugerir una propuesta estratégica para la mejora de atención y satisfacción de los pacientes de la calidad de servicio de salud a través de telemedicina.

1.3.4 Justificación económico social

La innovación y aplicación de la Telemedicina contribuirá a reducir las brechas de cobertura de insatisfacción de la atención de la salud en la población vulnerable y reducirá el costo y efectividad para el país y al desarrollo socio económico de la sociedad.

1.4 Limitaciones en la investigación

Los gastos son financiados por el propio investigador

1.5 Delimitación del área de investigación

1.5.1 Delimitación geográfica

El estudio se ejecutó en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II del distrito de Villa el Salvador.

1.5.2 Delimitación temporal

El estudio se ejecutó en el año 2022.

1.5.3 Delimitación de universo

La población será todos los 323 pacientes que recibieron una telemedicina durante el tiempo de pandemia COVID-19

1.5.4 Delimitación de contenido

Satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia covid-19.

Objeto de estudio: Satisfacción de los pacientes

Sujeto de estudio: Percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia covid-19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En diversas investigaciones realizadas a nivel internacional, mencionamos a Ruiz-Romero y Col, en el año 2021 realizaron en España un trabajo de investigación, con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios con las teleconsultas realizadas durante la pandemia, beneficios, aplicaciones y área de mejoras. La metodología utilizada fue de diseño transversal y aplicaron un cuestionario que contenía las dimensiones de características del paciente, la consulta, trato, utilidad, resolución, seguridad, satisfacción, modalidad presencial y oportunidades de mejora. La muestra fue de 352 pacientes y lo determinaron mediante el muestreo aleatorio estratificado. Los resultados destacaron que el 95,44% de los pacientes estaba satisfecho y el 91% recomendaba las teleconsultas. Con respecto a las dimensiones, el 99% sintió que fue tratado con amabilidad, 95% consideró recibió una atención suficiente y el 69% mencionó que la teleconsulta fue tan útil como la atención presencial. (13)

En el 2021, Shaberdian y Col, realizaron la investigación con el objetivo de determinar la satisfacción, calidad de atención y oportunidades de optimización en pacientes atendidos a través de la telemedicina. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, evaluaron la satisfacción del paciente y las consultas en consultorio. Los instrumentos fueron administrados electrónicamente a través de un enlace a 2,828 pacientes divididos en dos, 1.959 pacientes atendidos en visita al consultorio pre pandemia y 870 pacientes atendidos por telemedicina. Obtuvieron como resultados con respecto a la experiencia en telemedicina el 82% está satisfecho, la calidad de explicación del médico es adecuada en un 91%, y el nivel de preocupación y amabilidad mostrado por el medico es satisfactorio en un 92% y 95%, respectivamente. (14)

En el 2021, Bisson y Col, realizaron un estudio de cohorte retrospectivo, con el objetivo de examinar la asociación entre la satisfacción del paciente ya sea

por telemedicina o consultorio, también determinaron los predictores de satisfacción del paciente. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de satisfacción del paciente en donde evaluaron las siguientes dimensiones, duración de la relación proveedor- paciente, preocupación del médico por sus pacientes, explicaciones del médico, tiempo de la atención del médico, servicio general recibido, probabilidad de recomendar a familiares, amigos y compañeros de trabajo y el servicio general recibido del centro de llamadas. La población estuvo constituida por 2.049 pacientes atendidos entre el mes de marzo y abril, los cuales recibieron un correo electrónico con el cuestionario. Obtuvieron como resultados que no existe relación entre la satisfacción del paciente con el método de atención. (15)

En el 2021, Morisada y Col, realizaron un estudio retrospectivo con el objetivo de comparar las puntuaciones de satisfacción del paciente entre las visitas a la clínica en persona y las visitas por video de telemedicina en pacientes con rinosinusitis crónica. La población estuvo compuesta por 79 pacientes atendidos entre los meses de marzo y abril del 2020, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de Satisfacción del paciente. Obtuvieron como resultados con respecto a la satisfacción general fue de ($p=0,73$), la satisfacción con la calidad técnica de la atención ($p=0,62$), satisfacción con la manera interpersonal del médico ($p=0,41$), satisfacción con la comunicación ($p=0,31$), la satisfacción con los aspectos económicos de la atención ($p=0,89$), la satisfacción con el tiempo pasado con el medico ($p=0,88$) y la satisfacción con la accesibilidad y conveniencia de la atención ($p=0,47$). Concluyeron que no existe diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción del paciente entre las visitas por video y las visitas a la clínica. (16)

En el 2020, Ramaswamy y Col, realizaron un estudio cohorte, retrospectivo observacional, con el objetivo de determinar si la satisfacción del paciente difiere entre la telemedicina y la visita en persona. La población estuvo compuesta por 38,609 y la muestra estuvo conformada por 620 pacientes atendidos por telemedicina entre los meses de abril del 2019 hasta marzo del

2020. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de satisfacción del paciente de Press Ganey. Obtuvieron como resultados que las puntuaciones de las visitas por video fueron de 94,4% y la satisfacción fue de 94,9%. Concluyeron que la satisfacción del paciente con las visitas por video fue favorable en comparación con las visitas en persona, respaldando el uso de la visita por video como una alternativa viable a las visitas tradicionales en persona. (17)

En el 2020, García y Col, realizaron una investigación prospectivo observacional con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente y del proveedor sobre el uso de telemedicina en Otorrinolaringología. La población estuvo compuesta por 86 paciente, el instrumento un cuestionario de satisfacción, este cuestionario fue administrado luego de la teleconsulta. Obtuvieron como resultados que el 96% refirió estar satisfecho con la atención por telemedicina, el 88% menciona que es la primera vez que usa esta modalidad de consulta, el 61% refiere que es fácil de realizarla, el 69% volvería a usar la telemedicina, el 98% recomendaría este tipo de atención a un familiar y el 55% menciona que ahorraron tiempo con la telemedicina. Concluyeron que la atención por telemedicina es satisfactoria y es una herramienta valiosa para complementar la atención. (18)

En el 2020 Menay Col, realizaron una investigación de diseño observacional, de corte transversal. El objetivo fue valorar el grado de satisfacción de la atención por teleconsulta en el servicio de otorrinolaringología. La población estuvo compuesta por 78 participantes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario sobre la calidad de atención. Obtuvieron como resultados que el 66% no requirió ayuda para la consulta, el 74% evitó ir al médico, ya sea por prevención o por miedo, el 82% refirió que la teleconsulta puede ser utilizada como opción. Concluyeron que la mayoría de los pacientes refirió que no necesito ayuda para acceder a la teleconsulta, y esta disminuyó la necesidad de la consulta en persona, el grado de satisfacción de la teleconsulta es elevada. (19)

En el 2020, Leibar Col, realizaron un trabajo de investigación de diseño observacional, prospectivo transversal, con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente urológico con la teleconsulta durante la pandemia COVID 19. La población estuvo compuesta por 4,639 pacientes atendidos entre los meses de marzo y abril. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de calidad de atención que fue aplicada telefónicamente. Obtuvieron como resultados que el 18% recibió ayuda de un familiar para la teleconsulta, el 60% de los pacientes evitaron acudir al centro médico, realizaron también una escala de 1 a 10, siendo 10 la respuesta más optima en cada pregunta, con respecto a la claridad de la teleconsulta fue de 9, el tiempo dedicado percibido por el paciente fue de 9. Concluyeron que la teleconsulta tuvo un grado alto de satisfacción durante la pandemia COVID-19, ofreciendo asistencia continua a los pacientes. (20)

En el 2021, Jennifer Cortés C, el objetivo del estudio fue evaluar el grado de satisfacción de la atención por telemedicina de los pacientes con artritis reumatoide de una entidad prestadora de salud en Colombia. Material y métodos: Se realizó un estudio observacional, descriptivo transversal, en el que se incluyeron pacientes mayores de 18 años con diagnóstico de artritis reumatoide a quienes se atendió por telemedicina en más de una ocasión; se realizaron encuestas telefónicas en las cuales se aplicó el cuestionario SERVQHOS para evaluar la calidad del servicio en salud; se definió como paciente insatisfecho aquel con un promedio de respuestas de 3 o menos en las preguntas del cuestionario, satisfecho mayor de 3 y muy satisfecho cuando el promedio era de 4 o más. El objetivo primario fue determinar el grado de satisfacción de la cohorte de pacientes y el número de pacientes muy satisfechos. Así mismo, se evaluó si existe una asociación entre sexo, edad, procedencia, número de consultas, estrato socioeconómico y nivel educativo con una alta calificación de muy satisfecho en los pacientes.

Resultados: Se evaluó un total de 243 pacientes; la evaluación de satisfacción en el servicio de telemedicina en reumatología evidenció que el 92,2% de ellos se encuentra satisfecho y el 49% muy satisfecho. En el análisis posterior se

encontró asociación entre la muy alta satisfacción y un mayor número de consultas ($p = 0,001$), personas que viven en el área rural ($p = 0,03$) y un mayor nivel de escolaridad con mayor diferencia en formación secundaria ($p = 0,017$). (21)

2.1.2 Antecedentes nacionales

En el año 2021 Guevara Zegarra y Col, realizaron un estudio titulado satisfacción del usuario en el servicio de teleconsulta brindado por el Hospital I La Esperanza, 2020; se realizó en la provincia de Trujillo, Región de La Libertad; con el objetivo de indicar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del Hospital I La Esperanza con el nuevo servicio de teleconsulta. El problema de la investigación es ¿Cuál es la satisfacción que tienen los usuarios del servicio de teleconsulta brindado por el Hospital I La Esperanza, 2020? La muestra está conformada de 30 usuarios, donde sus edades están conformadas de entre 17 a 79 años. Para realizar el informe se aplicó el método etnográfico, etnológico y analítico; como técnicas la observación, registros fotográficos, entrevista y revisión bibliográfica; así mismo se utilizó los instrumentos como libreta de campo, guía de entrevista, cámara fotográfica y grabadora de voz. Finalmente, se concluyó en el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital I- La Esperanza sobre el servicio de teleconsulta manifestando así que el 75% se siente satisfecho con el servicio de teleconsulta y el 15% prefiere que el servicio de consulta presencial vuelva. (22)

En el año 2021 Mendiola Espinoza y COL, realizaron un estudio titulado calidad en la atención primaria de salud y el grado de satisfacción de pacientes del Centro de Salud Cono sur de Juliaca 2019, y determinar si existe relación entre ambas variables. POBLACIÓN: La población sujeta de investigación estará constituida por pacientes del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca, atendidos en el año 2019. MUESTRA: Se trabajó con una muestra intencional representativa por conveniencia, conformado por 200 pacientes. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: Se utilizó como técnica de investigación una encuesta, y como instrumentos consta de cuestionarios. RESULTADOS: De 200

pacientes encuestados respecto al nivel de satisfacción: 4 pacientes se encuentran muy satisfechos (2.0%), 11 pacientes satisfechos (5.5%), 71 pacientes indiferentes (35.5%), 71 pacientes insatisfechos (35.5%) y 43 pacientes muy insatisfechos (21.5%). Del total de encuestados, 12 (6%) pacientes califican la calidad de la atención primaria de salud como bueno, 140 (70%) pacientes califican la calidad de la atención primaria de salud como regular, 44 (22%) pacientes califican la calidad de la atención primaria de salud como malo, 4 (2%) pacientes califican la calidad de la atención primaria de salud como muy malo. Se determinó también que el nivel de significancia de la prueba de chi cuadrado obtenida es de 0,00 la cual es menor a 0,05 por lo tanto nos indica que la calidad de atención primaria en salud tiene relación estadísticamente significativa con el nivel de satisfacción de los pacientes del centro de salud Cono Sur Juliaca. **CONCLUSIONES:** Se determinó que la calidad de atención primaria en salud en el Centro de Salud de Cono Sur, no es buena, por lo cual los pacientes del centro de salud cono sur no se encuentran satisfechos con la atención brindada, y que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención primaria en salud con el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Cono Sur, Juliaca 2019. (23)

En el año 2021 Céspedes Arteaga, Frang Danny, realizó un estudio titulado Gestión de políticas públicas y calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes– 2021 encontraron diversos factores relacionados al cumplimiento de políticas públicas, lo que disminuye la calidad de atención que ofrece el personal a su usuarios finales que son los paciente, la investigación tuvo por objetivo determinar en qué medida la Gestión de Políticas Públicas se relaciona con la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes, durante el año 2021, la investigación fue cuantitativa, aplicada, descriptiva de diseño correlacional. La población muestra estuvo compuesta por 44 profesionales de salud del área de cirugía, como instrumentos se utilizó el cuestionario de gestión de políticas públicas y el cuestionario de calidad de atención en el servicio de cirugía. Los resultados

nos permiten concluir: se determinó relación de intensidad alta entre Gestión de Políticas Públicas con la calidad de atención del servicio de cirugía del hospital regional de Tumbes, durante el año 2021 ($R = 0,869$, $p = 0.000$, alfa 0.05). (24).

En el año 2022 Arcelia Olga Rojas Salazar y Col, publicaron un artículo titulado Experiencias Suramericanas en Telemedicina de enfermedades desatendidas encontraron en varios países de bajos ingresos en África, Asia y América Latina, provocadas básicamente, por el escaso acceso la higiene, agua limpia o sistemas de alcantarillado. Las ETD comprenden una diversidad de enfermedades de alta prevalencia en los países tropicales causadas por una variedad de patógenos, incluyendo bacterias, virus, parásitos y hongos. La epidemiología de las ETD es bastante compleja y se relacionan con las condiciones ambientales del entorno. Muchas son transmitidas por vectores, tienen un origen zoonótico con reservorios animales bien caracterizados y están asociadas con ciclos de vida complejos. Todos estos factores hacen que su control en salud pública sea un desafío; desafío que se caracteriza por la falta de financiamiento en investigación y control. En ese sentido, la telemedicina, o el uso de las telecomunicaciones para brindar servicios de salud, es una tecnología que ha venido ganando cuerpo durante los últimos veinte años, ya que ayudan, con una relativa baja inversión, el acceso a la atención médica por parte de los más necesitados o que viven en lugares remotos. Esta investigación se centra en el estudio y conocimiento de las enfermedades olvidadas presentes en Sudamérica y cómo la telemedicina ha ayudado en su prevención, diagnóstico y tratamiento. (25)

Esta investigación tuvo como propósito determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por el personal fisioterapeuta en un hospital de sanidad de Lima en tiempo de pandemia. La metodología de la investigación fue de tipo básica, con nivel correlacional, enfoque cuantitativo, se empleó un diseño no experimental, de corte transversal y retrospectivo. Se trabajó con una muestra de 81 pacientes atendidos por fisioterapeutas, siendo el muestreo de tipo probabilístico con aplicación de

fórmula de población finita. Se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario SERVPERF, validado por juicio de expertos; comprobando su confiabilidad con el coeficiente de medición (Alpha de Cronbach) alcanzando un nivel confiable de 0,87 (fuerte). Resultados: La calidad de atención global fue catalogada como buena en un 97.5%, y regular en un 2.5%, el nivel de satisfacción global fue alto en 93.8% y medio en 6.2%. Cabe destacar que la dimensión empatía tuvo el 100% de satisfacción. A pesar de que la dimensión aspectos tangibles tuvo el menor porcentaje (53.1%) correspondió a un nivel alto. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables. (26)

2.2 Marco Legal

Ley N° 26842, Ley General de Salud.

Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley N° 27813, Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado en Salud. • Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales.

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.

Decreto Legislativo N° 1159, Decreto Legislativo que aprueba disposiciones para la implementación y desarrollo del intercambio prestacional en el Sector Público.

Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.

Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley

del Código de Ética de la Función Pública. 10 NORMA TÉCNICA DE SALUD DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Decreto Supremo No 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

Decreto Supremo No 016-2009-SA que aprueba el Plan Esencial de Aseguramiento Universal en Salud.

Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

Decreto Supremo N° 034-2015-SA, que aprueba el Reglamento de Supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud aplicable a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Decreto Supremo N° 007-2016-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. Resolución Ministerial No 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".

Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".

Resolución Ministerial No 597-2006/MINSA que aprueba la NT N° 022-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica". • Resolución Ministerial No 456-2007/MINSA, que aprueba la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud".

2.3 Bases teóricas

Calidad: Respecto a la primera variable de esta investigación se define la calidad como "idoneidad o aptitud para el uso". Un producto o servicio será de

calidad si sirve para lo que está previsto que sirva. La aplicación de este concepto a un servicio o producto concreto exige una definición previa de qué necesidades y expectativas está previsto que sean satisfechas con el servicio o producto a evaluar; las cuales serían diferentes para según qué producto o servicio y determinarán las características que éste debe tener para que sea de calidad. (27)

Deming propone definir la Calidad "en función del sujeto que ha de juzgar el producto o servicio" La idea es quién compra o demanda el servicio lo hace en función de unas necesidades y expectativas que son las que van a determinar si lo que recibe es o no de Calidad. (28)

(Avedis Donabedian) en el cual propone una clasificación de los métodos de Calidad en estructura, proceso y resultados y establecía las bases para el futuro desarrollo metodológico y de investigación de los años siguientes.**(J. Williamson)** introdujo una nueva metodología con la formulación del concepto ABNA (achievable benefit not achieved, beneficio posible no alcanzado), que mide la diferencia entre los estándares considerados como deseables para el diagnóstico y tratamiento y la práctica real evaluada tanto mediante la revisión de las historias clínicas como mediante la revisión del estado de salud de los pacientes y el envío de cuestionarios en el que daban información sobre su estado de salud. (29)

La evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa la "calidad de la atención médica". En este aspecto fundamental se presentan muchos problemas, pues la calidad de la atención es una idea extraordinariamente difícil de definir. Tal vez la definición más conocida sea la de Lee y Jones" en forma de ocho "artículos de fe", algunos enunciados como atributos propiedades del proceso de la prestación de atención y otros, como metas u objetivos de ese proceso. Estos "artículos" transmiten claramente la impresión de que los criterios de calidad no son nada más que juicios de valor que se aplican a distintos aspectos, propiedades, componentes o alcances de un proceso denominado atención médica. En este sentido, la definición de calidad puede ser casi cualquier cosa que se

quiera que sea, si bien por lo común es un reflejo de los valores y metas vigentes en el sistema de atención médica y en la sociedad más amplia de la que ésta es una parte. (30)

Donabedian “proponen tres puntos de vista para definir la asistencia de calidad; los elementos que la integran (aspectos científico- técnicos, interpersonales y del entorno), los factores resultantes (grado de atención, costes y riesgos, y beneficios) y quién la define”.

Telemedicina: El uso de tecnologías de comunicación e informática para mejorar la atención de salud de poblaciones dispersas y remotas. Con el avance de la tecnología electrónica, informática y de comunicación, se han realizado grandes inversiones en el sector de las telecomunicaciones, y se están reformando y modernizando el sector salud que apunta a una mayor equidad en la prestación de servicios, mayor preocupación por la efectividad y la utilidad de las actividades en el campo de la salud y la racionalización del gasto. (31)

Teleconsulta: Es definida como el acceso a la experiencia o conocimiento de un especialista (que se encuentra en una ubicación remota) para el caso particular de un paciente que requiera atención. No involucra necesariamente que el experto remoto examine directamente al paciente. Se acostumbra a utilizar para casos donde se requiera un segundo diagnóstico entre personal técnico y un médico, o entre un médico general y un especialista. En las modalidades “en línea” o “fuera de línea” (metodología de “guardar y reenviar”), lo que significa que el médico prepara historias clínicas “electrónicamente” y las envía al especialista para que las absuelva de la mejor manera. (32)

La calidad de la atención: es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de

salud. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud deben ser de calidad (33)

Percepción: Según la OMS, “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. El concepto de salud implica tres componentes: objetivo, relacionado con la integridad y la funcionalidad orgánica; adaptativo, referente a la capacidad de integración bio-psico-social del individuo y subjetivo, que incluye la creencia de bienestar y la percepción individual de la salud (34)

(SERVQUAL) Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (35)

La satisfacción del usuario: es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (36)

La evaluación de la satisfacción es de mucha importancia dentro del marco de la medición de la calidad en salud. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica. (37)

2.4. Marco conceptual

Calidad de la atención de salud como condición de desarrollo humano: La calidad de la atención de la salud es una dimensión central de la calidad de vida de las personas y condición fundamental del desarrollo humano.

Calidad como derecho ciudadano en salud y centrado en el usuario: Las personas usuarias de los servicios públicos son ante todo y fundamentalmente ciudadanas para quienes la atención de su salud con calidad es un derecho consagrado por la legislación nacional e internacional. Anteponiendo las necesidades y expectativas de sus usuarios y acogiendo su diversidad cultural, étnica, de género, de opción sexual o religiosa.

Liderazgo para la calidad: El logro de los objetivos en calidad descansa en el liderazgo basado en la competencia, idoneidad moral y capacidad dialogante. Se trata de alcanzar acuerdos entre múltiples actores jurídicamente diferentes, con distintos grados de desarrollo y que a través del proceso de descentralización alcanzan importantes niveles de autonomía.

Participación de los servidores civiles: Los servidores civiles de todos sus niveles y categorías son la esencia de la organización y la fuerza motriz del Sistema de Salud. Su participación protagónica en la atención de la salud es fundamental para mejorar la calidad, pero en igual medida, sus necesidades y motivaciones constituyen preocupación central de la organización.

El enfoque en procesos y resultados: El SGCS alcanza sus objetivos con mayor eficacia y eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan mediante procesos articulados en función a resultados que mejoran el desempeño de la organización.

La mejora como tarea central y permanente: El SNGCS asume la mejora del desempeño global de la organización como una característica central de su cultura. La mejora constituye su tarea central y permanente.

Toma de decisiones basadas en evidencias: Las decisiones eficaces y oportunas se basan en el análisis de datos y la información.

8.- Visión de Calidad de la Atención

La Sociedad Peruana al 2020, goza de un Sistema de Salud que brinde atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y dignidad de las personas; a la par que es sensible a los enfoques de género, ciclo de vida e interculturalidad, orientada a contribuir al logro del disfrute del más alto nivel posible de salud

física, mental y social.

Primera Política: Establece y dirige un sistema de gestión de calidad de la atención público, descentralizado y participativo, orientado al logro de los objetivos de la calidad establecidos por la Autoridad Sanitaria y la organización; así como, al desarrollo de una cultura centrada en los usuarios y la ciudadanía y que hacen de la mejora su tarea central y permanente.

Segunda Política: Cumplen las normas y los estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención; aprobados por la Autoridad Sanitaria o la organización. Desarrolla acciones de mejora para su logro.

Tercera Política: Implementa mecanismos de prevención, control de la seguridad y manejo de riesgos para la salud de la población bajo responsabilidad, según los niveles de organización de la autoridad sanitaria.

Cuarta Política: Garantiza la competencia y suficiencia, así como la integridad biológica, psicológica y social de los trabajadores de salud de la organización que proveen la atención. A su vez promueven y velan por el trato digno de las personas usuarias de sus servicios.

Quinta Política: Promueve y difunde las buenas prácticas de atención en sus establecimientos e implementan incentivos individuales y colectivos a sus trabajadores.

Sexta Política: Aplica mecanismos de protección de los derechos de los usuarios y brindan las facilidades para el ejercicio de la vigilancia ciudadana de la atención de la salud.

Séptima Política: Asigna los recursos necesarios para la realización de intervenciones destinadas al mantenimiento y desarrollo de la calidad de la atención, de acuerdo a la normativa que le es pertinente.

Octava Política: Implementa los mecanismos que aseguren tanto la participación ciudadana descentralizada, como la rendición de cuentas de la calidad de la atención provista.

Eficaz: Proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan.

Seguro: Evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado.

Centrado en las personas: Proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Oportuno: Reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos.

Equitativo: Proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;

Integrado: Proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;

Eficiente: Maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Telemedicina: El uso de tecnologías de comunicación e informática para mejorar la atención de salud de poblaciones dispersas y remotas.

Usuario: El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud

Satisfacción: complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio.

Percepción: Proceso cognitivo que nos permite, a través de los sentidos, recibir información y conformar una representación más o menos real del medio

La covid-19: Es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como sars-cov-2.

Dimensiones de la calidad: Las más utilizadas son las definidas por la OMS: efectividad, eficiencia, seguridad, accesibilidad, equidad y foco centrado en el paciente.

Capacidad de respuesta: Mide cómo el sistema de salud aborda las expectativas legítimas de las personas en cuanto a aspectos no médicos de la atención de la salud, e implica la experiencia personal del contacto del paciente.

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido

Seguridad: Implica la ausencia de daños prevenibles a un paciente durante el proceso de atención sanitaria, en particular, la reducción a un mínimo aceptable, de los riesgos de daños innecesarios relacionados con la atención de salud.

Empatía: Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, es identificarse mental y afectivamente con la otra persona.

Tangibilidad: Los servicios de salud implica ayudarle a los pacientes a sentir lo que están obteniendo.

Calidad técnica: La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos

Medico: Diagnostican, tratan y ayudan a prevenir dolencias.

TICs: La informática en salud o informática médica es la aplicación de la informática y las comunicaciones al área de la salud mediante el uso del software médico.

2.5 Marco filosófico

Ontológicamente

La investigación está comprendida con la participación de 358 pacientes que recibieron una prestación de servicio de atención por telemedicina en el contexto COVID – 19 en el centro materno infantil Juan Pablo II quienes cumplieron con los criterios de inclusión, y respondieron de manera objetiva el cuestionario formulado previo consentimiento informado.

Epistemológicamente

La investigación se realizó respetando los principios bioéticos de beneficencia, autonomía, no maleficencia, justicia.

Axiológicamente

Se comunicó a los pacientes que las encuestas son confidenciales y anónimas y que será utilizado solo para la investigación.

Metodológicamente

Los usuarios que reciben una consulta de telemedicina de la jurisdicción

sanitaria de Juan Pablo II, tendrán una atención integral oportuna y eficiente a través de la telemedicina.

Epistemológicamente

El investigador demostró la evidencia y hallazgos en el estudio titulado "Satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia COVID-19", así mismo sugiere una propuesta estratégica para mejorar la calidad de atención.

2.6 Formulación de la hipótesis

2.6.1 Hipótesis General

H₀= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

2.6.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

H₀= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Hipótesis específica 2

H₀= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y

percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Hipótesis específica 3

H0= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Ha= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021

Hipótesis específica 4

H0= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Ha= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Hipótesis específica 5

H0= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Ha= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Hipótesis específica 6

H0= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de atención y espera de telemedicina durante la

pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Ha= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de atención y espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Hipótesis específica 7

H0= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad técnica de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Ha= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad técnica de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

2.7 Identificación de variables

Variable 1: Satisfacción del paciente: La satisfacción es una característica que refleja las metas u objetivos cumplidos respecto a los servicios de salud percibidos por los usuarios. La satisfacción corresponde a aspectos relacionados con los objetivos cumplidos en la atención de la telemedicina.

Variable 2: Calidad de la Atención: La calidad de atención es la medida en que los servicios de salud están disponibles y accesibles para las personas que incrementan las posibilidades de obtener los resultados deseados y son compatibles con su experiencia basada en evidencias concretas.

2.8 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Satisfacción	Efectividad	Mejoramiento de acceso a los servicios	La telemedicina mejora mi acceso a los servicios de salud	Cuestionario TUQ
		Accesibilidad geográfica	La telemedicina me ahorra el tiempo de viajar al establecimiento de salud y/o ver un profesional de la salud.	Cuestionario TUQ
	Facilidad de uso	Facilidad de uso	Fue sencillo utilizar el sistema	Cuestionario TUQ
		Comunicación	Puedo comunicarme fácilmente con el médico utilizando el sistema de telemedicina	Cuestionario TUQ
		Facilidad de expresión	Siento que fui capaz de expresarme adecuadamente	Cuestionario TUQ
		Relación interpersonal	Usando el sistema telemedicina, puedo ver al médico como si lo estuviera viendo en persona	Cuestionario TUQ
		Capacidad de resolución	Cuando cometí un error del sistema de telemedicina, pude solucionarlo rápido y fácilmente	Cuestionario TUQ
		Comodidad	Me sentí cómodo comunicándome con el médico mediante el uso del sistema de telemedicina	Cuestionario TUQ
		Aceptación de uso	La telemedicina es una forma aceptable de recibir cuidados de salud	Cuestionario TUQ
		Continuidad de uso	Volvería a utilizar el sistema de telemedicina	Cuestionario TUQ
Satisfacción con el sistema	Estoy satisfecho con el sistema de telemedicina.	Cuestionario TUQ		
Calidad de Atención	Fiabilidad	Confianza en el servicio	Confianza en la entrega del servicio	SERVQUAL TM
		Horario	Cumplimiento de horarios de atención	SERVQUAL TM

	Compromiso	Cumplimiento de servicio comprometido	SERVQUAL TM
Elementos tangibles	Funcionamiento de instalaciones	Funcionalidad de instalaciones físicas	SERVQUAL TM
	Equipos modernos	Modernidad de equipamiento médico	SERVQUAL TM
	Orden y limpieza	Limpieza de espacios de atención	SERVQUAL TM
Empatía	Atención fluida	Fluidez en la atención	SERVQUAL TM
	Apoyo del personal	Predisposición del personal para ayudar	SERVQUAL TM
	Entrega de información	Entrega de información sobre término de atención y resultados	SERVQUAL TM
Seguridad	Privacidad	Privacidad de la atención	SERVQUAL TM
	Confianza en el personal	Demostraciones de confianza del personal	SERVQUAL TM
	Confiabilidad	Confiabilidad en la entrega de resultados	SERVQUAL TM
Comunicación e interacción	Claridad de mensaje	Claridad de la información que se entrega	SERVQUAL TM
	Claridad en tratamiento	Claridad del tratamiento a seguir	SERVQUAL TM
	Comunicación	Habilidades de comunicación del personal médico	SERVQUAL TM
Tiempo de atención y espera	Duración	Duración de las atenciones	SERVQUAL TM
	Tiempo de entrega de interconsulta	Tiempo de espera para interconsultas	SERVQUAL TM
	Adecuación	Adecuación de los horarios de atención para la telemedicina	SERVQUAL TM
Calidad técnica	Uso de tecnología	Utilización de recursos tecnológicos	SERVQUAL TM
	Adecuación	Adecuación del proceso de tratamiento	SERVQUAL TM
	Capacidad de resolución	Capacitación para solucionar necesidades médicas	SERVQUAL TM

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

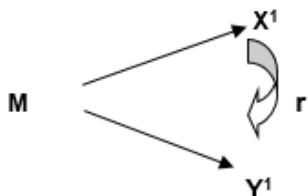
3.1.1 Tipo de investigación

Se desarrolló un estudio enfoque cuantitativo analítico y descriptivo correlacional, porque se Identificaron la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina en tiempos de COVID-19. (38)

Descriptivo – Correlacional: Porque midió el grado de relación (r) que existe entre las variables dependiente (x) y la variable Independiente (y) de la población de estudio satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el centro materno infantil Juan Pablo II. (39) (40)

Prospectivo. Porque la información se recolecto después de la planificación del estudio.

Trasversal: Se estudia las variables en un determinado tiempo.



Donde:

M = Muestra.

X1 = Satisfacción del paciente

Y1 = Calidad de la atención de telemedicina

r = Grado de relación entre ambas variables.

3.2 Población, muestra y muestreo

3.2.1 Población

La población estuvo constituida por 1,854 pacientes que han sido atendidos por telemedicina en el periodo de enero a agosto del 2021, centro materno infantil Juan Pablo II.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo representada por 318 pacientes que habían recibido atención por telemedicina y que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión. (40)

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

Z= Nivel de confianza (95%=1.96)

N= Tamaño de la población = 1,854

p= Probabilidad de éxito = 0.5

q= Probabilidad de fracaso =0.5

e= Error de estimación = 0.05

n= Tamaño de muestra

$$n = \frac{1.96^2 \times 1854 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (1854 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{1780.5816}{4.6325 + 0.9604} = 318.3 \approx 318$$

3.2.3 Muestreo:

La muestra aleatorio simple probabilístico se utiliza para una población de pacientes que recibida atención por telemedicina.

Criterios de inclusión

Pacientes mayores de 18 años que han recibido atención por telemedicina por lo menos en tres oportunidades.

Pacientes que han aceptado voluntariamente participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.

Pacientes que presentaron alguna alteración sensorial o mental que le dificulto responder la encuesta.

Pacientes que hablan otro idioma diferente al español.

3.3 Procedimiento y técnica de recolección de datos

El estudio se inició seleccionando los registros de los pacientes que recibieron

un teleconsulta en tiempos de covid – 19, que cumplieron con los criterios de inclusión y que se encontraron dentro de la jurisdicción sanitaria de Juan Pablo segundo Ris Villa el Salvador y Diris Lima Sur, para la recolección de datos se realizó mediante la encuesta online en las cuales se explicaron el objetivo y los fines de estudio a cada persona entrevistada, previa aceptación del consentimiento informado. El instrumento para medir la variable de Satisfacción de la Telemedicina fue el Test Telehealth Usability Questionnaire (TUQ), de autoría de Parmanto et al y traducido al español por Bibiloni et al (29) en el 2021, con doce ítems distribuidos en dos dimensiones:

Efectividad: 1, 2

Facilidad de uso: 3,4,5,6,7,8,9

Este instrumento utilizo la escala de medición tipo Likert del 1 al 7 siendo el mayor valor como muy satisfactoria.

Para la medición de la Calidad de Atención se usó una versión del SERVQUAL adaptada por Torres et al en el 2018 en Chile, específica para la valoración de calidad en atención de telemedicina (30), como una herramienta multidimensional, que posee las siguientes dimensiones:

Fiabilidad: 1, 2, 3

Elementos tangibles: 4, 5, 6

Capacidad de respuesta: 7, 8, 9

Empatía: 10, 11, 12

Seguridad: 13, 14, 15

Comunicación e interacción: 16, 17, 18

Tiempo de atención y espera: 19, 20, 21

Calidad técnica: 22, 23, 24

Este instrumento utilizo escala de respuestas del 1 al 7, siendo este último el que indico la más alta calidad percibida por el paciente.

Variables	Técnica	Instrumento
Satisfacción	Encuesta	Test Telehealth Usability Questionnaire (TUQ)
Calidad de Atención	Encuesta	SERVQUAL adaptado para Telemedicina

Fuente: Propia de los investigadores, 2021.

Los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos para establecer la validez de instrumento (prueba binomial $<0,05$) y prueba piloto para hallar la confiabilidad (Alfa de Cronbach $>0,7$)

3.4 Método de análisis de datos

Obtenida la información, se codificó y se ingresó en la base de datos, en el programa Microsoft Excel 2019 y el programa estadístico SPSS versión 27.0 (programa estadístico para las ciencias sociales) para el análisis y reporte de los resultados en tablas y figuras. Para la comprobación de las hipótesis se evaluó primero la distribución normal de los datos, para el análisis se aplicó las pruebas estadísticas de las variables de interés de estudio cualitativas empleando Chi cuadrado.

3.5 Aspectos éticos

El estudio fue evaluado por el Comité de Ética de la Universidad Privada San Juan Bautista, se solicitó al Centro Materno Infantil Juan Pablo II jurisdicción sanitaria de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Sur para su factibilidad, cabe señalar que en todo momento se protegió a los participantes, a través del anonimato y los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Las pautas éticas para la investigación en salud, son avaladas por la ley general de salud N° 26842 (56), donde el estado promueve la investigación científica y tecnológica en el campo de la salud, en esta investigación la protección de los sujetos de investigación y la integridad científica, la investigación busca mejorar la salud y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

No se manipuló la información obtenida, ni se dañó a los participantes de la investigación, no se alteraron los datos y en todo momento se proporcionó resultados confiables que nos permitió mostrar la realidad del sujeto de estudio. Teniendo la información, el resultado de los datos fueron presentados al director del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, para conocimiento de los resultados de la investigación como un aporte en la Salud Pública.

Principio de autonomía: Fue mediante la participación voluntaria y la firma de la declaración del consentimiento para el acceso a la investigación.

Principio de beneficencia: Con el fin de optimizar su estado mental el estudio tiene un beneficio para el sujeto de prueba.

Principio de no maleficencia: Los sujetos de estudio no han sido perjudicados ni se les provocó ningún tipo de daño.

Principio de justicia: Los sujetos de estudio durante la investigación han sido respetados sin ninguna discriminación de credo, sexo, condición social, económica y etnia. (41)

CAPITULO IV: RESULTADOS

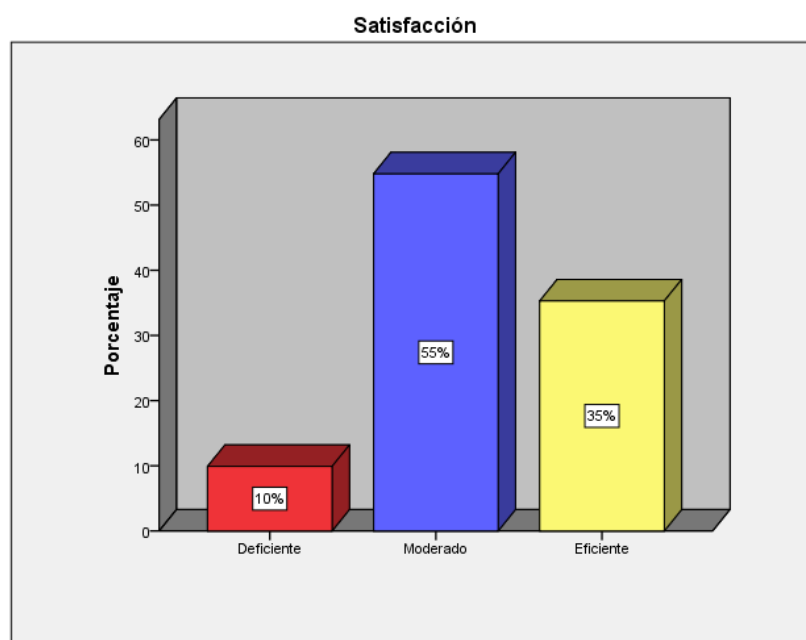
Análisis descriptivo de la variable satisfacción y dimensiones

Tabla N° 1 Nivel de satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	10%	10%
	Moderado	177	55%	65%
	Eficiente	114	35%	100%
	Total	323	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Figura N° 1 Nivel de satisfacción de los pacientes de la calidad de atención de telemedicina en el centro materno Juan Pablo II

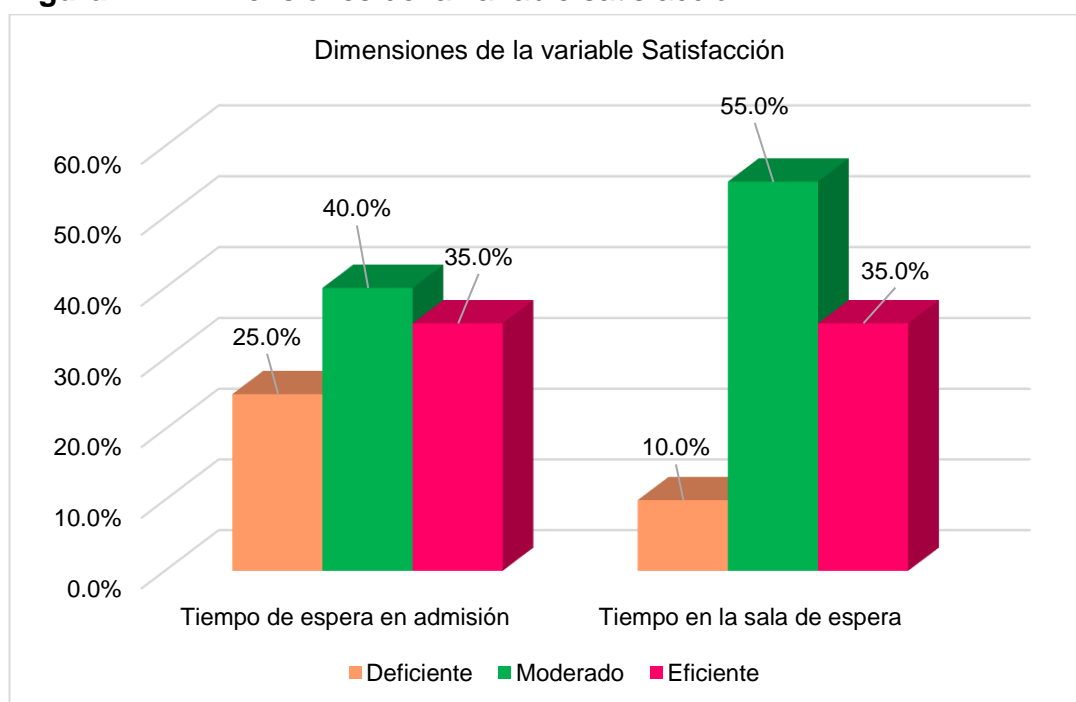


En la tabla número 1 y figura 1 se presenta, el nivel de satisfacción de los pacientes de la calidad de atención a través de la telemedicina del 100% de encuestados, en la variable satisfacción predominó el nivel moderado en 55% (177), seguido del nivel eficiente en 35% (114) y el nivel deficiente en 10% (32) en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Tabla N° 2 Descripción de las dimensiones de satisfacción

	Efectividad		Facilidad de uso	
	N	%	N	%
Deficiente	80	25%	32	10%
Moderado	129	40%	177	55%
Eficiente	114	35%	114	35%
Total	323	100%	323	100%

Figura N° 2 Dimensiones de la variable satisfacción



Se observa los resultados de dimensiones de la variable satisfacción, se percibe que el 25% (80) de los pacientes señalan que existe efectividad en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II es deficiente, el 40% (129) de los pacientes dicen que es moderado y el 35% (114) opina que es eficiente la efectividad durante la pandemia.

Además, el 10% (32) de los pacientes dicen que facilidad de uso es deficiente, el 55% (177) dicen que es moderado y el 35% (114) opina que es eficiente la facilidad de uso durante la pandemia.

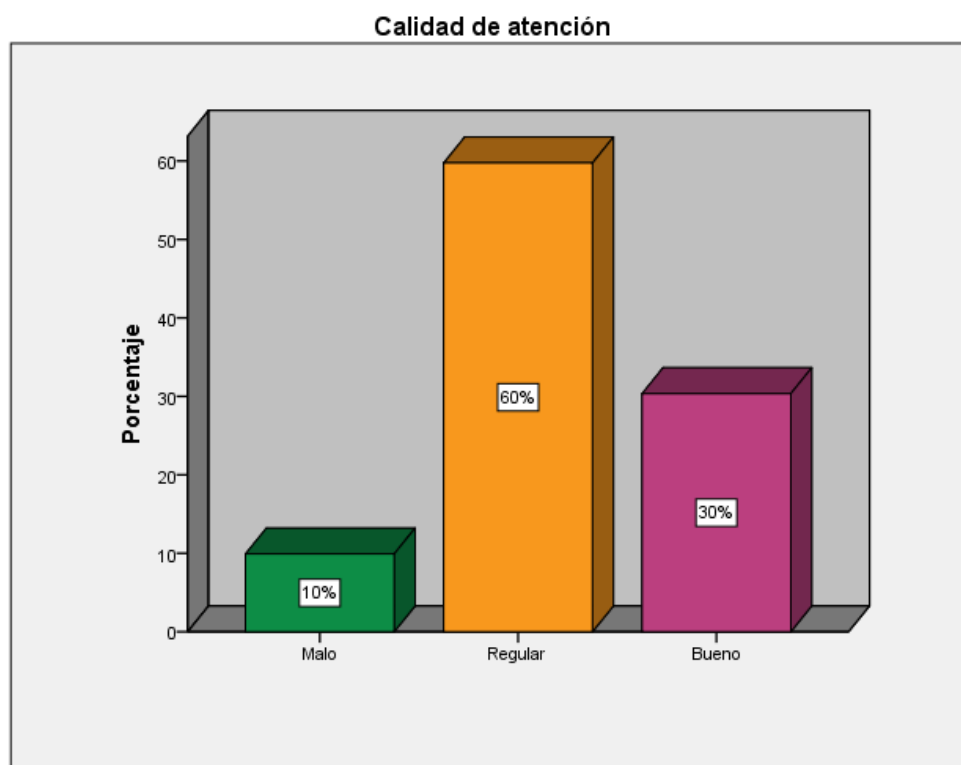
Análisis descriptivo de la variable calidad de atención y dimensiones

Tabla N° 3 Nivel de calidad de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	32	10%	10%
	Regular	193	60%	70%
	Bueno	98	30%	100%
	Total	323	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Figura N° 3 Porcentaje del nivel de calidad de atención

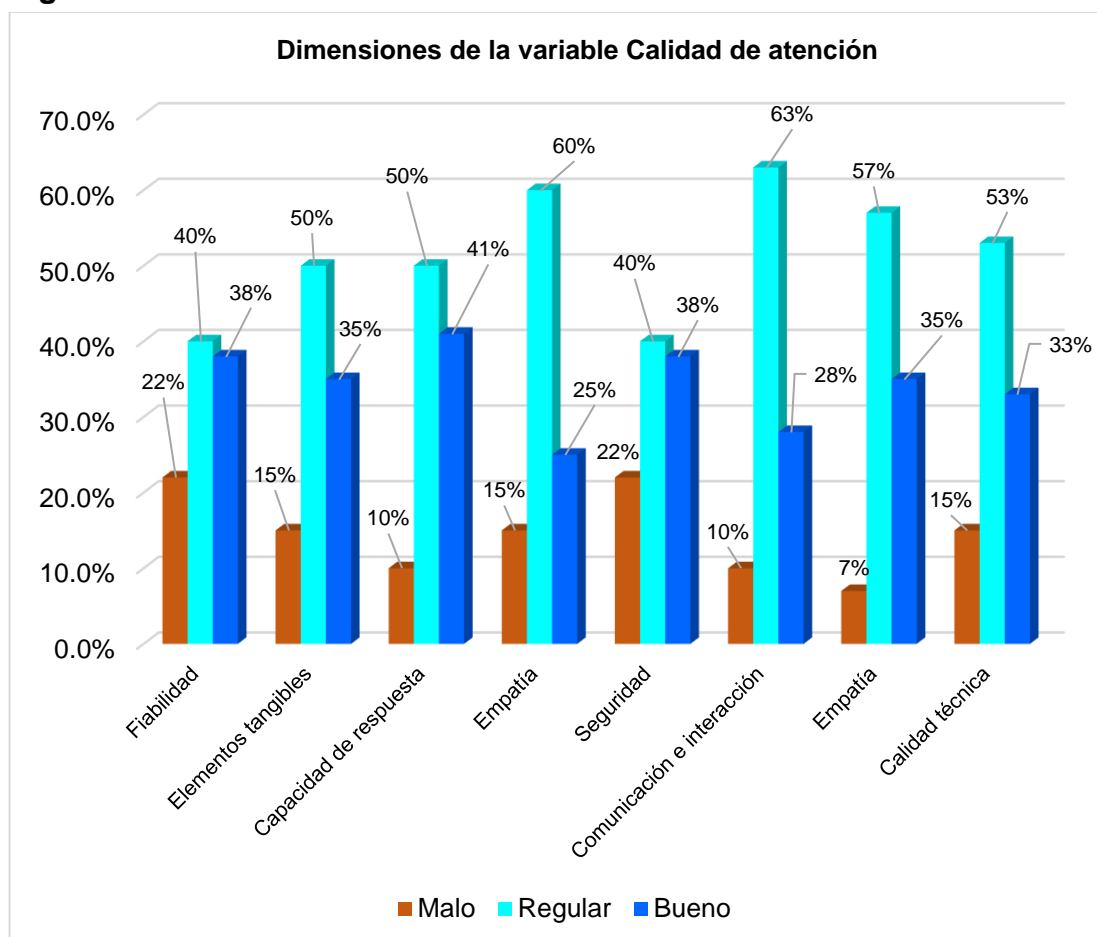


Según la tabla 3 y figura 1, del 100% de encuestados, en la variable calidad de atención predominó el nivel regular en 60% (193), seguido del nivel bueno en 30% (98) y el nivel deficiente en 10% (32) en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Tabla N° 4 Descripción de las dimensiones de calidad de atención

	Fiabilidad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Empatía		Seguridad		Comunicación e interacción		Tiempo de atención y espera		Calidad técnica	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Malo	72	22%	48	15%	32	10%	48	15%	72	22%	32	10%	24	7%	48	15%
Regular	129	40%	162	50%	160	50%	194	60%	129	40%	202	63%	185	57%	170	53%
Bueno	122	38%	113	35%	131	41%	81	25%	122	38%	89	28%	114	35%	105	33%
Total	323	100%	323	100%	323	100%	323	100%	323	100%	323	100%	323	100%	323	100%

Figura N° 4 Dimensiones de la variable calidad de atención



De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe que el 25% (80) de los pacientes señalan que efectividad en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II es deficiente, el 40% (129) de los pacientes dicen que es moderado y el 35% (114) opina que es eficiente la efectividad durante la pandemia.

Además, el 10% (32) de los pacientes dicen que facilidad de uso es deficiente, el 55% (177) dicen que es moderado y el 35% (114) opina que es eficiente la facilidad de uso durante la pandemia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se percibe que el 22% (72) de los pacientes señalan que fiabilidad en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II es deficiente, el 40% (129) de los pacientes dicen que es moderado y el 38% (122) opina que es eficiente la fiabilidad durante la pandemia.

Además, el 15% (48) de los pacientes dicen que elementos tangibles es deficiente, el 50% (162) dicen que es moderado y el 35% (113) opina que es eficiente los elementos tangibles durante la pandemia.

Así, el 10% (32) de los pacientes dicen que capacidad de respuesta es deficiente, el 50% (160) dicen que es moderado y el 41% (131) opina que es eficiente la capacidad de respuesta durante la pandemia.

También, el 15% (48) de los pacientes dicen que empatía es deficiente, el 60% (194) dicen que es moderado y el 25% (81) opina que es eficiente la empatía durante la pandemia.

Además, el 22% (72) de los pacientes dicen que seguridad es deficiente, el 40% (129) dicen que es moderado y el 38% (122) opina que es eficiente la seguridad durante la pandemia.

Así mismo, el 10% (32) de los pacientes dicen que comunicación e interacción es deficiente, el 63% (202) dicen que es moderado y el 28% (89) opina que es eficiente la comunicación e interacción durante la pandemia.

Mismo, el 7% (24) de los pacientes dicen que tiempo de atención y espera es deficiente, el 57% (185) dicen que es moderado y el 35% (114) opina que es eficiente el tiempo de atención y espera durante la pandemia.

Además, el 15% (48) de los pacientes dicen que calidad técnica es deficiente, el 53% (170) dicen que es moderado y el 33% (105) opina que es eficiente la calidad técnica durante la pandemia.

Análisis e interpretación de resultados

Tabla N° 5 Descripción de la tabla (análisis bivariado)

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,305	323	,000
Efectividad	,231	323	,000
Facilidad de uso	,305	323	,000
Calidad de Atención	,330	323	,000
Fiabilidad	,244	323	,000
Elementos tangibles	,267	323	,000
Capacidad de respuesta	,278	323	,000
Empatía	,314	323	,000
Seguridad	,244	323	,000
Comunicación e interacción	,343	323	,000
Tiempo de atención y espera	,328	323	,000
Calidad técnica	,279	323	,000

En la tabla 5, se aprecia las evidencias correspondientes a la prueba de normalidad, de lo cual se observa que, en la puntuación correspondiente al instrumento de satisfacción, se pone de manifiesto que no hay distribución normal en las puntuaciones ($p < .05$); del mismo modo con la variable calidad de atención, por lo que se concluye que los datos no son normales, es no paramétrico, donde estadísticamente se aplicara la prueba estadística de Rho de Spearman para validar las hipótesis.

Validación de hipótesis

Hipótesis general

H₀= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

H_a = Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 6 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y calidad de atención

			Satisfacción	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Como $p= 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho=,588$), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y calidad de atención en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor calidad de atención, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 1

H₀= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor > α ; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 7 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y fiabilidad

		Satisfacción	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	323
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	323

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

Como $p= 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho=,546), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y fiabilidad en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor fiabilidad, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 2

H₀= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor > α ; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 8 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y elementos tangibles

		Satisfacción	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,460**
		N	323
Elementos tangibles	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,460**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	323

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

Como $p= 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada (Rho=,460), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y elementos tangibles en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor elemento tangible, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 3

H₀= No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor > α ; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 9 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y capacidad de respuesta

		Satisfacción		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	de	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		323	323
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	de	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		323	323

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

Como $p= 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa,

nivel de correlación moderada ($Rho=,448$), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y capacidad de respuesta en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor capacidad de respuesta, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 4

$H_0=$ No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

$H_a=$ Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha=0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 10 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y empatía

		Satisfacción	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,516**
		N	,000
	Empatía	Coeficiente de correlación	323
		Sig. (bilateral)	323
		N	,516**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = ,516$), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y empatía en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor empatía, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 5

$H_0 =$ No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

$H_a =$ Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 11 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y seguridad

			Satisfacción	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = ,546$), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y seguridad en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor seguridad, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 6

$H_0 =$ No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

$H_a =$ Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 12 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y comunicación e interacción

			Satisfacción	Comunicación e interacción
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Comunicación e interacción	Coeficiente de correlación	,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = ,434$), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y comunicación e interacción en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor comunicación e interacción, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 7

$H_0 =$ No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de atención y espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

$H_a =$ Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de atención y espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 13 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y tiempo de atención y espera

			Satisfacción	Tiempo de atención y espera
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Tiempo de atención y espera	N	323	323
		Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = ,419$), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y tiempo de atención y espera en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor tiempo de atención y espera, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Hipótesis específica 8

$H_0 =$ No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad técnica de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

$H_a =$ Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad técnica de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.

Regla de decisión:

Nivel de confianza determinado al 95%, donde $\alpha = 0,05$ (margen de error)

Entonces:

Si, el p valor $< \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si, el p valor $> \alpha$; se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 14 Prueba de correlación de Rho Spearman para satisfacción y calidad técnica

			Satisfacción	Calidad técnica
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	323	323
	Calidad técnica	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	323	323

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa, nivel de correlación moderada ($Rho = ,571$), directamente proporcional (con signo positivo) entre satisfacción y calidad técnica en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. A mayor calidad técnica, mejora la satisfacción del paciente en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Al analizar nuestros resultados, encontramos según satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, RIS Villa el salvador – DIRIS Lima Sur, teniendo en cuenta con respecto a la hipótesis general de esta investigación se determinó existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021, se confirmó que existe relación directa y significativa entre satisfacción y calidad de atención, con estos resultado se corroboraron los aportes de la investigación, siendo el valor de $p < 0,050$; $Rho Spearman = ,588$, teniendo una correlación positiva y moderada. Se han encontrado estudios similares que coinciden en ciertos aspectos a nuestra investigación como lo es de (Shaberdian, 2021) donde obtuvieron como resultados con respecto a la experiencia en telemedicina el 82% está satisfecho, la calidad de explicación del médico es adecuada en un 91%, y el nivel de preocupación y amabilidad mostrado por el medico es satisfactorio en un 92% y 95%, respectivamente. (14)

También en el estudio de (Ramaswamy, 2020) que las puntuaciones de las visitas por video fueron de 94,4% y la satisfacción fue de 94,9%. Concluyeron que la satisfacción del paciente con las visitas por video fue favorable en comparación con las visitas en persona, respaldando el uso de la visita por video como una alternativa viable a las visitas tradicionales en persona. El investigador concluyó que, a mayor calidad de atención mejora satisfacción de los pacientes. (17)

Nuestros hallazgos demostraron que al cruzar la variable fiabilidad evidencia una correlación moderada entre las variables satisfacción y fiabilidad con un valor de $Rho Spearman = ,546$, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que, a mayor fiabilidad, mejora la satisfacción de los pacientes mediante la telemedicina (TICs). Sin embargo,

no se encontró resultados similares en otros estudios. Al analizar la variable tangibilidad se demostró que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el contexto COVID - 19, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y elementos tangibles con un valor de Rho Spearman=,460, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que a mayor elementos tangibles, mejoro la satisfacción de los pacientes en el contexto COVID – 19. Se destaca también la investigación de (Arcelia Olga Rojas Salazar,2022) evidencio un porcentaje (53.1%) correspondió a un nivel alto. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables. (25)

Así mismo nuestros hallazgos confirmo que si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina en el contexto COVID - 19, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y capacidad de respuesta con un valor de Rho Spearman=,448, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05. Sin embargo, no se encontró otros estudios similares. El análisis estadístico confirmo que, si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y empatía con un valor de Rho Spearman=,516, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que, a mayor empatía, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID - 19. En el estudio de (Arcelia Olga Rojas Salazar, 2022) demostró que la dimensión empatía tuvo el 100% de satisfacción. (25)

Al analizar la variable seguridad se determinó que, existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y seguridad con un valor de Rho Spearman=,546, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que, a mayor seguridad, mejora la satisfacción de los pacientes durante la

pandemia COVID - 19. Este estudio se relaciona con el (Shaberdian, 2021) donde demostraron como resultados con respecto a la experiencia en telemedicina el 82% está satisfecho, la calidad de explicación del médico es adecuada en un 91%, y el nivel de preocupación y amabilidad mostrado por el medico es satisfactorio en un 92% y 95%, respectivamente. (14)

Al analizar la variable comunicación se afirmó que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y comunicación e interacción con un valor de Rho Spearman=,434, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que a mayor comunicación e interacción, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID – 19. También en el estudio de (Morisada, 2021) encontró que la satisfacción en la variable comunicación con un ($p=0,31$), la satisfacción con los aspectos económicos de la atención ($p=0,89$), la satisfacción con el tiempo pasado con el medico ($p=0,88$) y la satisfacción con la accesibilidad y conveniencia de la atención ($p=0,47$). Concluyeron que no existe diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción del paciente entre las visitas por video y las visitas a la clínica. (16)

Nuestro estudio afirmo que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la tiempo de atención y espera de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y tiempo de atención y espera con un valor de Rho Spearman=,419, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que a mayor tiempo de atención y espera, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID – 19. También en la investigación de (Leibar, 2020) encontraron como resultados que el 18% recibió ayuda de un familiar para la teleconsulta, el 60% de los pacientes evitaron acudir al centro médico, realizaron también una escala de 1 a 10, siendo 10 la respuesta más optima en cada pregunta, con respecto a la claridad de la teleconsulta fue de 9, el tiempo dedicado percibido por el

paciente fue de 9. Concluyeron que la teleconsulta tuvo un grado alto de satisfacción durante la pandemia COVID-19, ofreciendo asistencia continua a los pacientes. (20) coincide con el estudio de (Morisada,2021) la satisfacción con el tiempo pasado con el medico ($p=0,88$) y la satisfacción con la accesibilidad y conveniencia de la atención ($p=0,47$). Concluyeron que no existe diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción del paciente entre las visitas por video y las visitas a la clínica. (16)

De la misma manera existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad técnica de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y calidad técnica con un valor de Rho Spearman= $0,571$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$, lo que quiere decir que a mayor calidad técnica, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID – 19. En su estudio de (Menay,2020) el 82% refirió que la teleconsulta puede ser utilizada como opción. Concluyeron que la mayoría de los pacientes refirió que no necesito ayuda para acceder a la teleconsulta, y esta disminuyó la necesidad de la consulta en persona, el grado de satisfacción de la teleconsulta es elevada. (19)

Nuestros hallazgos evidenciaron que existen relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina en el contexto COVID - 19, el 100% de encuestados en la variable satisfacción predominó el nivel moderado en 55% (177), seguido del nivel eficiente en 35% (114) y el nivel deficiente en 10% (32) en los pacientes durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Lo cual nos permite analizar que a pesar que existir una norma técnica de calidad de satisfacción de los usuarios establecidos por el ministerio de salud con objetivos bien definidos e implementados a un existen deficiencias en el manejo e implementación de la tecnología (Tics),de acuerdo a las políticas de salud vigente cabe reflejar en país se debe aplicar la teleconsulta para contribuir con la cobertura de accesibilidad a la atención integral sobre todo en las poblaciones vulnerables y contribuir a mejorar la esperanza de vida y

mejorar el desarrollo socio económico de la sociedad a través de implementación de plataformas de telemedicina accesibles a la atención oportuna y eficaz .

5.2 Conclusiones

Al analizar la variable satisfacción de los pacientes y la variable percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el centro materno infantil Juan Pablo II, jurisdicción sanitaria RIS Villa el Salvador – DIRIS Lima Sur, se demostró que existe relación significativa entre la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención por la telemedicina, así mismo se demostró los siguientes resultados.

- 1.- El análisis estadístico confirmó que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia, evidencia una relación moderada entre las variables satisfacción y calidad de atención con un valor de Rho Spearman=,588, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que, a mayor calidad de atención, mejora la satisfacción de los pacientes.
- 2.- El análisis estadístico evidenció que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia, evidencia una correlación moderada entre las variables satisfacción y fiabilidad con un valor de Rho Spearman=,546, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que, a mayor fiabilidad, mejora la satisfacción de los pacientes en tiempos de COVID -19.
- 3.- El análisis estadístico confirmó que si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el contexto COVID-19, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y elementos tangibles con un valor de Rho Spearman=,460, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que a mayor elementos tangibles, mejora la satisfacción de los pacientes en el contexto

COVID – 19.

- 4.- El análisis estadístico confirmo que si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y capacidad de respuesta con un valor de Rho Spearman= $\rho=,448$, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que a mayor capacidad de respuesta, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID – 19.
- 5.- El análisis estadístico confirmo que, si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y empatía con un valor de Rho Spearman= $\rho=,516$, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que, a mayor empatía, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID - 19.
- 6.- El análisis estadístico afirmo que, si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y seguridad con un valor de Rho Spearman= $\rho=,546$, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que a mayor seguridad, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID - 19.
- 7.- El análisis estadístico afirmo que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y comunicación e interacción con un valor de Rho Spearman= $\rho=,434$, donde el nivel de significatividad es 0,000 menor a 0,05, lo que quiere decir que a mayor comunicación e interacción, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID – 19.
- 8.- El análisis estadístico afirmo que existe relación significativa entre

satisfacción de los pacientes y percepción de la tiempo de atención y espera de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y tiempo de atención y espera con un valor de Rho Spearman= $\rho=,419$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$, lo que quiere decir que a mayor tiempo de atención y espera, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID - 19

- 9.- El análisis estadístico afirmo que existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad técnica de telemedicina durante la pandemia, dándose una correlación moderada entre las variables satisfacción y calidad técnica con un valor de Rho Spearman= $\rho=,571$, donde el nivel de significatividad es $0,000$ menor a $0,05$, lo que quiere decir que a mayor calidad técnica, mejora la satisfacción de los pacientes durante la pandemia COVID - 19.

5.3. Recomendaciones

Desarrollar programas de manejo de situaciones nuevas dirigidos al personal que brinda el servicio de telemedicina para la mejora de la calidad en la atención, en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, considerando que tenemos un 22.3% de encuestados que señala que la seguridad es deficiente. Capacitar al personal para lograr que se sensibilicen y así mejorar la calidad del servicio de Telemedicina, en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, debido a que el estudio evidencia que hay un 14,9 % de los encuestados que señala que la empatía es deficiente.

Monitorear permanentemente al servicio de Telemedicina del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, que permita cumplir con los objetivos trazados, puesto que un 22.3% de encuestados señala que la fiabilidad es deficiente.

Realizar gestión para que el Centro Materno Infantil Juan Pablo II cuente con la tecnología necesaria para desarrollar el servicio de Telemedicina, así mismo como contar con un hardware para documentar la información clínica adecuadamente.

Se recomienda incluir la telemedicina en la cartera de servicios del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, para pacientes que hayan tenido previa visita presencial con el mismo profesional de la salud, permitiendo con ello que el contacto virtual permita dar la continuidad del cuidado, manteniendo y reforzando la relación profesional de la salud – paciente.

Realizar comparaciones con otros establecimientos de la salud para acoplar estrategias y experiencias que fortalezcan la mejora de la satisfacción y percepción de la calidad en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

1. Flores-Lovon K. Telemedicina: ¿una opción viable en tiempos de covid-19? SCIELO. 2021.
2. Milady Guevara MMG. La Promoción de la Salud en el contexto de la Pandemia de COVID 19. Redalyc. 2021.
3. Acevedo-Flores J. Tecnología para el control del COVID-19: Una revisión del caso peruano. Scielo. 2020; 13(4).
4. OMS-OPS. OMS. [Online]; 2020. Acceso 08 de 12de 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
5. OMS. Cobertura sanitaria universal - OMS. [Online]; 2021. Acceso 08 de 12de 2022. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc)).
6. OPS. OPS. [Online]; 2020. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/index.php/es/telemedicine>.
7. OPS. OPS. [Online]; 2020. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/index.php/es/telemedicine>.
8. Saigí-Rubió F, Torrent-Sellens J, Robles N, Pérez Palaci JE, Baena MI. Estudio sobre telemedicina internacional en América Latina: motivaciones, usos, resultados, estrategias y políticas. Banco Interamericano de desarrollo. 2021.
9. AISS. ISSA. 2021;; p. <https://ww1.issa.int/es/publications>.
10. Walter H. Curioso1 aEGR. El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19. Scielo. 2020.
11. OPS. OPS. [Online].; 2020.. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/telemedicina-minsa-acercando-salud-mas-peruanos-tiempos-covid-19-con-ayuda-tecnologia#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20de%20Telemedicina%20fue,permiten%20la%20continuidad%20de%20la>.

12. C JC. Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con artritis reumatoide. 2021.
13. Ruiz-Romero V. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA TELECONSULTA DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19. Revista Española de Salud Pública. 2021.
14. Narek Shaverdian EFG. Impact of Telemedicine on Patient Satisfaction and Perceptions of Care Quality in Radiation Oncology. National library of Medicine. 2021.
15. Leslie J Bisson MAK. The Association Between Patient Satisfaction and Mode of Visit (Telemedicine Versus In-Person) in a Large Orthopaedic Practice During the COVID-19 Pandemic Lockdown: A Retrospective Study. National Library of Medicine. 2021.
16. Megan V Morisada JH,ASG. Telemedicine, Patient Satisfaction, and Chronic Rhinosinusitis Care in the Era of COVID-19. National Library of Medicine. 21.
17. Ashwin Ramaswamy MY, SD. Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Cohort Study. National Library of Medicine. 2020.
18. Francisco García-Huidobro N MWEVSC. Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial durante la pandemia de COVID-19. Scielo. 2020.
19. Carlos Mena C STSRTM. Teleconsulta en otorrinolaringología durante la pandemia por COVID-19, nuestra experiencia. Hospital de Clínicas. San Lorenzo, Paraguay 2020. Scielo. 2020.
- A. Leibar Tamayo ELEERGCTG. Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19. National Library of Medicine. 2020.
20. C JC. Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con artritis reumatoide. Revista Colombiana de Reumatología. 2021;(7).
21. Guevara Zegarra ZL. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.

- [Online]; 2021. Acceso 06 de 12de 2022. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18308>.
22. Mendiola Espinoza YW. Repositorio de la Universidad andina Nestor Cáceres Velasquez. [Online]; 2021. Acceso 06 de 12de 2022. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5285>.
23. Céspedes Arteaga FD. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. [Online]; 2021. Acceso 06 de 12de 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87028>.
24. Arcelia Olga Rojas Salazar ALSM. Experiencias suramericanas en telemedicina de enfermedades desatendidas. Arcelia Olga Rojas Salazar, Ana Lucy Siccha Macassi. 2022; 62(5).
25. Reyes Canturín SP. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. [Online]; 2022. Acceso 06 de 12de 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96864>.
26. Juran J. Juran y la planificación para la calidad. [Online]; 1990. Acceso 08 de 12de 2022.
27. salud Lce. La calidad en salud. Techitube..
28. Donabedian A. Responsabilidades institucionales en la garantía de calidad. [Online]; 1990. Acceso 08 de 12de 2022. Disponible en: https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf
29. Carlos Humet RS. Calidad Asistencia. ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL. 2001.
30. Andrés Martínez RJR. OPS. [Online]; 2000. Acceso 08 de 12de 2022. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=telemedicina-2579&Itemid=270&lang=es#gsc.tab=0
31. MARTINEZ A. Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina. [Online]; 2000. Acceso 08 de 12de 2022. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/784/9275323631.pdf?sequ>

[ence=1.](#)

32. OMS. Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2022. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
33. A. Percepción del estado de salud. [Online]; 2003. Acceso 08 de 12 de 2022.
34. SERVQUAL. Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 1988.
35. Febres-Ramos RJ. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. scielo. 2016.
36. Isaqui LS. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. scielo. 2018; 40(4).
37. Sampieri R. Metodología de la Investigación México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.; 2018.
38. Pallás JMA. Métodos de Investigación Clínica y Epidemiológica. 5th ed. España: ELSEVIER; 2019.
39. Corporation CIBM. IBM SPSS Statistics Base V27. En Nihonbashi-Hakozakicho Ck.. EE.UU; 2020. p. 215.
40. Pallás JMA. métodos de Investigación Clínica en Epidemiología. 5th ed. España: ELSEVIER; 2019.
41. OPS. OPS. [Online]; 2020. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/index.php/es/telemedicine>.
42. Quispe-Juli CU. Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. 2021.
43. Richard J. Febres-Ramos MRMR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Scielo. 2020; 20.
44. Liliana L. Alva-Arroyo JNdPM. Experiencias de telesalud en un hospital especializado en salud mental durante la pandemia de COVID-19 en Perú. scielo. 2021.
45. OPS-OMS. OPS. [Online].; 2016. Acceso 03 de 12 de 2022. Disponible

en:

[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28413/9789275319031_spa.pdf?sequence=6.](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28413/9789275319031_spa.pdf?sequence=6)

46. MINSA. MINSA. [Online].; 2002. Acceso 03 de 12 de 2020. Disponible en: <http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/plan%20mejora%20web/estandar1ernivel2003.pdf>.
47. Sampieri R. Metodología de la Investigación México: McGraw - Hill INTERAMERICANA EDITORES; 2018.

ANEXOS

Anexo N° 1 Instrumento

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

CÓDIGO ID: _____

Presentación: Estimado (a) Señor (Señora), reciba un cordial saludo y agradecimiento por su participación en la investigación "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA DURANTE LA PANDEMIA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II DE ENERO 2021 – AGOSTO 2021", la información será anónima.

SATISFACCIÓN		1	2	3	4	5	6	7
EFECTIVIDAD								
1	La telemedicina mejora mi acceso a los servicios de atención de salud							
2	La telemedicina me ahorra el tiempo de viajar a los hospitales/clínicas y/o ver a un profesional de la salud							
FACILIDAD DE USO								
3	Fue sencillo utilizar el sistema							
4	Fue fácil aprender a usar el sistema							
5	Puedo comunicarme fácilmente con el médico usando el sistema de telemedicina							
6	Siento que fui capaz de expresarme adecuadamente							
7	Usando el sistema telemedicina, puedo ver al médico como si lo estuviera viendo en persona							
8	Cuando cometí un error con el sistema de telemedicina, puede solucionarlo rápido y fácilmente.							
9	Me sentí como comunicándome con el médico mediante el uso del sistema de telemedicina							
10	La telemedicina es una forma aceptable de recibir cuidados de salud							
11	Volvería a utilizar el sistema de telemedicina							
12	Estoy satisfecho con el uso del sistema de telemedicina							

CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD							
Confianza en la entrega del servicio							
Cumplimiento de horarios de atención							
Cumplimiento de servicio comprometido							
ELEMENTOS TANGIBLES							
Funcionalidad de instalaciones físicas							
Modernidad de equipamiento médico							
Limpieza de espacios de atención							
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
Fluidez en la atención							
Predisposición del personal para ayudar							
Entrega de información sobre término de atención y resultados							
EMPATÍA							
Demostración de interés							
Comprensión sobre las necesidades de los pacientes							
Paciencia del personal médico							
Adecuación de los horarios de atención para la telemedicina							
SEGURIDAD							
Privacidad de la atención							
El personal que brinda la atención inspira confianza							
Los resultados son confiables							
COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN							
Claridad de la información que se entrega							
Claridad del tratamiento a seguir							
Habilidades de comunicación del personal médico							
TIEMPO DE ATENCIÓN Y ESPERA							
Duración de las atenciones							

Tiempo de espera para interconsultas							
Horario de atención apropiado se ajusta a las necesidades del paciente							
CALIDAD TÉCNICA							
Utilización de recursos tecnológicos							
Adecuación del proceso de tratamiento							
Capacitación para solucionar necesidades médicas							
Uso de la tecnología para la atención medica							
Adecuación del proceso de tratamiento							
Capacitación para solucionar necesidades médicas							

Anexo N° 2 Consentimiento informado

Estimad (a) señor (a), mediante el presente documento se solicita su autorización para que su usted participe en la investigación titulada: satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el centro materno infantil juan pablo ii. antes de contestar los cuestionarios se le explica lo siguiente: el propósito, el procedimiento, los riesgos y beneficios, la privacidad y confidencialidad, para posteriormente solicitar su consentimiento de participación en la investigación. propósito

la investigación pretende establecer la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en telemedicina durante la pandemia covid-19.

PROCEDIMIENTOS

Se le solicitará que responda dos cuestionarios de manera virtual a través del programa Google Forms, para lo cual previamente recibirá una capacitación de cómo utilizar dicho programa y de los cuestionarios que se le entregaran, su llenado tendrá una duración aproximada de 15 minutos, en el cual se le preguntara sobre la satisfacción y calidad de atención en telemedicina.

RIESGOS Y BENEFICIOS

La investigación no presenta ningún riesgo que afecte en su integridad, pues solo se solicitara el llenado de dos cuestionarios. Así mismo, cada participante tendrá la capacidad de decidir si desea participar o no, y de retirarse en cualquier etapa de la investigación, si así lo decidiera. Por otra parte, el beneficio de la investigación corresponde a la información con la que se contará y será válida y significativa para desarrollar estrategias para mejora de la calidad de atención en telemedicina. Cabe destacar que si Usted acepta participar no obtendrá ningún tipo de compensación por haber participado en el estudio de investigación.

Anexo N° 3 Privacidad y confidencialidad

Toda información que se obtendrá mediante los cuestionarios será recopilada de forma anónima y confidencial, en una base de datos electrónica de Excel, que estará restringida a personas ajenas al estudio mediante una clave de acceso que solo conocerán los investigadores BRAULIO PACHECO SANDOVAL y LILA BETZABE RAFAEL MARRUFO, además serán los únicos que tendrán acceso a la información, posterior al análisis se procederá a la eliminación de la base de datos contenidas en el Excel.

CONTACTOS CON LOS INVESTIGADORES

Si desea mayor información puede comunicarse con los investigadores al correo betzaberaphael@gmail.com, o al número 999978385.

DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN

Al participar en este estudio, no está renunciando a ninguno de sus derechos. Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante en la investigación, puede contactarse con el Comité Institucional de Ética e Investigación (CIEI) de la UPSJB, que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Puede contactar con el Mg, Antonio Flores Tumba, presidente del CIEI, al teléfono (01) 2142500 Anexo 146, o acudir a la siguiente dirección: Vicerrectorado de Investigación, Campus UPSJB, Av. Juan Antonia Lavalle s/n (Ex hacienda Villa), Chorrillos, Lima.

AFIRMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Por tanto, Yo _____ declaro que se me ha brindado la información necesaria acerca de esta investigación y he decidido dar mi consentimiento para participar en esta investigación

Firma del participante

Investigador

Fecha: _____

Anexo N° 4 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACION	HIPOTESIS
<p>Problema General: ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el centro materno infantil Juan pablo II de enero 2022 – agosto 2022?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021? ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021? ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021? ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?</p>	<p>Objetivo General: Identificar la satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el centro materno infantil Juan pablo II de enero 2022 – agosto 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021. Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p>	<p>Justificación Teórica: La crisis sanitaria de la pandemia covid-19, fue un problema de salud pública frente a esa situación problemática se implementó la herramienta Tic's y fortaleció la atención médica a través de la aplicación de la telemedicina en la prestación de los servicios de salud en el mundo. Esta tecnología confirmo resultados significativamente.</p> <p>Justificación Práctica: Los resultados demostrados en el estudio satisfacción del paciente y percepción de la calidad de atención mediante la telemedicina contribuirán a mejorar los sistemas de salud en el mundo con enfoque de atención integral y acceso universal en la población vulnerable, así mismo es una herramienta estratégica para las empresas prestadora de servicios de salud y para los estudiantes de ciencia en la salud y otros profesionales en salud.</p>	<p>Hipótesis General: H₀=No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>H_a=Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad de atención de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>Hipótesis especifica 1 H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la fiabilidad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Hipótesis especifica 2 H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción</p>

<p>¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021?</p>	<p>2021.</p> <p>Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Determinar la satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p>	<p>Justificación Metodológica:</p> <p>El tipo de estudio fue cuantitativo, analítico y correlacional que permitió obtener a corto plazo resultados significativos para sugerir una propuesta estratégica para la mejora de atención y satisfacción de los pacientes de la calidad de servicio de salud a través de telemedicina.</p> <p>Justificación económico social</p> <p>La innovación y aplicación de la Telemedicina contribuirá a reducir las brechas de cobertura de insatisfacción de la atención de la salud en la población vulnerable y reducirá el costo y efectividad para el país y al desarrollo socio económico de la sociedad.</p>	<p>de los pacientes y percepción de los elementos tangibles de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la capacidad de respuesta de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021</p> <p>Hipótesis específica 4</p> <p>H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la empatía de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Hipótesis específica 5</p> <p>H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la seguridad de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Hipótesis específica 6</p> <p>H_a= Si existe relación</p>
--	---	---	--

		<p>significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la comunicación e interacción de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Hipótesis específica 7</p> <p>H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción del tiempo de atención y espera de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021.</p> <p>Hipótesis específica 8</p> <p>H_a= Si existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y percepción de la calidad técnica de telemedicina durante la pandemia en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de enero 2021 – agosto 2021</p>
--	--	--

Anexo N° 5 Base de datos

Base de datos de la variable Satisfacción

	V1 Satisfacción											
	D1 Efectividad		D2 Facilidad de uso									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ENC 1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 2	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 3	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 4	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 6	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 7	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 8	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 9	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 10	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 11	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 12	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 13	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 14	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 15	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 16	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 17	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 18	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 19	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 20	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 21	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 22	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 23	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 24	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 25	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 26	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 27	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 28	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 29	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 30	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1
ENC 31	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 32	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 33	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 34	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 35	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 36	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 37	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 38	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 39	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 40	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 42	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 43	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 44	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 45	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 46	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 47	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 48	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 49	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 50	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 51	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 52	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 53	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 54	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 55	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 56	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 57	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 58	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 59	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 60	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 61	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 62	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 63	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 64	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 65	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 66	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 67	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 68	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 69	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 70	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1

ENC 71	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 72	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 73	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 74	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 75	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 76	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 77	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 78	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 79	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 80	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 81	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 82	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 83	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 84	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 85	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 86	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 87	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 88	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 89	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 90	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 91	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 92	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 93	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 94	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 95	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 96	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 97	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 98	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 99	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 100	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 101	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 102	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 103	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 104	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 105	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 106	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 107	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 108	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 109	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 110	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1
ENC 111	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 112	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 113	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 114	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 115	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 116	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 117	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 118	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 119	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 120	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 121	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 122	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 123	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 124	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 125	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 126	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 127	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 128	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 129	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 130	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 131	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 132	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 133	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 134	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 135	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 136	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 137	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 138	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 139	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 140	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 141	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 142	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 143	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 144	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 145	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 146	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 147	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 148	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 149	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 150	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1

ENC 151	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 152	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 153	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 154	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 155	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 156	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 157	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 158	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 159	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 160	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 161	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 162	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 163	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 164	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 165	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 166	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 167	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 168	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 169	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 170	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 171	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 172	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 173	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 174	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 175	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 176	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 177	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 178	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 179	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 180	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 181	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 182	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 183	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 184	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 185	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 186	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 187	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 188	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 189	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 190	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1
ENC 191	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 192	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 193	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 194	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 195	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 196	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 197	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 198	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 199	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 200	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 201	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 202	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 203	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 204	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 205	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 206	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 207	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 208	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 209	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 210	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 211	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 212	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 213	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 214	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 215	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 216	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 217	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 218	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 219	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 220	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 221	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 222	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 223	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 224	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 225	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 226	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 227	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 228	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 229	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 230	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1

ENC 231	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 232	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 233	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 234	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 235	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 236	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 237	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 238	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 239	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 240	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 241	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 242	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 243	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 244	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 245	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 246	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 247	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 248	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 249	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 250	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 251	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 252	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 253	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 254	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 255	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 256	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 257	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 258	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 259	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 260	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 261	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 262	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 263	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 264	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 265	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 266	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 267	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 268	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 269	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 270	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1
ENC 271	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 272	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 273	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 274	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 275	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 276	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 277	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 278	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 279	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 280	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 281	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 282	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 283	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 284	2	7	7	1	1	2	1	1	2	2	1	7
ENC 285	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7
ENC 286	7	7	7	7	2	2	1	2	1	2	1	1
ENC 287	1	2	7	7	6	1	2	2	2	7	7	7
ENC 288	6	6	3	5	4	6	6	4	1	1	2	4
ENC 289	4	5	3	4	3	7	4	7	3	7	5	7
ENC 290	1	7	6	7	6	1	6	2	6	2	1	6
ENC 291	7	7	7	7	1	6	1	6	4	6	2	2
ENC 292	4	4	5	5	6	4	3	7	7	5	4	7
ENC 293	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6
ENC 294	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 295	1	2	6	6	5	6	6	6	6	2	2	2
ENC 296	1	2	6	1	5	1	2	1	1	5	5	5
ENC 297	6	3	6	6	7	7	6	6	7	2	6	2
ENC 298	6	2	5	5	5	5	5	1	1	2	1	6
ENC 299	1	1	6	5	5	5	6	5	5	6	5	4
ENC 300	2	6	6	6	4	4	3	3	4	4	4	3
ENC 301	5	5	5	5	6	6	5	5	1	2	1	5
ENC 302	1	2	3	3	6	6	3	4	4	6	6	6
ENC 303	5	4	7	7	5	7	6	3	1	1	1	6
ENC 304	6	5	4	5	6	5	7	7	5	6	2	2
ENC 305	1	7	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6
ENC 306	2	6	3	4	4	5	7	7	4	6	7	5
ENC 307	2	1	6	5	4	3	4	2	3	7	4	4
ENC 308	1	2	6	5	5	3	2	2	1	1	1	1
ENC 309	1	5	5	6	4	4	7	4	7	5	7	7
ENC 310	7	7	7	7	7	1	1	1	1	2	1	1

ENC 311	1	2	5	1	1	5	5	6	4	5	2	2
ENC 312	7	7	7	2	1	7	2	1	1	7	1	7
ENC 313	4	2	6	6	6	6	2	6	1	5	1	6
ENC 314	7	6	7	7	6	1	1	5	7	2	1	1
ENC 315	2	7	7	7	7	7	1	7	1	2	1	7
ENC 316	7	7	7	6	6	7	5	6	7	2	1	1
ENC 317	7	2	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6
ENC 318	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7
ENC 319	1	1	7	7	7	7	6	7	2	1	2	1
ENC 320	1	1	7	6	2	1	1	2	1	7	1	5
ENC 321	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 322	5	5	5	6	5	5	3	4	5	5	6	6
ENC 323	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Anexo N° 6 Base de datos de la variable calidad de atención

	V2 Calidad de atención																							
	D1 Fiabilidad			D2 Elementos tangibles			D3 Capacidad de respuesta			D4 Empatía			D5 Seguridad			D6 Comunicación e interacción			D7 Tiempo de atención y espera			D8 Calidad técnica		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
ENC 1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 2	4	7	5	6	1	5	5	6	5	6	1	6	6	6	5	6	1	5	5	2	7	5	6	1
ENC 3	5	2	6	6	1	5	7	7	7	5	3	6	5	4	5	6	4	2	7	7	5	2	6	6
ENC 4	7	2	2	7	1	1	7	1	2	2	7	1	7	1	2	7	1	1	7	1	2	2	7	1
ENC 5	7	7	7	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
ENC 6	7	7	7	7	7	7	1	1	2	2	1	1	7	7	7	7	7	7	1	1	2	2	1	1
ENC 7	1	1	1	5	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	6	3	6	3	1	1
ENC 8	6	5	4	4	5	7	2	5	4	4	4	3	4	4	5	7	4	5	7	2	5	4	4	3
ENC 9	7	5	5	3	5	7	5	2	5	4	3	4	4	4	7	3	2	7	5	2	5	4	3	4
ENC 10	7	6	6	5	5	5	5	5	6	6	2	6	6	6	6	5	2	5	5	2	6	3	2	6
ENC 11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2
ENC 12	4	5	7	5	7	5	5	7	4	4	4	5	5	5	5	5	7	5	5	7	4	4	7	5
ENC 13	6	2	6	6	2	5	5	6	6	6	6	6	6	5	2	7	6	2	5	5	6	6	6	6
ENC 14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5
ENC 15	1	1	1	7	2	1	7	2	2	1	1	7	2	1	1	1	7	2	1	7	2	2	4	3
ENC 16	1	1	1	6	2	1	1	7	7	1	3	7	1	2	1	6	2	1	1	7	7	1	3	7
ENC 17	7	2	2	1	7	1	7	7	7	7	7	1	1	1	1	7	1	7	1	7	7	7	5	5
ENC 18	6	2	6	5	1	6	5	2	6	1	2	5	1	6	2	5	1	6	5	2	6	1	2	5
ENC 19	4	1	1	1	2	4	1	1	2	1	5	2	5	1	2	1	2	4	1	1	2	1	5	2
ENC 20	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	2	3	3	3	3	4	4	4
ENC 21	5	1	7	6	1	6	6	1	6	8	2	6	5	1	7	6	1	6	6	1	6	6	2	6
ENC 22	6	1	3	5	6	3	3	5	6	5	1	3	4	1	5	5	3	3	1	5	5	1	3	3
ENC 23	5	5	6	7	6	6	6	2	6	4	3	7	7	7	7	5	5	5	3	3	3	2	4	3
ENC 24	5	5	6	6	6	4	6	5	1	4	5	4	5	5	5	6	3	4	6	5	3	7	7	7
ENC 25	6	6	7	7	6	6	7	5	5	7	7	6	5	6	6	7	2	6	7	5	5	7	7	6
ENC 26	5	5	5	5	5	7	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	1	5	5	7	7
ENC 27	1	1	1	1	1	2	5	3	5	5	4	5	6	1	1	1	1	2	5	2	5	5	4	5
ENC 28	5	1	1	2	5	1	6	1	6	5	6	5	1	1	2	2	5	5	6	1	6	5	6	5
ENC 29	3	4	4	4	5	4	5	5	5	7	5	7	3	3	4	4	5	4	7	7	7	7	7	7
ENC 30	7	1	1	7	1	2	3	1	3	1	2	7	1	1	7	1	1	7	1	7	1	1	2	1
ENC 31	1	1	1	1	5	1	6	1	6	6	1	1	1	3	1	5	3	3	6	1	6	6	1	1
ENC 32	7	2	2	7	2	1	7	2	1	7	2	2	1	3	5	7	2	1	7	2	1	7	2	2
ENC 33	3	2	6	5	2	6	6	1	6	1	6	3	2	2	2	5	5	2	6	6	1	6	1	6
ENC 34	3	7	3	3	6	5	6	1	7	3	2	2	6	6	3	6	3	6	5	6	1	7	7	7
ENC 35	7	3	3	1	2	3	1	7	2	3	7	7	5	1	7	1	7	1	7	1	7	2	3	3
ENC 36	7	3	3	4	4	4	6	7	5	1	6	3	7	2	2	4	4	4	6	7	5	1	6	3
ENC 37	7	3	3	6	1	3	5	5	6	6	6	6	7	1	6	6	1	3	5	7	7	6	7	7
ENC 38	7	7	7	6	5	5	6	1	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	1	6	7	7	7
ENC 39	1	1	1	7	5	2	6	6	1	6	2	6	1	2	6	1	2	6	1	6	2	6	6	6
ENC 40	1	1	2	5	2	1	6	6	5	6	6	2	2	5	1	5	2	1	6	6	5	6	6	2
ENC 41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ENC 42	4	7	5	6	1	5	5	6	5	6	1	6	6	6	6	5	6	1	5	5	2	5	6	1
ENC 43	5	2	6	5	1	6	7	7	7	3	3	6	4	5	6	4	5	6	7	7	4	5	2	6
ENC 44	7	2	2	7	1	1	7	1	2	2	7	1	7	1	2	7	1	1	7	1	2	2	7	1
ENC 45	7	7	7	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 46	7	7	7	7	7	7	1	1	2	2	1	1	7	7	7	7	7	7	1	1	2	2	1	1
ENC 47	1	1	1	5	1	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	6	3	6	3	1	1
ENC 48	6	5	4	4	5	7	2	5	4	4	4	3	4	7	4	5	7	4	5	7	2	5	4	4
ENC 49	7	5	5	3	5	7	5	2	5	4	3	4	4	4	7	3	2	7	5	2	5	4	3	4
ENC 50	7	6	6	5	5	5	5	5	6	6	2	6	6	6	6	5	2	5	5	2	6	3	2	6
ENC 51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2
ENC 52	4	4	5	7	5	7	5	7	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	7	4	4	4	7	5
ENC 53	6	2	6	6	2	5	5	6	6	6	6	5	2	7	6	6	2	5	5	6	6	6	6	6
ENC 54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5
ENC 55	1	1	1	6	2	1	7	2	2	1	1	7	2	1	1	7	2	1	7	2	2	4	3	7
ENC 56	1	1	1	6	2	1	7	7	7	1	3	7	1	2	1	6	2	1	7	1	7	1	3	7
ENC 57	7	2	2	1	7	1	7	7	7	7	7	7	1	1	1	7	1	7	1	7	7	7	5	5
ENC 58	6	2	6	5	1	6	5	2	6	1	2	5	1	6	2	5	1	6	5	2	6	1	2	5
ENC 59	4	1	1	1	2	4	1	1	2	1	5	2	5	1	2	1	2	4	1	1	2	1	5	2
ENC 60	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4
ENC 61	5	1	7	6	1	6	6	1	6	6	2	6	5	1	7	6	1	6	6	1	6	6	2	6
ENC 62	6	3	3	5	6	3	3	5	6	5	1	3	4	1	5	5	6	3	3	5	6	5	1	3
ENC 63	5	5	6	7	6	6	6	2	6	4	3	7	7	7	7	5	5	5	3	3	3	2	4	3
ENC 64	5	5	6	6	6	4	6	5	1	4	5	4	5	5	6	3	4	6	6	5	3	7	7	7
ENC 65	6	6	6	7	7	6	6	7	5	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6
ENC 66	5	5	5	5	5	7	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	1	5	5	7
ENC 67	1	1	1	1	1	2	5	3	5	5	4	5	6	1	1	1	1	2	5	2	5	5	4	5
ENC 68	5	1	1	2	5	1	6	1	6	5	6	5	1	1	2	2	5	5	6	1	6	5	6	5
ENC 69	3	4	4	5	4	5	5	5	5	7	5	7	5	4	3	7	4	5	7	4	5	7	4	5
ENC 70	7	1	1	7	1	2	2	1	2	1	2	1	7	1	1	7	1	1	7	1	2	1	2	1
ENC 71	1	1	1	1	5	1	6	1	6	6	1	1	1	3	1	5	3	3	6	1	6	6	1	1
ENC 72	7	2	2	7	2	1	7	2	1	7	2	2	1	3	5	7	2	1	7	2	1	7	2	2
ENC 73	3	2	6	5	2	6	6	1	6	6	1	6	3	2	2	5	2	6	6	1	6	1	6	3
ENC 74	3	7	3	3	6	5	6	1	7	7	3	2	2	6	6	3	6	5	6	1	7	7	3	2
ENC 75	7	3	3	1	2	7	1	7	1	7	2	3	7	5	1	1	2	7	1	7	1	7	2	3
ENC 76	7	3	3	4	4	4	6	7	5	1	6	3	7	2	2	4	4	6	7					

Anexo N° 7 Confiabilidad

Alfa de Cronbach para Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	12

Confiabilidad muy alta

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	28,10	140,851	,664	,829
Preg.02	28,10	146,724	,513	,840
Preg.03	28,45	151,744	,521	,840
Preg.04	28,25	163,937	,191	,860
Preg.05	27,75	146,013	,596	,834
Preg.06	28,35	149,597	,521	,840
Preg.07	28,55	153,972	,396	,848
Preg.08	28,05	144,757	,626	,832
Preg.09	27,90	139,230	,748	,823
Preg.10	27,70	144,213	,599	,834
Preg.11	28,15	141,901	,674	,828
Preg.12	27,25	158,570	,239	,861

Items	V1 Satisfacción											
	D1 Efectividad		D2 Facilidad de uso									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Sujetos												
Enc. 01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 02	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1
Enc. 03	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6
Enc. 04	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5
Enc. 05	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5
Enc. 06	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1
Enc. 07	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6
Enc. 08	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5
Enc. 09	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5
Enc. 10	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2
Enc. 11	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6
Enc. 12	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5
Enc. 13	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2
Enc. 14	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 15	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2
Enc. 16	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Enc. 17	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1
Enc. 18	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3
Enc. 19	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5
Enc. 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 22	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1
Enc. 23	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6
Enc. 24	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5
Enc. 25	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5
Enc. 26	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1
Enc. 27	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6
Enc. 28	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5
Enc. 29	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5
Enc. 30	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2
Enc. 31	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6
Enc. 32	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5
Enc. 33	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2
Enc. 34	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 35	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2
Enc. 36	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Enc. 37	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1
Enc. 38	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3
Enc. 39	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5
Enc. 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 42	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1
Enc. 43	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6
Enc. 44	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5
Enc. 45	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5
Enc. 46	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1
Enc. 47	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6
Enc. 48	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5
Enc. 49	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5
Enc. 50	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2
Enc. 51	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6
Enc. 52	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5
Enc. 53	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2
Enc. 54	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 55	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2
Enc. 56	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Enc. 57	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1
Enc. 58	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3
Enc. 59	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5
Enc. 60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Enc. 62	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1
Enc. 63	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6
Enc. 64	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5
Enc. 65	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5
Enc. 66	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1
Enc. 67	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6
Enc. 68	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5
Enc. 69	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5
Enc. 70	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2
Enc. 71	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6
Enc. 72	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5
Enc. 73	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2
Enc. 74	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Enc. 75	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2
Enc. 76	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
Enc. 77	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1
Enc. 78	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3
Enc. 79	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5
Enc. 80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Alfa de Cronbach para Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	24

Confiabilidad muy alta

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	58,70	626,744	,705	,924
Pregunta2	58,70	638,390	,568	,926
Pregunta3	59,05	649,668	,565	,926
Pregunta4	58,85	673,952	,250	,931
Pregunta5	58,35	637,597	,640	,925
Pregunta6	58,95	644,909	,569	,926
Pregunta7	59,15	653,496	,453	,928
Pregunta8	58,65	635,066	,668	,924
Pregunta9	58,50	623,848	,779	,922
Pregunta10	58,30	633,630	,646	,925
Pregunta11	58,75	629,152	,713	,924
Pregunta12	57,85	661,901	,311	,931
Pregunta13	58,70	626,744	,705	,924
Pregunta14	58,70	638,390	,568	,926
Pregunta15	59,05	649,668	,565	,926
Pregunta16	58,85	673,952	,250	,931
Pregunta17	58,35	637,597	,640	,925
Pregunta18	58,95	644,909	,569	,926
Pregunta19	59,15	653,496	,453	,928
Pregunta20	58,65	635,066	,668	,924
Pregunta21	58,50	623,848	,779	,922
Pregunta22	58,30	633,630	,646	,925
Pregunta23	58,75	629,152	,713	,924

Ítems	V2 Calidad de atención																								
	D1 Fiablez			D2 Elementos tangibles			D3 Capacidad de respuesta			D4 Empatía			D5 Seguridad			D6 Comunicación e interacción			D7 Tiempo de atención y espera			D8 Calidad técnica			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
Sujetos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 01	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 02	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	
Enc. 03	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	
Enc. 04	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	
Enc. 05	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	
Enc. 06	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	
Enc. 07	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	
Enc. 08	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	
Enc. 09	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	
Enc. 10	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	
Enc. 11	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	
Enc. 12	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	
Enc. 13	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	
Enc. 14	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
Enc. 15	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2
Enc. 16	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
Enc. 17	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1	
Enc. 18	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3
Enc. 19	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	
Enc. 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 22	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	
Enc. 23	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	
Enc. 24	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	
Enc. 25	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	
Enc. 26	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	
Enc. 27	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	
Enc. 28	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	
Enc. 29	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	
Enc. 30	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	
Enc. 31	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	
Enc. 32	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	
Enc. 33	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	
Enc. 34	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
Enc. 35	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2	
Enc. 36	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
Enc. 37	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1	
Enc. 38	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3
Enc. 39	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	
Enc. 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 42	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	
Enc. 43	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	
Enc. 44	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	
Enc. 45	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	
Enc. 46	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	
Enc. 47	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	
Enc. 48	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	
Enc. 49	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	
Enc. 50	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	
Enc. 51	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	
Enc. 52	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	
Enc. 53	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	
Enc. 54	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
Enc. 55	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5	1	2	
Enc. 56	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
Enc. 57	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1	4	4	1	1	2	4	5	5	2	1	5	1	
Enc. 58	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	
Enc. 59	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	5	
Enc. 60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Enc. 62	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	3	4	3	4	5	1	1	2	5	1	2	1	
Enc. 63	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6	
Enc. 64	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	7	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	5	
Enc. 65	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	
Enc. 66	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	2	5	1	6	3	1	6	1	2	2	1	1	
Enc. 67	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	5	6	5	3	4	1	4	3	5	4	3	6	
Enc. 68	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	1	1	1	2	6	1	1	2	2	5	5	5	
Enc. 69	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	6	7	1	1	2	5	1	6	6	6	6	5	
Enc. 70	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	3	4	3	1	3	4	1	5	3	3	1	2	
Enc. 71	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	1	1	1	1	3	3	1	2	5	2	1	6	
Enc. 72	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	1	1	5	4	5	6	1	1	4	5	5	5	
Enc. 73	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	1	2	5	1	5	5	1	5	1	6	1	2	
Enc. 74	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
Enc. 75	1	1	1	5	1	1	1	1	2	5															

Anexo N° 8 Constancia en investigación



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 1526-2021- CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité de Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación detallado a continuación fue **APROBADO** por el CIEI:

Código de Registro: **N° 1526-2021-CIEI-UPSJB**

Título del Proyecto: **“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA DURANTE LA PANDEMIA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II DE ENERO 2022 – AGOSTO 2022”**

Investigador Principal: **PACHECO SANDOVAL BRAULIO Y RAFAEL MARRUFO LILA BETZABE**

El Comité Institucional de Ética en Investigación, considera que el proyecto de investigación cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB. De acuerdo a ello, el investigador se compromete a respetar las normas y principios de acuerdo al Código de Ética En Investigación del Vicerrectorado de Investigación.

La aprobación tiene vigencia por un período efectivo de **un año** hasta el **30-12-2022**. De requerirse una renovación, el investigador principal realizará un nuevo proceso de revisión al CIEI al menos un mes previo a la fecha de expiración.

Como investigador principal, es su deber contactar oportunamente al CIEI ante cualquier cambio al protocolo aprobado que podría ser considerado en una enmienda al presente proyecto.

Finalmente, el investigador debe responder a las solicitudes de seguimiento al proyecto que el CIEI pueda solicitar y deberá informar al CIEI sobre la culminación del estudio de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Lima, 30 de diciembre de 2021.




Mg. Juan Antonio Flores Tumba
Presidente del Comité Institucional
de Ética en Investigación

Anexo N° 9 Autorización para realizar trabajo de investigación

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dr. LUIS HUAPAYA PANDO
Médico Jefe del CMI Juan Pablo II

Los suscritos Lila Rafael Marrufo con DNI 41256266 Y Braulio Pacheco Sandoval con DNI 09000646, nos dirigimos a usted respetuosamente para presentarnos y exponer lo siguiente:

Siendo alumnos del último ciclo de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Privada San Juan Bautista, solicitamos a usted permiso para realizar el trabajo de Investigación en su Institución sobre: : " **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE TELEMEDICINA DURANTE LA PANDEMIA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II DE ENERO 2021 –AGOSTO 2021**", para poder optar el grado de Magister en Salud Pública.

Nuestro compromiso una vez terminado el trabajo de Investigación será entregar el resultado a su digna Institución, el cual estamos seguros será de utilidad para futuras toma de decisiones.

Por lo expuesto, rogamos a usted acceda a nuestra solicitud.

Villa el Salvador 23 de Setiembre del 2021



LILA RAFAEL MARRUFO
41256266



BRAULIO PACHECO SANDOVAL
09000646

