



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo
atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo

AUTORA:

Quiroz Mejia, Anyolina Ysabel (orcid.org/0000-0001-5100-1167)

ASESORA:

Dra. Galvez Diaz, Norma del Carmen (orcid.org/0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi querida familia y a mis adorados hijos por ser motivo y razón que me llevan a superarme cada día.

Agradecimiento

A Dios por permitirme alcanzar cada meta que me propongo.

A la Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz, quien me guió en el desarrollo de este estudio.

A los usuarios participantes que me permitieron consolidar el estudio.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos:.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022</i>	17
Tabla 2. <i>Frecuencia de los factores sociodemográficos del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022.</i>	19
Tabla 3. <i>Nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022</i>	20
Tabla 4. <i>Dimensiones del nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022</i>	21

Resumen

La teleconsulta se ha convertido en una útil alternativa para continuar brindando atención médica durante la pandemia por la Covid-19, beneficiando a la población en la disminución de riesgo de contagio durante la atención hospitalaria. El objetivo de este estudio fue determinar los factores sociodemográficos relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022. La investigación fue de diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional; con 374 usuarios externos como muestra. Los participantes estuvieron conformados en su mayoría por mujeres (61.8%), en edades entre 25 - 59 años (65.5%), con nivel de educación superior (52.7%), casados o convivientes (61.5%) y amas de casa (30.75%). Se encontró un nivel de satisfacción general alto en un 55.9 %, presentando un nivel de satisfacción alto en las dimensiones: confiable (40%), responsabilidad (45%), convicción (50%) y afinidad (55%). Se concluye un nivel de satisfacción elevado en teleconsultas, evidenciándose una relación significativa con la edad, estado civil y situación laboral.

Palabras clave: Factores sociodemográficos, nivel de satisfacción, usuario externo, teleconsulta.

Abstract

Teleconsultation has become a useful alternative to continue providing medical care during the Covid-19 pandemic, benefiting the population by reducing the risk of infection during hospital care. The objective of this study was to determine the sociodemographic factors related to the level of satisfaction of the external user attended by teleconsultation in an Essalud Hospital in Chiclayo in the year 2022. The research had a descriptive, non-experimental, cross-sectional and correlational design; with 374 external users as sample. The participants were mostly women (61.8%), aged 25-59 years (65.5 %), with higher education (52.7%), married or cohabiting (61.5%) and working as an employee (44.38%). A 55.9% corresponding to a high level of general satisfaction was found, being higher in the female sex (56.3%), in ages 25 to 59 years (59.2%), in married or cohabiting users (56.1%), being non-stably employed (65.1%), having initial education level or no level at all (100%). We conclude a high level of satisfaction in teleconsultations, showing a significant relationship with age, marital status and employment status.

Keywords: Sociodemographic factors, level of satisfaction, external user, teleconsultation.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la salud (OMS) indica que la mayoría de países interrumpieron sus servicios de atención médica para enfermedades no Covid-19 y más del 50% aplazaron sus programas preventivos de detección; como medida para reducir el impacto de la actual pandemia en la población en general y en especial en la más vulnerable (Nanda y Sharma, 2021).

La actual crisis sanitaria originó que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) acudan a la telemedicina para continuar brindando una atención pertinente a la población durante la pandemia por la Covid-19 (Nkiruka et ál., 2020). Lográndose evaluar pacientes de forma eficaz y segura mediante las teleconsultas con el personal de salud, favoreciendo un diagnóstico y tratamiento adecuado (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

La teleconsulta al ser un servicio muy usado en la actualidad, puede acarrear limitaciones en la calidad de atención, problemas en el intercambio de información, problemas de confianza y falta de familiaridad con el sistema e interlocutores; las cuales pueden conducir a una mala perspectiva del usuario frente a la atención brindada (Ramli y Ali, 2018).

Canzio (2019) menciona que una atención de salud con estándares de calidad, se califica por el excelente nivel de competencia profesional, haciendo uso eficaz de los recursos y asegurando el riesgo mínimo para beneficiar los resultados en la salud del usuario. Por ello, si la teleconsulta no llegara a alcanzar los mismos estándares de calidad que tiene una consulta presencial, afectaría la satisfacción del usuario frente a la consulta remota (Canzio, 2019).

Según un estudio realizado a nivel nacional en establecimientos de salud del MINSA se encontró que el 74.3% de los usuarios están satisfechos al manifestar que recibieron una buena y muy buena atención; asimismo, el departamento de Amazonas presentó un mayor porcentaje de satisfacción de 89.3%, a diferencia del menor porcentaje obtenido en Lambayeque con un 56.3 % (Hernández et ál, 2019).

En la realidad peruana, se dio a conocer la telemedicina desde el 2005, pero es hasta el inicio de la pandemia por la Covid-19 que se logró implementar en las IPRESS a nivel nacional mediante la Ley Marco de Telesalud (Paz, 2016). Según el Ministerio de salud de Perú (2020) durante el primer año de pandemia, se logró incorporar 2396 instituciones de salud en la Red Nacional de Telesalud quienes lograron realizar un aproximado de 14 millones de atenciones por telemedicina.

EsSalud en sus diversas áreas ha superado el millón de consultas virtuales a nivel nacional en 9 meses de funcionamiento. En junio 2021 se logró el récord de teleconsultas registrando casi 160 mil atenciones virtuales en más de 20 especialidades médicas, en las diversas regiones del país (EsSalud, 2021). Asimismo, desde octubre del año pasado al 20 de abril de este año el Centro Nacional de Telemedicina (CENATE) de EsSalud Digital realizó aproximadamente 2 millones 160 mil consultas virtuales repartidas en consultorios médicos de atención de adultos y pacientes pediátricos (EsSalud, 2022).

En Lambayeque, EsSalud del Hospital en estudio, la emergencia sanitaria dio inicio a un proyecto de teleconsultas, el cual empezó en el mes de Marzo del 2020 con los servicios de Programa de atención domiciliaria (PADOMI) y medicina general. Posteriormente se fueron incrementando más especialidades y actualmente se cuenta con 10 especialidades que atienden bajo la modalidad de teleconsultas llegando a atender más de 15,000 atenciones al mes sin incluir los servicios no médicos. El servicio más solicitado por los asegurados fue medicina general llegando a atender más de 7,500 atenciones mensuales (Oficina de Estadística del Hospital de EsSalud en Chiclayo).

De acuerdo a lo mencionado se propuso plantear Como problema general ¿Qué factores están relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022?, mientras que se formuló como problemas específicos los siguientes ¿Cuál es la frecuencia de los factores sociodemográficos según sexo, edad, nivel de educación, estado civil y situación laboral del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción

del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022 ?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción según la dimensión perceptible, confiable, responsable, convicción y afinidad del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022?.

Este trabajo de investigación tuvo como justificación teórica evaluar la atención brindada por teleconsulta mediante la satisfacción del usuario, ya que por pandemia no se pudo evaluar, así mismo servirá de base para futuras investigaciones permitiendo una mejora continua del servicio. La justificación práctica indica la importancia de realizar un adecuado monitoreo de la teleconsulta; pues al ser una estrategia nueva que se implementó, se debe medir la satisfacción para conocer las expectativas del paciente en un contexto de pandemia. La justificación económica se manifiesta en que al recibir una buena atención de salud el usuario se sentirá satisfecho existiendo mayor posibilidad de que prefiera la consulta remota que la presencial, permitiendo disminuir sus gastos económicos.

Como objetivo general se planteó determinar la relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022 y como objetivos específicos; identificar la frecuencia de los factores sociodemográficos según sexo, edad, nivel de educación, estado civil y situación laboral del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022; medir el nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022; medir las dimensiones perceptible, confiable, responsable, convicción y afinidad del nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022.

Como hipótesis general se planteó que existe relación entre los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022. Mientras que la hipótesis específica indica la existencia de un nivel alto de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Wesley (2022) en Estados Unidos, identificó los factores asociados con la satisfacción del proveedor y del paciente con la telemedicina en atención primaria en la pandemia por la Covid-19. Fue un estudio observacional, analítico transversal. Se empleó la técnica de la encuesta, aplicado a 73 proveedores de atención primaria y 6626 pacientes; encontrándose que los pacientes presentaron niveles altos de satisfacción en las visitas de telemedicina; siendo el sexo femenino (70.8%) la variable con mayor asociación.

Cho et al. (2021) en California, evaluó la satisfacción del usuario frente a su atención por visitas de telesalud en la pandemia de la Covid-19. Fue un estudio transversal prospectivo. Se empleó el *Telehealth Usability Questionnaire (TUQ)*, aplicado a 7327 pacientes determinados por muestreo no probabilístico. Concluyendo que los pacientes más jóvenes (63.3%), el sexo femenino (46.3%) y la raza no blanca presentaron mayor satisfacción con la telesalud.

Jannati et al. (2021) en Irán, evaluó la satisfacción de los pacientes con el uso de la teleconsulta por mensajes de texto, de voz y reenvío para brindar atención primaria de salud en la pandemia por la Covid-19. Fue un estudio transversal. El instrumento fue un cuestionario aplicado a 396 pacientes. Encontrándose un nivel de insatisfacción con la teleconsulta del 56.57%, además de una nula relación entre la satisfacción general con los factores sexo, edad y educación.

Orrange et al. (2021) en Estados Unidos, examinó la correlación entre la confianza en el médico con la satisfacción de los pacientes en la visita de telemedicina en Los Ángeles. Fue un estudio observacional retrospectivo, donde se aplicó la Escala de confianza en el médico a 368 pacientes. Concluyendo que el 47.4% de los pacientes estaban muy satisfechos y el 35.3% se encontraban satisfechos; indicando que una mayor confianza en el médico se asocia a mayor satisfacción, de igual manera con las edades más jóvenes.

Thomson et al. (2021) en Estados Unidos, estudió la satisfacción en los servicios de telesalud y su asociación con las características demográficas y de salud, la alfabetización en salud, el acceso a Internet y las probabilidades de utilizar

la telesalud. Fue un estudio observacional, analítico transversal. Se empleó el Virginia Living Well Registry (VALW), aplicado a 253 pacientes. Concluyendo que el 41% usó la telesalud, el 78% se sintieron cómodos comunicándose con los médicos y el 79% manifestaron que volverían a usar telesalud; además de no encontrar una relación significativa con los factores demográficos.

Wong (2021) en Hawái, estudió las barreras y factores que repercuten en la percepción de la atención con el uso de la telemedicina en pacientes con convulsiones que viven en zonas rurales. Fue un estudio observacional, analítico, retrospectivo y prospectivo. Se empleó la técnica de la encuesta y se obtuvieron algunos datos de la historia clínica de cada paciente. Encontrándose una alta satisfacción general en telemedicina con el uso de teléfono (62%), computadora (36%) y tablet (2%).

Wang et al. (2018) en Taiwán, evaluó la satisfacción del paciente con la teleconsulta para la atención dermatológica. Fue un estudio transversal, donde se usó el sistema de teleconsulta MedX, aplicada a 28 pacientes. Concluyendo un alto nivel de satisfacción general por teleconsulta (85.8%), teniendo la tasa de satisfacción más elevada con un 90.5% la dimensión de uso. No se encontró relación significativa entre la edad y sexo con la satisfacción del paciente.

Navarro (2021) en Cusco, estudió la satisfacción de los pacientes con el uso de las teleconsultas en el Hospital Regional. Fue un estudio observacional, enfoque cualitativo, transversal y descriptivo. Se empleó la técnica de la encuesta aplicada a 274 pacientes. Encontrándose una atención aceptable por telemedicina del 63.5%, siendo en las dimensiones de comunicación (41.9%), empatía (44.4%), conectividad (40.7%), seguridad (37.8%) y fidelidad (38.1%).

Palomino (2020) en Trujillo, estudió la relación entre los factores sociodemográficos y satisfacción de los usuarios que acudieron por consultorio externo en Hospital de Virú. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental, correlacional, transversal. Se empleó el cuestionario SERVQUAL, aplicado a 270 pacientes determinados por muestreo no probabilístico. Encontrándose un nivel de satisfacción medio del 70.4% y alto del

29.6%; además de la presencia de relación significativa entre satisfacción y los factores demográficos como género, edad, nivel de estudios.

Hernández et al. (2019) en Perú, determinó la satisfacción de la atención recibida en los establecimientos del MINSA y conocer los factores asociados en personas adultas. Fue un estudio analítico, corte transversal. Se empleó como instrumento la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH), aplicado a 14206 pacientes donde se encontró un nivel de satisfacción bueno o muy bueno en el 74.3%.

Arteaga (2022) en Chiclayo, estudió la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos por telemedicina en una empresa de salud privada. Fue un estudio de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal y descriptivo. Se empleó el cuestionario SERVQUAL, aplicado a 50 pacientes. Encontrándose un nivel de satisfacción moderada del 50%; además de niveles de satisfacción elevados en las dimensiones de seguridad (52%), fiabilidad (50%), empatía (48%), capacidad de respuesta (38%) y elementos tangibles (46%).

Galán (2021) en Chiclayo, estudió la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Médica Túcume. Fue un estudio de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, transversal, correlacional. Se empleó un cuestionario para medir ambas variables, aplicado a 93 pacientes. Encontrándose relación entre las variables de estudio, además de un nivel regular de satisfacción en un 43%.

Dentro de las bases teóricas se menciona lo siguiente:

La satisfacción se aprecia cuando las expectativas de una persona son superadas (Febres y Mercado, 2020). La satisfacción del paciente es una herramienta que permite determinar la satisfacción del usuario con la atención recibida de un servicio de salud (Manzoor et al., 2019). Según Kruse (2017) define a la satisfacción del paciente como la perspectiva objetiva y significativa que tiene el paciente frente a la atención, permitiéndole realizar comparaciones entre hospitales u otras organizaciones de salud.

La satisfacción sirve como marcador de medición de la calidad de la atención médica, siendo importante su estudio para el correcto funcionamiento de los sistemas de atención de salud (Palomino, 2020). La satisfacción del usuario es una de las medidas más valiosas para determinar el éxito de las IPRESS (Manzoor et al., 2019).

En la actualidad es indispensable la satisfacción del usuario en la prestación de la atención médica, especialmente en la modalidad remota, ya que con el aumento de la telesalud y al ser los pacientes la única fuente de información, es importante mantener el criterio de satisfacción para que los desarrolladores de telesalud localicen barreras y mejoren el servicio (Kruse et ál., 2017).

La variable satisfacción fue medida en cinco dimensiones: perceptible, responsable, confiable, afinidad y convicción.

Dimensión perceptible: La percepción consiste en la captura e interpretación realizada por organismos sobre experiencias externas, las cuales son captadas por los sentidos a través de estímulos (Sánchez, 2019).

La percepción permite que nuestra experiencia consciente tenga sentido según lo que experimentamos, llevándonos a suponer una organización de la estructura de los objetos y sus relaciones (Forigua, 2018). A través de una serie de etapas, el proceso perceptual será responsable de la experiencia consciente que tenemos de la realidad (Forigua, 2018).

Dimensión responsable: La responsabilidad hace referencia al conjunto de obligaciones o deberes que la persona está dispuesta a asumir junto a sus consecuencias (Schwan, 2020). Este término tiene una condición de control sobre su comportamiento y conciencia, lo cual servirá para reflejar los valores y carácter de la persona responsable (De Marco, 2021).

La responsabilidad tiene un rol importante en las prestaciones del servicio de salud, ya que el médico al presentar un sentido de obligación de responsabilidad sobre sus pacientes, asumirá los beneficios y limitaciones que se presentan durante

la atención médica (Schwan, 2020).

Dimensión confiable: La confiabilidad es la probabilidad de que una persona realice de forma efectiva y eficiente, una actividad en un sistema, durante un periodo de tiempo sin realizar una actividad fuera de lo normal que pueda degradar el sistema (Fuenmayor, 2017).

En un sistema de confiabilidad es indispensable el análisis de sus cuatro dimensiones confiabilidad humana, confiabilidad de diseño, confiabilidad de los equipos y confiabilidad de los procesos; mediante los cuales se debe actuar y efectuar una serie de actividades, para impulsar un mejoramiento dentro de la organización (Fuenmayor, 2017).

Dimensión afinidad: se define como la igualdad o aproximación entre 2 o más elementos; por otro lado, también abarca un sentimiento de atracción o compatibilidad de opiniones, caracteres y gustos (*Concepto Definición*, 2021). Es por ello que, las personas buscan relacionarse con personas que comparten el mismo sentimiento de afinidad; por otro lado, a nivel social, las personas tienen una tendencia a juntarse según sus afinidades: profesionales, políticas, religiosas, filosóficas y deportivas (Real Academia Española, 2021).

Dimensión convicción: La convicción se define como la seguridad que tiene una persona o la certeza de lo que piensa o siente es verdadero, frente a un hecho o acción (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2022).

Referente a teorías relacionadas describiremos: “La teoría de las brechas” por Zeithaml, Berry y Parasuraman, donde se evalúan dos grupos que incluyen en total 5 brechas: El primer grupo basada en la brecha del cliente que indica la diferencia entre las percepciones y expectativas del cliente.

Mientras que el segundo grupo indica las brechas del proveedor donde se incluye la brecha de la expectativa del usuario sobre sus necesidades reales y la percepción de las características de los productos ofrecidos (brecha del conocimiento), brecha entre los detalles del diseño de un producto y el producto final (brecha del diseño y estándares del servicio), brecha entre el producto final y

los estándares del servicio impuestos por la institución (brecha del desempeño del servicio) y brecha de la comunicación externa con los clientes (Contreras, 2019).

De forma que podrá llegar a una satisfacción del usuario mediante la solución de los problemas captados, al generar cambios basados en las expectativas y necesidades del cliente (Contreras, 2019).

La teoría de las brechas indica que la satisfacción depende de la diferencia entre el servicio recibido por el usuario y el brindado por la institución, de igual forma la calidad de este servicio dependerá de la comparación entre un buen servicio brindado y el percibido (Contreras, 2019). Entre ambos servicios se encuentra la “zona de tolerancia”, a partir de la cual han sido elaborados los cuestionarios de satisfacción y calidad como SERVQUAL, validada por el MINSA (Contreras, 2019).

Así pues, se debería tener como objetivo una evaluación de la calidad del sector salud para determinar si está satisfaciendo las necesidades de sus usuarios en todos los ámbitos. Siendo de suma importancia reforzar esta evaluación de modo que las instituciones de salud realicen los cambios necesarios y promuevan una calidad de atención adecuada en salud (Del Carmen, 2019).

Con respecto a los factores se describe lo siguiente:

La Organización Mundial de la Salud (2022) define a los determinantes sociales de la salud como las condiciones que rodean a la persona durante toda su vida desde que nacen hasta que envejecen, teniendo en cuenta también el sistema de salud.

Así pues, los determinantes sociales de la salud (DSS) reflejan el nivel en que una persona posee recursos sociales, físicos o personales, para satisfacer sus necesidades básicas y de salud (Rodríguez, 2020).

Existen múltiples investigaciones donde se menciona que los DDS revelan gran influencia de los factores sobre la calidad y percepción de los individuos frente a servicios brindados; es así que el ingreso económico, el nivel educativo, la situación laboral, lugar donde reside, entre otros, están asociadas a diferentes resultados de salud que pueden ser ventajosos o desfavorables (Schwan, 2020).

La demografía estudia las poblaciones humanas en las dimensiones de estructura, distribución y evolución; así como sus patrones de cambio a lo largo del tiempo respecto a los nacimientos, migraciones y defunciones (León, 2015). En este sentido los determinantes demográficos se definen como la descripción de las características de la persona que incluye su análisis en diferentes circunstancias y lugares geográficos (León, 2015).

Las características demográficas del cliente, sirven de filtro para evaluar la calidad del servicio, al ser el paciente el principal beneficiario, permitirá planear acciones a partir de las cuales se diseñarán estrategias para mejorar la satisfacción hacia cierto servicio (Vergara et ál, 2017).

Entre los indicadores demográficos se incluyen la edad correspondiente al número de años vividos, el sexo ya sea mujer o varón, lugar de residencia asociado a las características que presenta el domicilio siendo rural o urbana, y la etnia de la persona (Rodríguez, 2020). Las variables más usadas en estudios son el género y la edad, este último tiene mayor evidencia de asociación con percepciones de la calidad de un servicio (Vergara et ál, 2017).

A su vez, los determinantes sociales son características que refuerzan la estratificación social y determinan la posición económica de las personas, es decir su ubicación dentro de la jerarquía de la sociedad, la cual puede brindar poder y acceso a diversos recursos (De La Guardia y Ruvalcaba, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

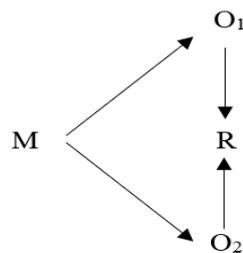
Esta investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo. Básica, porque buscó nuevos conocimientos con base científica, sin un fin práctico de forma que se puede enriquecer más nuestro saber de la realidad (Sánchez et ál, 2018). Cuantitativo, ya que permitió emplear procedimientos estadísticos para recolectar datos numéricos del objeto en estudio (Sánchez et ál, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, de corte transversal, descriptivo, correlacional.

No experimental, porque no hay manipulación de variables en el estudio (Hernández et ál, 2018). Descriptivo, ya que se describieron las características de la muestra previamente escogida (Hernández et ál, 2018). Transversal, porque el método a emplear fue aplicado una sola vez en el tiempo (Hernández et ál, 2018). Correlacional, porque permitió determinar la asociación entre dos o más variables (Sánchez et ál, 2018).

Según esquema:



Dónde:

M = Muestra de pacientes atendidos en consultorio externo por teleconsulta en medicina general de un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022.

O1 = Observación de los factores sociodemográficos

O2 = Observación de la satisfacción del usuario externo.

R = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

La **variable independiente** estuvo determinada por los factores sociodemográficos, definidos por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) como el conjunto de características biológicas, económicas, culturales y sociales, que están presentes en una población (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

Los factores fueron operacionalizados mediante un cuestionario elaborada por el autor, que consta de 05 ítems: 02 para medir la dimensión: factores demográficos y 03 ítems para la dimensión factores sociales.

Los factores demográficos considerados fueron: sexo (femenino, masculino), y edad (>60 años, 25-59 años, 18-24 años). Mientras que los factores sociales: nivel de educación (sin nivel o inicial, primaria, secundaria y superior), estado civil (casado o conviviente, soltero, separado, viudo o divorciado), situación laboral (estudiante, empleado estable, no estable, ama de casa, jubilado).

La **variable dependiente** se determinó por la satisfacción del usuario externo, Kruse (2017) la define como la perspectiva objetiva y significativa que tiene el paciente frente a la atención médica recibida.

De forma operacional, se estimó la variable a través de la encuesta SERVQUAL la cual consta de 16 ítems. Para medir 5 dimensiones: instrumento que fue validado por Cevallos y modificado por el investigador (Cevallos.2021).

La operacionalización de variable se ubica en el *Anexo 01*.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

La población abarcó el universo muestral, formada por 13 696 usuarios que recibieron atención médica por consulta externa mediante la teleconsulta en el servicio de medicina general durante el año 2022 en un Hospital de Essalud de Chiclayo (Oficina de Estadística del Hospital de EsSalud en Chiclayo).

Criterios de inclusión:

- Usuarios adultos de ambos sexos con edad mayor de 18 años.
- Usuarios que desean participar en el estudio.
- Usuarios que han recibido atención en consultorio externo por teleconsulta en el año 2022 en el establecimiento en estudio.

Criterios de exclusión:

- Usuarios con edad menor de 18 años.
- Usuarios con problemas del habla y audición.
- Usuarios que no accedan a participar en el estudio.
- Usuarios que no han recibido atención por teleconsulta.

3.3.2. Muestra:

Se consideró una muestra de 374 usuarios externos atendidos en consultorio externo mediante la teleconsulta en el servicio de medicina general durante el año 2022 (Anexo 03).

3.3.3. Muestreo:

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, porque permitió elegir a los usuarios de la muestra a estudiar según su accesibilidad (Hernández et ál, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Usuario externo atendido en consultorio externo por teleconsulta en el servicio de medicina general en un Hospital de EsSalud de Chiclayo durante el año 2022.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se usó para recolectar información de los variables factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción fue la encuesta (Sánchez, 2018).

El instrumento usado para medir las variables en estudio fue el cuestionario denominado “Cuestionario sobre factores sociodemográficos relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta”, el cual consta de dos partes (*Anexo 02*). La primera parte: corresponde a los factores sociodemográficos elaborados por la investigadora que consta de 5 ítems: sexo (masculino, femenino), edad (18-24 años, 25-59 años y >60 años) estado civil (casado o conviviente, soltero, separado, viudo o divorciado) nivel de educación (sin nivel o inicial, primaria, secundaria y superior) y situación laboral. (estudiante, empleado estable, no estable, ama de casa, jubilado).

La segunda parte: Corresponde a satisfacción que fue medido a través del cuestionario SERVQUAL validado en telemedicina por Cevallos y modificado por el investigador. El instrumento consta de 16 preguntas y mide 5 dimensiones con sus respectivos indicadores: perceptible (coordinación en la atención, puntualidad en la atención, organización en la atención), confiable (habilidades demostradas y capacidad para ejecutar el servicio), responsable (interés del personal, disponibilidad para brindar el servicio, atención ideal brindada), convicción (satisfacción, preocupación durante la atención), afinidad (perceptibilidad., cortesía y amabilidad) (Cevallos, 2021).

Este instrumento fue valorado del 1 al 5 mediante una escala Likert con “Mucho peor de lo que esperaba”, “Peor de lo que esperaba”, “Como me lo esperaba”, “Mejor de lo que esperaba” y “Mucho mejor de lo que esperaba” respectivamente. La puntuación máxima fue de 80 puntos y el mínimo de 16 puntos, clasificándose en 3 niveles: bajo (16 - 32 puntos), medio (33 - 48 puntos) y alto (49 - 80 puntos).

Así mismo se midió la validez y confiabilidad del instrumento, el cual fue validado por juicio de expertos, integrado por tres profesionales de la salud con estudios de posgrado en gestión de salud, gestión pública y salud pública; asimismo cuentan con experiencia laboral en la gestión. Aportaron cambiar la frase “personal de salud” por “personal de admisión” en la pregunta número 01 y por el término “médico” en las preguntas número 8, 9, 10, 11,12 y 16.

Se realizó una prueba piloto a 37 usuarios externos que recibieron teleconsulta durante el año 2022 en el servicio de medicina del CAP III Carlos Castañeda Iparraguirre, resultando una confiabilidad de 0.979, según alfa de Cronbach (*Anexo 04*).

3.5. Procedimientos

Después de concluir el proyecto la investigadora se presentó al Comité de Ética y de Investigación de la Escuela de Postgrado de la universidad para su respectiva aprobación. Posterior a la aprobación según resolución N° 0273- 2022 UCV, se solicitó permiso mediante una carta de presentación a la Escuela de Postgrado para la obtención de datos, luego de obtenido el permiso se procedió el ingreso a la institución para la recogida de datos. Una vez identificada las unidades de análisis se procedió a su respectiva firma del consentimiento informado a cada usuario externo, según los criterios de exclusión e inclusión explicando a los participantes la finalidad de la investigación, luego se aplicó el instrumento “Cuestionario sobre factores sociodemográficos relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta”.

La investigadora cuidó en todo momento que los participantes cuenten con un ambiente adecuado para que respondan al llenado del instrumento de recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos:

Una vez obtenido los datos fueron ingresados al programa Excel para la creación de la base de datos, los cuales se analizaron mediante el software estadístico SPSS 25. Las características sociodemográficas de los usuarios fueron analizadas mediante análisis descriptivo por frecuencias relativas y absolutas. Para determinar los factores relacionados al nivel de satisfacción se utilizó la prueba no paramétrica de independencia Chi-Cuadrado ($p < 0,05$).

3.7. Aspectos éticos

Se contó con la aprobación del Comité de Ética y de Investigación de la Universidad César Vallejo, así como de la directiva del Hospital de EsSalud de Chiclayo.

Así mismo se tuvo en cuenta el Informe de Belmont, garantizando el anonimato de los usuarios participantes.

Se respetó la disposición de las personas de participar voluntariamente en el estudio; para lo cual se aplicó el consentimiento informado a cada uno de ellos, donde se explicó a cada usuario los objetivos, ventajas y desventajas del estudio. (Lara y Pompa, 2018).

Se brindó protección a los participantes bajo algún prejuicio que se pueda presentar durante el estudio. De modo que no cause daño a ningún participante, siendo indispensable reducir los riesgos y aumentar los beneficios de estos (Lara y Pompa, 2018).

Además, se tuvo equidad durante el estudio a todas las personas evitando beneficiar a algunos más que a otros, de forma que se garantizó que se cumplan los derechos humanos de los participantes. Pues al no aplicarse este principio pudo originarse injusticia, trayendo como consecuencia que algunos tuvieran más beneficios que otros (Lara y Pompa, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022.

FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN						X ²	P
	ALTO		MEDIO		BAJO			
	N°	%	N°	%	N°	%		
Sexo								
Masculino	79	55,2%	46	32,2%	18	12,6%	2,002	0,368
Femenino	130	56,3%	82	35,5%	19	8,2%		
Edad								
18-24 años	14	46,7%	9	30,0%	7	23,3%	11.723	0,02
25- 59 años	145	59,2%	84	34,3%	16	6,5%		
60 a más años	50	50,5%	35	35,4%	14	14,1%		
Nivel de educación								
Sin nivel o inicial	4	100%	0	0%	0	0%	3,926	0,687
Primaria	19	55,9%	12	35,3%	3	8,8%		
Secundaria	77	55,4%	50	36%	12	8,6%		
Superior	109	55,3%	66	33,5%	22	11,2%		
Estado civil								
Casado o conviviente	129	56,1%	87	37,8%	14	6,1%	11,944	0,018
Soltero	44	55,7%	24	30,4%	11	13,9%		
Viudo, divorciado o separado	36	55,4%	17	26,2%	12	18,5%		
Situación Laboral								
Estudiante	7	43,8%	3	18,8%	6	37,5%	22,88	0,004
Empleado estable	41	49,4%	33	39,8%	9	10,8%		
Empleado no estable	54	65,1%	25	30,1%	4	4,8%		
Ama de casa	70	60,9%	37	32,2%	8	7,0%		
Jubilado	37	48,1%	30	39,0%	10	13,0%		

Nota. En la tabla 1 se observa un nivel de satisfacción alto en los usuarios de sexo femenino en un 56.3% y en los de sexo masculino en un 55.2%. El sexo no presentó una relación estadísticamente significativa ($p = 0.368$).

El 59.2 % de los usuarios se encuentran entre las edades de 25 a 59 años

presentando un nivel alto de satisfacción. Así mismo el 35.4% de usuarios de 60 a más años tuvieron un nivel de satisfacción media y el 23.3% de 18 a 24 años señalaron tener una satisfacción baja. La edad tuvo relación significativa con el nivel de satisfacción ($p= 0.02$).

El 55.9% de los usuarios con nivel de educación primaria presentaron una satisfacción alta, mientras que el 36.0% de las personas con nivel secundario tuvieron un nivel medio de satisfacción y solo el 11.2% de nivel superior señalaron tener un nivel bajo de satisfacción. Tal como se evidencia el nivel educativo no presenta una relación estadísticamente significativa ($p= 0.687$).

El 56.1% de los usuarios casados o convivientes señalaron estar altamente satisfechos con la atención recibida, mientras que el 18.5% de los viudos, divorciados o separados tuvieron una satisfacción baja en la atención. El estado civil tuvo relación estadísticamente significativa ($p = 0.018$).

El 65.1% de los usuarios que trabajan como empleados no estables manifestaron alta satisfacción, mientras que el 39.8% con empleo estable tuvieron una satisfacción media y solo el 37.5% que abarca a los estudiantes obtuvieron baja satisfacción de la atención recibida por teleconsulta durante el año 2022. La situación laboral tuvo relación estadísticamente significativa ($p = 0,004$).

Así mismo se observó que los factores sociodemográficos como edad, estado civil y situación laboral se encuentran relacionados significativamente con el nivel de satisfacción, mientras que no se encontró relación significativa con el sexo y nivel de educación.

Tabla 2

Frecuencia de los factores sociodemográficos del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022.

	N° (n = 374)	%
Sexo		
Femenino	231	61.8%
Masculino	143	38.2%
Edad		
18-24 años	30	8,0%
25- 59 años	245	65,5%
60 a más años	99	26,5%
Nivel de educación		
Sin nivel o inicial	4	1,1%
Primaria	34	9,1%
Secundaria	139	37,2%
Superior	197	52,7%
Estado civil		
Casado o conviviente	230	61,5%
Soltero	79	21,1%
Viudo, divorciado o separado	65	17,4%
Situación Laboral		
Estudiante	16	4,28%
Empleado estable	83	22,19%
Empleado no estable	83	22,19%
Ama de casa	115	30,75%
Jubilado (a)	77	20,59%

Nota. De un total de 374 usuarios que conformaron la muestra, se aprecia que el 61.8% corresponde al sexo femenino y solo el 38.2% al masculino. Así mismo un 65.5% de los usuarios se encontraron entre las edades 25 - 59 años.

También se observó que los usuarios poseen un nivel de educación superior en un 52.7%; por otro lado, el ser casado o conviviente representa el 61.5% y el trabajar como ama de casa el 30.75% quienes recibieron mayor atención por teleconsulta.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
BAJO	37	9.9%
MEDIO	128	34.2%
ALTO	209	55.9%
TOTAL	374	100%

Nota. Según la tabla 3 los usuarios atendidos por teleconsulta tuvieron un nivel de satisfacción alto representado por un 55.9% (209), Mientras el 34.2% (128) presentaron un nivel medio de satisfacción y solo el 9.9% (37) un nivel de satisfacción bajo.

Tabla 4

Dimensiones del nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022.

PREGUNTAS	DIMENSIONES	NIVEL DE SATISFACCIÓN		
		Bajo	Medio	Alto
DIMENSIÓN - PERCEPTIBLE				
1	El personal de admisión encargado de la cita de teleconsulta le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar.	38,2%	29,2%	32,6%
2	La teleconsulta se realizó en el horario programado.	39,3%	30,5%	30,2%
3	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.	43,0%	32,0%	25,1%
4	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.	49,2%	28,6%	22,2%
5	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la teleconsulta fue rápida y segura.	46,5%	28,1%	25,4%
	Total	43,2%	29,7%	27,1%
DIMENSION - CONFIABLE				
6	La atención de la teleconsulta fue personalizada.	19,0%	42,0%	39,0%
7	La explicación del diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.	21,1%	38,3%	40,6%
8	El médico que atendió su cita de teleconsulta le brindó el tiempo necesario para contestar sus inquietudes.	24,1%	37,4%	38,5%
9	El médico que contesta su cita de teleconsulta le inspiró confianza.	19,3%	39,3%	41,4%
	Total	20,9%	39,3%	39,9%
DIMENSIÓN - RESPONSABLE				
10	El médico que atendió la teleconsulta demostró su interés por dar solución al hecho que motivó la realización de la cita médica a través de este servicio.	19,3%	35,0%	45,7%
11	El médico que le atendió en su cita de teleconsulta le explicó en palabras fáciles de entender el resultado de la atención.	16,6%	36,9%	46,5%
12	El médico que le atendió le explicó en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir, así como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.	17,7%	39,3%	43,0%
	Total	17,9%	37,1%	45,1%
DIMENSIÓN – CONVICCION				
13	Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida durante su última teleconsulta.	14,4%	36,9%	48,7%
14	La cita de teleconsulta se efectuó cuidando su intimidad y respetando el carácter reservado de la información.	9,4%	39,0%	51,6%
	Total	11,9%	38,0%	50,2%
DIMENSIÓN – AFINIDAD				
15	Cómo valora la amabilidad de la atención del médico que le atendió en su teleconsulta como factor de satisfacción del servicio.	11,0%	36,1%	52,9%
16	El médico que le atendió en su teleconsulta lo trató con cortesía y amabilidad.	9,9%	32,9%	57,2%
	Total	10,5%	34,5%	55,1%

Nota. En la tabla 4 se detalla el nivel de satisfacción por dimensiones evidenciándose un alto nivel en las dimensiones: confiable (39.9%), responsable (45.1%), convicción (50.2%) y afinidad (55.1%), mientras que la dimensión perceptible con un 43.2% mostró un bajo nivel de satisfacción .

Según la dimensión perceptible porcentajes mayores se visualizan en los usuarios con nivel de satisfacción bajo donde el 49.2% corresponde a las citas para la teleconsulta, mientras que el 46.5% corresponde a la atención para la realización de exámenes complementarios, y el 43% corresponde al tiempo de espera para la realización de la teleconsulta.

En la dimensión confiable se aprecia un 39.9% de alta satisfacción y un 39,3% de satisfacción media. Así mismo el 42% de los encuestados tuvieron un nivel medio de satisfacción con respecto a la atención de teleconsulta personalizada y el 41.4% un nivel alto de satisfacción que corresponde al médico que contesta su cita de teleconsulta le inspiró confianza.

En las dimensiones responsable, convicción y afinidad se aprecia un predominio del nivel alto de satisfacción en todas las preguntas superando el 43% en responsable y el 50% en convicción y afinidad.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario externo es un indicador esencial de la calidad de atención brindada en los servicios de salud. El conocimiento del nivel va a permitir mejoras en la atención y así el usuario se sentirá complacido del buen servicio que brinda la institución (Hernández, 2021).

En cuanto a la relación de los factores sociodemográficos y el nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022 se encontró un mayor porcentaje en el sexo femenino (56.3%) quienes presentaron mayor porcentaje de alta satisfacción al igual que la población de 25 - 59 años (59.2%) y los mayores de 60 años (50.5%). También la unión conyugal casado o conviviente (56.1%) y la situación laboral no estable (65.1%) tuvieron el mayor porcentaje de satisfacción alta en la atención recibida.

Muchos estudios previos indicaron falta de asociación significativa entre los factores sociodemográficos (como género y educación) y la satisfacción del usuario externo. Los resultados encontrados, evidencian que los factores sociodemográficos como edad ($p= 0.02$), situación laboral ($p= 0.004$) y estado civil ($p= 0.018$), se encontraron relacionados significativamente con el nivel de satisfacción, en contraste con la ausencia de relación significativa con sexo ($p= 0.368$) y nivel educativo ($p= 0.687$), siendo $p>0.05$.

Resultados similares fueron hallados en Irán por Jannati (2021) encontrándose una relación no significativa entre los factores sociodemográficos como edad, sexo, nivel de educación y el nivel de satisfacción. A diferencia de nuestro estudio, se evidenció la existencia de relación significativa entre la edad y el nivel de satisfacción.

Mencionar que la edad con la bibliografía encontrada del presente estudio se evidenció resultados variables, ya que se mencionan en algunos artículos que no se asocian a la variable satisfacción, mientras que Orange (2021) en EE.UU, indica que la edad fue el único factor sociodemográfico relacionado.

Además nuestros resultados discrepan con la relación entre sexo y nivel de satisfacción, ya que no se encontró relación; sin embargo en la investigación de Wesley (2022) en EE.UU se menciona su asociación, e incluso que el sexo femenino se relaciona directamente con niveles más altos de satisfacción.

Como apreciación personal se indica que, de acuerdo al género y nivel educativo, la satisfacción de un servicio de salud se percibe por igual sea de sexo femenino o masculino, con un nivel superior o sin nivel.

Según la frecuencia de los factores sociodemográficos, para el género: El 61.8% correspondió al sexo femenino y un 38.2% al sexo masculino. Así mismo el 65.5% de los usuarios atendidos por teleconsulta se encontraron entre las edades 25 - 59 años y un 26.5% para las edades de 60 a más años. Según el nivel educativo el 52.7% corresponde a nivel superior, mientras que el 37.2% a nivel secundaria y solo el 1.1% sin nivel o inicial. Para el estado civil ser casado o conviviente representó el 61.5%, soltero 21.1% y ser viudo, divorciado o separado el 17.4%. Según situación laboral el 30.75% corresponde a ama de casa, mientras que el 22.19% al empleado estable y no estable respectivamente.

Estos resultados difieren lo que encontró Merino (2022) en un hospital de EsSalud de Trujillo en cuanto al género, fueron 56.6% los hombres y 43.5% las mujeres; en cuanto a la edad el grupo etáreo de 30 a 59 años de edad fue de 37.1%, mientras que los mayores de 60 años fueron de 61.4%; para el grado de instrucción representó el mayor porcentaje usuarios que cuentan con educación secundaria con el 33.3%.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) reportó datos similares a los encontrados en el estudio; dando a conocer que en el primer trimestre 2022, buscaron atención en salud el 33.0% de las mujeres y el 28.8% de los hombres, igual fue en el periodo 2021 con datos al 28.7% y 24.5% respectivamente. Según grupos de edad, proporción mayor de atención buscó la población de 15 a 49 años (61.1%) y de 50 a 59 años de edad (62.3%).

Por otro lado el Censo Nacional de Población de 2017, el 67.0% tienen pareja, ya sea que estén casados o convivientes. El 16.0% son solteros y solo un

16.9% son viudos, separados y divorciados (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022).

De acuerdo al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022. Se encontró que el 55.9% de usuarios atendidos por teleconsulta tuvieron un nivel de satisfacción alto y solo el 9.9% un bajo nivel de satisfacción en cuanto al servicio recibido.

Encontrándose resultados similares al nuestro, en el estudio de Wang (2018) en Taiwán donde mostró que los usuarios presentaron un alto nivel de satisfacción general media de 85.8% en los pacientes atendidos por teleconsulta.

De igual forma en Portugal, Gomes (2021) encontró que los participantes se encontraban satisfechos o muy satisfechos con la teleconsulta en un 90,9%. Otros estudios a nivel de Perú Palomino (2020) demostró un nivel medio de satisfacción (70.4%) en los pacientes que acudieron a recibir atención médica. Así mismo lo demuestra Hernández (2021) concluyendo que el 74.3% de los pacientes tuvieron una satisfacción buena o muy buena con el servicio recibido. A nivel local (Arteaga, 2022) en su estudio demostró que un 50% de los encuestados presentaron un nivel de satisfacción moderada otros se sintieron satisfechos con la calidad de atención en aproximadamente el 50% de los encuestados (Ruiz, 2021).

En Serbia, Djordjevic y Vasiljevic (2019) encontraron que mediante la satisfacción se puede medir la calidad del servicio, siendo influenciados por la existencia de factores sociodemográficos. Encontrándose que el 80% de pacientes atendidos en un establecimiento público, presentó una elevada satisfacción en contraste a la calidad de atención.

En cuanto a las dimensiones se encontró que los usuarios externos presentan un nivel de satisfacción alto en las dimensiones: responsable (45.1%), convicción (50.2 %) y afinidad (55.1%) percibida en cuanto al servicio otorgado. Sin embargo, el 43.2% de los usuarios que usaron el servicio de teleconsulta mostraron un bajo nivel de satisfacción correspondiente a la dimensión perceptible (citas, exámenes complementarios y tiempo de espera).

Resultados similares fueron hallados en Quito por Cevallos (2021) encontrándose que las personas encuestadas percibieron un nivel bajo de satisfacción en la dimensión Perceptible (38.3%), mientras que las dimensiones: Confiable (61.7%), Responsable (60.5%) Convicción (55.6%) y Afinidad (76.5%) los encuestados la percibieron con un nivel alto de satisfacción.

Este estudio demostró que lo más importante del sistema de salud para el usuario externo es la relación médico-paciente, pues involucra el buen trato, el interés por la patología del usuario, la administración de información clara y comprensible sobre el tratamiento, respetando la privacidad del paciente, responder y resolver dudas y así transmitir seguridad al usuario (Febres, 2020).

En cuanto a la dimensión perceptible, tras el análisis de cada ítem el 49.2% del usuario externo presentó un bajo nivel de satisfacción en la disponibilidad de las citas médicas para teleconsulta y el 46.5% insatisfacción en órdenes de exámenes complementarios y un 43% de insatisfacción en cuanto al tiempo de espera para la realización de la teleconsulta.

Los datos encontrados evidencian la importancia del desarrollo de estrategias que permitan, brindar mejores servicios de calidad que contribuya a la satisfacción del paciente logrando perseverancia y una óptima recuperación de la salud en los usuarios.

Forigua(2018) menciona que la percepción, será responsable de la experiencia consciente que tenemos de la realidad. Situación que se ve a diario en los diversos establecimientos de salud reflejado por las quejas que el usuario emite a al no poder encontrar una cita médica para resolver su problema de salud y si la obtiene no puede completar su atención por la demora en las órdenes de los exámenes auxiliares. Motivo por el cual muchos usuarios prefieren consultas particulares que atenciones del estado o EsSalud.

En la dimensión confiable, el 39.9% tuvieron alta satisfacción indicando en la mayoría la inspiración de la confianza del médico que contesta la cita de teleconsulta y la explicación clara y precisa del diagnóstico y tratamiento, datos

similares fueron encontrados por (Arteaga 2022) quien indica que el 50% de los encuestados estuvieron satisfechos con dicha dimensión.

Por otro lado, se encontró un 45.1% de satisfacción alta en cuanto a la dimensión responsable mientras que Arteaga (2022), manifestó un nivel moderadamente satisfecho en el 52% de los encuestados.

La dimensión responsable indica un alto grado de satisfacción (46.5%) en referencia a que el médico que atiende la cita de teleconsulta explica con palabras de fácil entendimiento en los resultados de la atención (Schwan, 2020). La responsabilidad cumple un rol importante en las prestaciones del servicio de salud, ya que el médico tiene responsabilidad sobre sus pacientes, asumiendo los beneficios y limitaciones que se presentaran durante la atención médica.

Al evaluar la dimensión convicción se encontró que el 50.2% de los encuestados poseen un nivel de satisfacción alto respecto a la dimensión general descrita, evidenciándose que el 48.7% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida durante su última consulta y en un mayor porcentaje la cita de teleconsulta se efectuó respetando y cuidando su intimidad, reservando la información brindada. Pues el Diccionario panhispánico del español jurídico (2022) indica que la convicción es la seguridad que posee un individuo desde su perspectiva.

En cuanto a la dimensión afinidad el 55.1% de los usuarios encuestados poseen un alto nivel de satisfacción, apreciándose que más del 50% de los usuarios definen un alto nivel a la valoración de la amabilidad y el trato por parte del médico con cortesía hacia el usuario.

La Real Academia Española (2021) define a la afinidad como un sentimiento de atracción o compatibilidad de opiniones y caracteres, es por ello que, las personas buscan relacionarse con personas que comparten el mismo sentimiento de afinidad.

Como apreciación personal se indica que los usuarios de acuerdo a la atención recibida por el buen trato volverán a la institución e incluso en la búsqueda

del médico que lo atendió en sus consultas anteriores, ya que tendrá mayor afinidad por su trato amable y cortés.

En cuanto a la constatación de las hipótesis en el presente estudio, se afirma la existencia de relación significativa entre los factores sociodemográficos (edad, estado civil y situación laboral) con el nivel de satisfacción del usuario externo, además de un nivel alto de satisfacción en cuanto a la atención recibida.

Por lo tanto, un nivel alto de satisfacción del usuario indica un resultado importante en la calidad de la atención médica brindada en el entorno hospitalario, lo que refleja un adecuado trabajo interdisciplinario del profesional de salud en el servicio de teleconsulta; de forma que se continúe brindando acceso a los cuidados de la salud.

De esta forma se demuestra que la teleconsulta como herramienta útil e innovadora es una excelente opción para el usuario que necesita recibir atención en salud y en época de pandemia las diversas instituciones sanitarias han hecho uso de ella para poder conectarse con el paciente y así brindar sus servicios sin que el usuario pueda salir de casa y evitar exponerse a contraer el virus circulante en nuestro medio. Pues, la COVID-19 ha precipitado la extensión de la teleconsulta pronosticando una ocasión para anexar la tecnología en la prestación de atención en salud (Thomson, 2021).

Debido a que existen escasos estudios a nivel nacional y local, este trabajo de investigación puede servir de base para otros estudios en otras realidades y con otra población, de forma que se podrá identificar los avances o retrocesos en las gestiones en salud.

Entre las limitaciones del presente estudio podemos señalar un sesgo de muestreo, ya que en la investigación se usó un muestreo no probabilístico de conveniencia por no haberse elegido al azar a los participantes de la muestra por ser complicado ponerse en contacto por vía telefónica con algunos pacientes optando por aplicar la encuesta en las instalaciones del hospital a los pacientes que se encontraban esperando una atención y que hayan recibido el servicio de teleconsulta en el año.

Otra limitación es el sesgo de olvido, ya que la encuesta no se aplicó inmediatamente después que el usuario externo haya recibido una atención de teleconsulta.

Por lo que sería apropiado comparar en estudios posteriores el nivel de satisfacción y factores sociodemográficos según consultorio externo o por servicio hospitalario con la finalidad de mejorar el servicio brindado.

VI. CONCLUSIONES

1. Los factores sociodemográficos como edad, estado civil y situación laboral se encuentran relacionados significativamente con el nivel de satisfacción, por otro lado no se encontró una relación significativa con el sexo y nivel de educación.
2. De los factores sociodemográficos evaluados se encontró que en su mayoría son mujeres, en edades entre 25 - 59 años, con nivel de educación superior, casados o convivientes y amas de casa.
3. Los usuarios externos atendidos por teleconsulta tuvieron un alto nivel de satisfacción representado por un 55.9%, mientras que el 34.2% obtuvieron un nivel medio y solo el 9.9% un nivel bajo de satisfacción.
4. En cuanto a las dimensiones el usuario externo presentó un alto nivel de satisfacción en las dimensiones: confiable, responsable, convicción y afinidad percibida en cuanto al servicio otorgado. Y cerca de la mitad de los usuarios mostraron baja satisfacción con los aspectos correspondientes a la dimensión perceptible.
5. Existe relación significativa entre los factores sociodemográficos edad, estado civil y situación laboral con el nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022.
6. Existe un nivel alto de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director de la Red Prestacional de EsSalud coordinación para la asignación de un mayor presupuesto a los establecimientos que permita continuar con la teleconsulta, considerando que dicha herramienta ha venido para quedarse y así facilitar la atención en salud al usuario externo.
2. Promover mejoras en la atención en cuanto al tiempo de espera, programación de citas y exámenes complementarios ordenados por la teleconsulta que sean rápidos y seguros, así como el abastecimiento de medicamentos que sigue siendo un problema en las instituciones de Essalud.
3. Cada unidad médica debe estar actualizada tecnológicamente por ser herramienta clave para el funcionamiento del servicio de teleconsulta teniendo en cuenta que esta forma de atención tiene gran aceptación por la población asegurada.
4. Monitoreo continuo de la teleconsulta para garantizar una mejor atención de calidad al usuario externo.
5. Realizar investigaciones relacionadas a los factores y nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta aplicada en otras áreas asistenciales.

REFERENCIAS

- Arteaga-Lozada, L. (2022). *Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19 – Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canzio-Meneses, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Cevallos-Cevallos, S. (2021). *Influencia de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada, Quito 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69038>
- Cho, D., Khalil, S., Kamath, M., Wilhalme, H., Lewis, A., Moore, M., & Nsair, A. (2021). Evaluating factors of greater patient satisfaction with outpatient cardiology telehealth visits during the COVID-19 pandemic. *Cardiovasc Digit Health J*, 2(6), 312-322. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34729546/#:~:text=Conclusion%3A%20Patients%20reported%20overall%20satisfaction,ethnicity%2C%20correlated%20with%20greater%20satisfaction>
- Concepto Definición (2021, 13 de febrero). *Afinidades*. <https://conceptodefinicion.de/afinidades/>
- Contreras, J., Camacho, M. y Segura, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo SERVQUAL a una microempresa chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 1(1), 1-14. <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>
- De La Guardia-Gutiérrez, M. y Ruvalcaba-Ledezma, J. (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *JONNPR*, 5(1), 81-90. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000100081

- De Marco, G., Douglas, T., & Savulescu, J. (2021). Healthcare, Responsibility and Golden Opportunities. *Ethical Theory Moral Pract*, 24(3), 817-831. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34720680/>
- Del Carmen-Sara, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 288-295. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018
- Diccionario panhispánico del español jurídico (2022). *Definición de Convicción*. <https://dpej.rae.es/lema/convicci%C3%B3n>
- Djordjevic, I., & Vasiljevic, D. (2019). The effect of sociodemographic factors on the patient satisfaction with health care system. *Serbian Journal of Experimental and Clinical Research University of Kragujevac.*, 20 (3), 251-255. <https://scidar.kg.ac.rs/handle/123456789/8304>
- EsSalud (2022, 26 de abril). *Centro de Telemedicina de EsSalud atendió más de 2 millones de teleconsultas a nivel nacional*. <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=centro-de-telemedicina-de-essalud-atendio-mas-de-2-millones-de-teleconsultas-a-nivel-nacional>
- EsSalud (2021, 23 de julio). *Centro de Telemedicina de EsSalud superó el millón de consultas virtuales a nivel nacional en 9 meses de funcionamiento*. <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=centro-de-telemedicina-de-essalud-supero-el-millon-de-consultas-virtuales-a-nivel-nacional-en-9-meses-de-funcionamiento>
- Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Rev Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.
- Forigua, J. (2018). *Atención, sensación y percepción*. Fundación Universitaria del Área Andina. https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1807/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fuenmayor, E. (2017). Confiabilidad en el talento humano para organizaciones exitosas. *Rev Predictiva21*, 24, 7-15. <https://predictiva21.com/wp-content/uploads/2019/03/Predictiva21-A4N24-2017-Nov-Dic-min.pdf>
- Galán-Samame, S. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos por telemonitoreo y teleorientación en la Posta Médica Túcume-EsSalud*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81104/Galan_SGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gomes-Almeida, S., & Do Carmo-Gonçalves, T. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Semergen*, 47(4), 248-255. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359321000563?via%3Dihub>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+hernandez&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi70YfEmfz3AhVsALkGHQMLATcQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 36 (4), 620-628. <https://www.scielosp.org/article/rpmpesp/2019.v36n4/620-628/es/>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A., & Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (4), e5186. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). *Características de la población*. Perú: Perfil Sociodemográfico, 2017. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/cap01.pdf

- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2022). *Estadísticas con enfoque de género*.
<https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-enfoque-de-genero-ene-feb-mar-2022.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2022). *Estado civil o conyugal del jefe de hogar y ciclo de vida del hogar*.
https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1711/cap03.pdf
- Jannati, N., Nakhaee, N., Feyzabadi, V., & Tjondronegoro, D. (2021). A cross-sectional online survey on patients' satisfaction using store-and-forward voice and text messaging teleconsultation service during the COVID-19 pandemic. *Internet J of Medic Informatics*, 151 (1), 104474.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505621001003>
- Kruse, C., Krowski, N., Rodríguez, B., Tran, L., Vla, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7, e016242.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5629741/>
- Lara-Gutierrez, Y. y Pompa-Mansilla, M. (2018). Ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. *Revista investigación en educación médica*, 7 (26), 99-108.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n26/2007-5057-iem-7-26-99.pdf>
- León, L. A. (2015). *Análisis Económico de la Población Demografía*.
<https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/demografia-peru.pdf>
- Manzoor, F., Longbao, W., Abid, H., Muhammad, A., & Syed, A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(18), 3318.
<https://www.mdpi.com/1660-4601/16/18/3318/htm>
- Merino-Obando, P. (2022). *Factores relacionados con la calidad de atención por teleconsulta en los servicios clínicos y quirúrgicos. Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85509/Merino_OPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ministerio de salud de Perú [MINSA]. (2020). Gobierno del Perú (2020, 31 de diciembre). *Ministerio de Salud. Más de 14 millones de atenciones por telemedicina se realizaron durante el 2020*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/322744-mas-de-14-millones-de-atenciones-por-telemedicina-se-realizaron-durante-el-2020>
- Nanda, M., & Sharma, R. (2021). A Review of Patient Satisfaction and Experience with Telemedicine: A Virtual Solution During and Beyond COVID-19 Pandemic. *Telemed J E Health*, 27(12), 1325-1331. <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1575143>
- Navarro-Cáceres, L. (2021). *Satisfacción de las teleconsultas durante la pandemia de Covid-19, Hospital Regional Cusco 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Archivo digital. http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nkiruka, E., Céu, M., & Oliveira, T. (2020). Telemedicine in the OECD: An umbrella review of clinical and cost-effectiveness, patient experience and implementation. *PloS One*, 15(8), e0237585. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7425977/>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2020). *Teleconsulta durante una pandemia*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52007>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2022). *Determinantes sociales de la salud*. <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- Orrange, S., Patel, A., Mack, W., & Cassetta, J. (2021). Patient Satisfaction and Trust in Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Observational Study. *JMIR Hum Factors*, 22(8), e28589. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8103305/?report=classic>
- Palomino-Fernández, D. (2020). *Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44543>

- Paz, F. (2016, abril 02). Ley marco de telesalud. *Diario El Peruano*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-marco-de-telesalud-ley-n-30421-1363168-1/>
- Ramli, R., & Ali, N. (2018). *Teleconsultation as Knowledge Management System: Recognizing the Issues Contributing to Its Underutilization in Hospitals. International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACISIS)*, Yogyakarta.
<https://booksc.org/book/75203862/0a6b4c>
- Real Academia Española [RAE]. (2021). *Definición de Afinidades*.
<https://dle.rae.es/afinidad?m=form>
- Rodríguez-Corredor, Z. (2020). *Los determinantes sociales y su importancia para los profesionales de la salud*. Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20532/3/2020_NC_Determinantes%20sociales_Zuly_VF.pdf
- Ruiz-Caballero, D. (2021). *Calidad de atención por teleconsultas y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente en tiempos COVID- Hospital Regional Docente de Trujillo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011?show=>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez-Márquez, N. (2019). *Sensación y percepción: una revisión conceptual*. Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15739/3/2019_NC_Sensacion%20y%20Percepcion_Sanchez_VF.pdf
- Schwan, B. (2020). Responsibility amid the social determinants of health. *Bioethics*, 35(1), 6-14. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32588451/>
- Thomson, M., Mariani, A., & Williams, A. (2021). Factors associated with use of and satisfaction with telehealth by adults in rural Virginia during the covid-19 pandemic. *JAMA Netw Open*, 4(8), e2119530.
<https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2782722#:~:>

text=Factors%20significantly%20associated%20with%20higher,with%20thehealth%20satisfaction%20or%20use.

- Vergara, J., Quesada, V. y Maza, F. (2017). Efecto de los aspectos demográficos en la valoración de la calidad del servicio. Una revisión. *Act. y Div. Cient*, 20(2), 457-467. <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n2/v20n2a23.pdf>
- Wang, Y., Ganzoring, B., Wu, C., Iqbal, U., Khan, A., Hsieh, W., Jian, W. & Chuan, Y. (2018). Patient satisfaction with dermatology teleconsultation by using MedX. *Comput Methods Programs Biomed.* 167, 37-42. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0169260718311684>
- Wesley, R. & Kortney, R. (2022). Telemedicine in Primary Care during the COVID-19 Pandemic: Provider and Patient Satisfaction Examined. *Telemed J E Health*, 28 (2), 167-175. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33999740/>
- Wong, V., Williams, M., Kawena, C., Asai, S., Koenig, M. & Rosen, M. (2021). Demographic and technological factors influencing virtual seizure clinic visit satisfaction before and during the Covid-19 pandemic in rural Hawaii. *Epilepsy Behav*, 124, 108374. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34757265/>

ANEXOS

ANEXO 01: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVEL/RANGO
Factores sociodemográficos	Conjunto de características biológicas, económicas, culturales y sociales, que están presentes en la población de estudio. (INEI 2017)	Los factores sociodemográficos se operacionalizaron mediante un cuestionario que comprende: sexo, edad, nivel de instrucción, estado civil y situación laboral.	Factores demográficos	Sexo	2	Nominal	Masculine Femenino
				Edad	3	Ordinal	18 - 24 años 25 a 59 años 60 a más años
			Factores sociales	Nivel de educación	4	Nominal	Sin nivel o inicial Primaria Secundaria Superior
				Estado civil.	3	Nominal	Casado o conviviente Soltero Viudo, divorciado o separado
				Situación laboral	5	Nominal	Estudiante Empleado estable Empleado no estable Ama de casa Jubilado

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVEL/RANGO
Satisfacción	Perspectiva objetiva y significativa que tiene el paciente frente a la atención médica recibida. (Kruse, 2017)	Se estimó la variable a través de la encuesta SERVQUAL instrumento validado en telemedicina por Cevallos y modificado por la investigadora, el cual consta de 16 preguntas (Cevallos, 2021).	Perceptible	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación en la atención - Puntualidad en la atención - Organización en la atención 	1-5	Ordinal	16 - 32 = BAJO 33 - 48 = MEDIO 49 - 80 = ALTO
			Confiable	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades demostradas - capacidad para ejecutar el servicio 	6-9	Ordinal	
			Responsable	<ul style="list-style-type: none"> - Interés del personal - Disponibilidad para brindar el servicio - Atención ideal brindada 	10-12	Ordinal	
			Convicción	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Preocupación durante la atención 	13-14	Ordinal	
			Afinidad	<ul style="list-style-type: none"> - Perceptibilidad - Cortesía - Amabilidad 	15-16	Ordinal	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta

Estimado usuario, con el objetivo de mejorar nuestros servicios, pedimos a usted, responda a cada una de las preguntas con toda la veracidad posible. Agradecemos de antemano su apoyo que será útil para el desarrollo de este instrumento.

I.- Factores sociodemográficos:

1.- **Sexo:** Masculino ()
Femenino ()

2.- **Edad:** 18 – 24 años ()
25 – 59 años ()
60 a más años ()

3.- **Nivel de educación:** Sin nivel o inicial ()
Primaria ()
Secundaria ()
Superior ()

4.- **Estado civil:** Casado o conviviente ()
Soltero ()
Viudo, divorciado o separado ()

5.- **Situación laboral:** Estudiante ()
Empleado estable ()
Empleado no estable ()
Ama de casa ()
Jubilado(a). ()

II.- Cuestionario de satisfacción:

Marque con una (X) según corresponda a cada una de las siguientes afirmaciones, valore en una escala del 1 al 5, siendo: 1 “Mucho peor de lo que esperaba”, 2 “Peor de lo que esperaba”, 3 “Como me lo esperaba”, 4 “Mejor de lo que esperaba” y 5 “Mucho mejor de lo que esperaba”. Por favor no olvide contestar todas las premisas del presente formulario.

N.º	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1. DIMENSIÓN – PERCEPTIBLE						
1	El personal de admisión encargado de la cita de teleconsulta le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar.					
2	La teleconsulta se realizó en el horario programado.					
3	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable					
4	Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad					
5	La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por la teleconsulta fue rápida y segura.					
2. DIMENSIÓN – CONFIABLE						
6	La atención de la teleconsulta fue personalizada.					
7	La explicación del diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.					
8	El médico que atendió su cita de teleconsulta le brindó el tiempo necesario para contestar sus inquietudes.					
9	El médico que contesta su cita de teleconsulta le inspiró confianza.					
3. DIMENSIÓN – RESPONSABLE						
10	El médico que atendió la teleconsulta demostró su interés por dar solución al hecho que motivó la realización de la cita médica a través de este servicio.					
11	El médico que le atendió en su cita de teleconsulta le explicó en palabras fáciles de entender el resultado de la atención.					
12	El médico que le atendió le explicó en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir, así como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
4. DIMENSIÓN – CONVICCIÓN						
13	Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida durante su última teleconsulta.					
14	La cita de teleconsulta se efectuó cuidando su intimidad y respetando el carácter reservado de la información.					
5. DIMENSIÓN – AFINIDAD						
15	Cómo valora la amabilidad de la atención del médico que le atendió en su teleconsulta como factor de satisfacción del servicio.					
16	El médico que le atendió en su teleconsulta lo trató con cortesía y amabilidad.					

Agradezco su colaboración

ANEXO 03: CÁLCULO DE LA MUESTRA

La muestra se obtuvo de la siguiente manera:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)D^2 + Z^2 pq} =$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población (13696)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.50

D = Error de precisión 0.05

Reemplazando

$$n = \frac{13696 (1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(13696-1)(0.05^2) + 1.96^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 374$$

ANEXO 04: Ficha técnica del cuestionario sobre satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta

Aspectos	Datos
Autor	Lic. Anyolina Ysabel Quiroz Mejía
Objetivo	Determinar los factores relacionados con el nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de Essalud de Chiclayo en el año 2022.
Campo de aplicación	Usuarios externos atendidos en consultorio externo por teleconsulta en el servicio de medicina general durante los meses de enero a mayo durante el año 2022.
Muestra	374 usuarios
Duración	5 minutos
Validez	Validación de expertos
Confiabilidad (Alfa de Cronbach)	Cuestionario = 0.979
Aspectos a evaluar	Dimensión 1: Perceptible. Dimensión 2: Confiable. Dimensión 3: Responsable. Dimensión 4: Convicción. Dimensión 5: Afinidad.
Calificación	1.- “Mucho peor de lo que esperaba” 2.- “Peor de lo que esperaba” 3.- “Como me lo esperaba” 4.- “Mejor de lo que esperaba” 5.- “Mucho mejor de lo que esperaba”
Categorías dimensionales	BAJO = 16 – 32 puntos MEDIO = 33 – 48 puntos ALTO = 49 – 80 puntos

ANEXO 05: VALIDACIONES POR JUICIO DE EXPERTOS

Validación 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: ... Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES SOCIO-DEMOGRÁFICOS	FACTORES DEMOGRÁFICOS	Sexo	2	/		/		/		/		
		Edad	3	/		/		/		/		
	FACTORES SOCIALES	Nivel de instrucción	4	/		/		/		/		
		Estado civil	4	/		/		/		/		
		Situación laboral	5	/		/		/		/		
SATISFACCIÓN	PERCEPTIBLE	Coordinación del personal										
		Puntualidad en la atención	1 a 5	/		/		/		/		
		Organización en la atención										
	CONFIABLE	Habilidades demostradas										
		Capacidad para ejecutar el servicio	6 a 9	/		/		/		/		
	RESPONSABLE	Interés del personal										
		Disponibilidad para brindar el servicio	10 a 12	/		/		/		/		
		Atención ideal brindada										
	CONVICCIÓN	Satisfacción										
		Preocupación durante la atención	13 a 14	/		/		/		/		
AFINIDAD	Perceptibilidad											
	Cortesía	15 a 18	/		/		/		/			
	Amabilidad											

Grado y Nombre del Experto: Mg. James Stevens Cortovaria Pérez

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

Informe de validación 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta

3. TESISTA :

Lic. Anyolina Ysabel Quiroz Mejía

4. DECISIÓN:

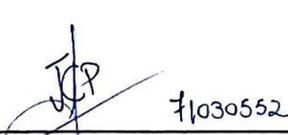
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de Mayo de 2021

 <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Validación 02



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: ... Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	FACTORES DEMOGRÁFICOS	Sexo	2	X		X		X		X			
		Edad	3	X		X		X		X			
	FACTORES SOCIALES	Nivel de instrucción	4	X		X		X		X			
		Estado civil	4	X		X		X		X			
		Situación laboral	5	X		X		X		X			
SATISFACCIÓN	PERCEPTIBLE	Coordinación del personal ✓											
		Puntualidad en la atención ✓	1 a 5	X		X		X		X			
		Organización en la atención ✓				X				X			
	CONFIABLE	Habilidades demostradas ✓			X		X		X		X		
		Capacidad para ejecutar el servicio ✓	6 a 9	X		X		X		X			
	RESPONSABLE	Interés del personal ✓											
		Disponibilidad para brindar el servicio ✓	10 a 12	X		X		X		X			
		Atención ideal brindada ✓											
	CONVICCIÓN	Satisfacción ✓											
		Preocupación durante la atención ✓	13 a 14	X		X		X		X			
AFINIDAD	Perceptibilidad ✓												
	Cortesía ✓	15 a 16	X		X		X		X				
	Amenabilidad ✓												

Grado y Nombre del Experto: Mg. Edelmir del Rosario Vásquez Barboza

Firma del experto


Mg. Edelmir del Rosario Vásquez Barboza
 COORDINADORA DE ENFERMERÍA
 HOSPITAL I ESALUD CHICLAYO
 REG. PRESTACIONAL
 EsSalud
 EXPERTO EVALUADOR

Informe de validación 02



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta

3. TESISTA :

Lic. Anyolina Ysabel Quiroz Mejía

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 02 de Junio..... de 2021

<p>Mg. Edelmira del Rosario Vásquez Arboza COORDINADORA DE ASISTENCIA HOSPITAL EsSalud Firma/DNI 16662530 EXPERTO</p>	<p> HUELLA</p>
---	--

Validación 03



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: ... Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	FACTORES DEMOGRÁFICOS	Sexo	2	X		X		X		X			
		Edad	3	X		X		X		X			
	FACTORES SOCIALES	Nivel de instrucción	4	X		X		X		X			
		Estado civil	4	X		X		X		X			
		Situación laboral	5	X		X		X		X			
SATISFACCIÓN	PERCEPTIBLE	Coordinación del personal											
		Puntualidad en la atención	1 a 5	X		X		X		X			
		Organización en la atención											
	CONFIABLE	Habilidades demostradas		X		X		X		X			
		Capacidad para ejecutar el servicio	6 a 9										
	RESPONSABLE	Interés del personal											
		Disponibilidad para brindar el servicio	10 a 12	X		X		X		X			
		Atención ideal brindada											
	CONVICCIÓN	Satisfacción											
		Preocupación durante la atención	13 a 14	X		X		X		X			
AFINIDAD	Perceptibilidad												
	Cortesía	15 a 16	X		X		X		X				
	Amenidad												

Grado y Nombre del Experto: Magister VICTOR ANTONIO PERALES FABIAN

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR

Informe de validación 03



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre factores sociodemográficos y nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta

3. TESISTA :

Lic. Anyolina Ysabel Quiroz Mejía

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 30 de Mayo de 2022

 16780368 Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
---	--

ANEXO 06: CONSTANCIAS DE SUNEDU DE EXPERTOS VALIDADORES

EXPERTO VALIDADOR 01

2/10/22, 3:49

about:blank



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CORTAVARRIA PEREZ, JAMES STEVENS DNI 71030552	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 12/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/08/2012 Fecha egreso: 23/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CORTAVARRIA PEREZ, JAMES STEVENS DNI 71030552	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 25/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
CORTAVARRIA PEREZ, JAMES STEVENS DNI 71030552	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 31/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

EXPERTO VALIDADOR 02

2/10/22, 3:55

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

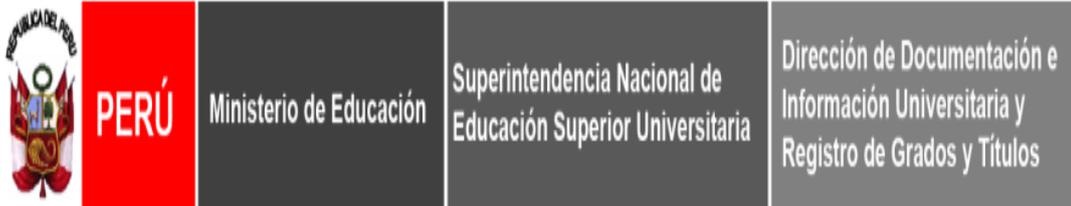
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VASQUEZ BARBOZA, EDELMIRA DEL ROSARIO DNI 16662530	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 26/04/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>
VASQUEZ BARBOZA, EDELMIRA DEL ROSARIO DNI 16662530	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 01/09/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>
VASQUEZ BARBOZA, EDELMIRA DEL ROSARIO DNI 16662530	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 26/04/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>
VASQUEZ BARBOZA, EDELMIRA DEL ROSARIO DNI 16662530	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 23/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2006 Fecha egreso: 30/07/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
VASQUEZ BARBOZA, EDELMIRA DEL ROSARIO DNI 16662530	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 14/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 31/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VASQUEZ BARBOZA, EDELMIRA DEL ROSARIO DNI 16662530	TÍTULO DE POSGRADO "LATO SENSU" - SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GESTIÓN DE LA CALIDAD, ADMINISTRACIÓN EN SALUD Y SERVICIOS DE ENFERMERÍA (TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL) Fecha de Diploma: 27/01/2020 TIPO: • <i>RECONOCIMIENTO</i> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 28/12/2021 Modalidad de estudios: Presencial Duración de estudios: 11 Meses	UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO - UNICID <i>BRASIL</i>

EXPERTO VALIDADOR 03

2/10/22, 4:00

about:blank



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PERALES FABIAN, VICTOR ANTONIO DNI 16780308	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 14/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
PERALES FABIAN, VICTOR ANTONIO DNI 16780308	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 16/05/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
PERALES FABIAN, VICTOR ANTONIO DNI 16780308	MAGISTER EN GESTION PUBLICA - Fecha de diploma: 24/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

ANEXO 07: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto participar en la investigación titulada “Factores relacionados al nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un Hospital de EsSalud de Chiclayo”. Cuyo objetivo principal es determinar los factores relacionados con el nivel de satisfacción del usuario externo atendido por teleconsulta en un hospital de EsSalud de Chiclayo en el año 2022.

Así mismo declaro que fui informada respecto a los siguientes aspectos:

- Mi participación será voluntaria y me considero una persona muy importante para realizar la presente investigación.
- Concuero que los datos obtenidos del serán solo para fines de investigación.
- La información será usada bajo absoluta reserva y anonimato por la autora.
- En cualquier momento podre desistir de participar en la investigación, no sufriendo ninguna sanción o prejuicio.
- La investigadora estará disponible para cualquier aclaración que sea necesaria respecto a la investigación.

Chiclayo,.....de.....del 2022

.....
Firma del entrevistado (a)