



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Satisfacción del uso de Telesalud en usuarios externos  
de un centro salud, Callao – Perú 2021**

**TRABAJO ACADÉMICO**

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en  
Enfermería en Salud Pública

**AUTOR**

Mayra Alessandra CHUMACERO LIMA

**ASESOR**

Carmen del Rosario PASCUAL SERNA

Lima - Perú

2022



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Chumacero M. Satisfacción del uso de Telesalud en usuarios externos de un centro salud, Callao – Perú 2021 [Trabajo Académico de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina/Unidad de Posgrado; 2022.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Mayra Alessandra Chumacero Lima
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45682971
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0007-4827-1474">https://orcid.org/0009-0007-4827-1474</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Carmen del Rosario Pascual Serna
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	19992580
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-7174-5112">https://orcid.org/0000-0001-7174-5112</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Yissella Betzabeth Acuache Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10032874
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	No aplica.
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Centro de Salud: Playa Rímac. País: Perú Departamento: Callao Provincia: Callao Distrito: Callao Jirón: Santos Chocano S/N Latitud: -12.0318 Longitud: -77.0964
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2020 – Diciembre 2021
URL de disciplinas OCDE	Enfermería <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03</a>



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACION**  
**EN ENFERMERIA**



**TRABAJO ACADÉMICO: CHUMACERO LIMA, MAYRA ALESSANDRA**

**“SATISFACCIÓN DEL USO DE TELESALUD EN USUARIOS EXTERNOS DE UN CENTRO SALUD, CALLAO – PERÚ 2021”**

**ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN SALUD PUBLICA**

Lima, 05 de octubre de 2022.

Señor Doctor  
**JUAN MATZUMURA KASANO**

Vice Decano de Investigación y Posgrado  
De la Facultad de Medicina Humana –UNMSM

El Comité de la especialidad, Ha examinado el Trabajo Académico de la referencia, el cual ha sido:

APROBADO



DESAPROBADO



**Diecisiete (17)**



Firmado digitalmente por ACUACHE  
QUISPE Yissella Betzabeth FAU  
20148092282 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.10.2022 15:50:28 -05:00

**Mg. YISELLA ACUACHE QUISPE**



### CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERNA** en mi condición de asesor (a), del trabajo académico, cuyo título es **"SATISFACCIÓN DEL USO DE TELESALUD EN USUARIOS EXTERNOS DE UN CENTRO SALUD, CALLAO – PERÚ 2021"** presentado por el/la Lic. **MAYRA ALESSANDRA CHUMACERO LIMA** para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN SALUD PÚBLICA**.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud del trabajo académico. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **18%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación** en el **repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título de la especialidad correspondiente.

Firma del Asesor:

Nombre del Asesor: **CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERNA**  
DNI: 19992580



## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 Situación problemática.....	2
1.1.1 Delimitación.....	5
1.1.2 Formulación del problema .....	5
1.2 Justificación de la investigación.....	6
1.3 Formulación de objetivos .....	7
1.3.1 Objetivos Generales .....	7
1.3.2 Objetivos específicos .....	7
1.4 Limitaciones del estudio.....	8
<b>CAPITULO II: BASES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 MARCO TEORICO .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Antecedentes de estudio (Internacionales y nacionales).....	9
2.1.2 Base Teórica Conceptual .....	14
2.1.2.1. Satisfacción del usuario externo .....	14
2.1.2.2. Elementos de la satisfacción .....	15
2.1.2.3 Teorías de la satisfacción .....	15
2.1.2.4 Telesalud .....	16
2.1.2.5 Principios de la telesalud .....	18
2.1.2.6 Marco Normativo de la telesalud.....	19
2.1.2.7 Historia clínica y consentimiento informado .....	20
2.1.2.8 Dimensiones de la Satisfacción en el uso de la telesalud ..	21
2.1.2.9 Relación de la telesalud con enfermería .....	22
2.1.3 Definición Conceptual de términos .....	22

2.1.4 Formulación de la hipótesis .....	23
2.1.5 Variables y Operacionalización .....	24
<b>2.2 DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>26</b>
2.2.1 Tipo y diseño de investigación .....	26
2.2.2 Área de estudio .....	26
2.2.3 Población .....	26
2.2.4 Muestra y muestreo .....	27
2.2.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	27
2.2.6 Validez y confiabilidad del instrumento .....	28
2.2.7 Plan de recolección, procesamiento y análisis estadístico de los datos .....	29
2.2.8 Consideraciones éticas .....	30
<b>CAPITULO III: ASPECTOS ASMINISTRATIVOS .....</b>	<b>31</b>
3.1 Cronograma de trabajo.....	31
3.2 Presupuesto .....	32
3.3 Recursos disponibles.....	32
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>
ANEXO 1: Matriz de consistencia del proyecto.....	38
ANEXO 2: Consentimiento informado .....	40
ANEXO 3: Instrumento .....	41
ANEXO 4: Medición de la variable Según Escala de Stanones .....	44
ANEXO 5: Validez y confiabilidad.....	47

## INTRODUCCIÓN

La Telesalud, se define como un conjunto de actividades que guardan relación con la salud por los cuales se llevan a distancia por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ofrecidos por los profesionales de la salud hacia los usuarios.

La Satisfacción del Usuario, es una respuesta que el usuario va tener respecto a un servicio brindado por una organización, es un elemento clave para la mejora de la provisión de un servicio de salud.

En la actualidad, los profesionales de la salud hacen frente a la pandemia por Covid – 19 jugando un papel muy importante, es por ello que la Telesalud viene cumpliendo una función que ha permitido mejorar el acceso a la atención por un profesional de la salud en todos los niveles de atención alcanzando que estos servicios sean más accesibles a los usuarios en áreas rurales o poco accesibles, esto ha sido una oportunidad para unir esfuerzos públicos y privados en infraestructura y formación.

La presente investigación se desarrolla con la finalidad de determinar la Satisfacción del Uso de Telesalud en los Usuarios Externos, señalando la importancia y formulación de estrategias que van a permitir fortalecer el Uso de la Telesalud ya que esto va procurar mejorar el acceso a los servicios de salud, conservando el distanciamiento físico y reduciendo la propagación del Covid – 19, siendo así la Telesalud una herramienta que va permitir a los profesionales de enfermería englobar distintos roles en diversos campos.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Situación problemática.**

Actualmente, el mundo se enfrenta a una situación de salud crítica, en donde muchos países están implementando estrategias de conectividad y acercamiento entre la población y los servicios de salud; es así que, en China, para enfrentar el coronavirus (COVID-19) con tecnologías de información y comunicación muestra cómo telesalud puede marcar la diferencia en el tratamiento de los usuarios durante una pandemia, al reducir el riesgo del profesional de salud. Sin embargo, solo se obtendrán buenos resultados si existe una buena coordinación en los diferentes niveles de complejidad, especialmente la adecuada capacitación del personal de salud y de apoyo con suficientes redes de acceso e infraestructura tecnológica con altos niveles de disponibilidad y alfabetización tecnológica en los usuarios con una apropiada conectividad de última generación. (LeRouge et al., 2019)

En ese mismo contexto, la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2020), especificó a la Telesalud: “Es un Sistema de Salud que se brinda a distancia a través de videollamadas, citas telefónicas u otros medios de comunicación, mediante el cual reciben una atención, información, asesoramiento y seguimiento a partir de un profesional de salud”.

Es por ello, que la telesalud ha logrado expandirse a nivel nacional, evolucionar, fortalecerse e implementar nuevos servicios para los usuarios que continúan con la atención en el ámbito de todas las medidas establecidas por el gobierno para disminuir la transmisión por Covid – 19 entre usuarios y el personal de salud; cabe destacar que en el 2019, la telesalud obtuvo el mérito de Buenas Prácticas en Gestión Pública; demostrando así sus ventajas y fortalezas en la gestión,

dirección y operatividad de los servicios de salud de manera remota. (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, 2020)

Así mismo, es importante mencionar que en Latinoamérica algunos países han avanzado en preparar sus hospitales con tecnologías de telesalud. Por ejemplo, el 68% de instituciones de Chile y 45% de Guatemala, se encuentran adaptadas a la tecnología de la información usando telesalud; obteniendo un gran avance y desarrollo de la salud de sus usuarios. Sin embargo, la mayoría, incluyendo Brasil, México y Argentina, van rezagados (LeRouge et al.,2019).

La actual crisis sanitaria, ha sido una oportunidad para unir esfuerzos públicos y privados en infraestructura y formación. Tal es el caso de Honduras, que tiene experiencias exitosas sobre el uso de la Telesalud, en las especialidades de neurología, pediatría y medicina interna, invirtiendo 34.6 minutos por consulta, además que representó un ahorro para los usuarios de 62 dólares. (Varela et al.,2020).

Es así como esta innovadora alternativa de telecomunicación ha ido replicándose en otros países como en el Perú, donde siendo 2 341 establecimientos de salud conforman la Red Nacional de Telesalud, y brindan servicios de teleinterconsulta, teleconsultas, teleorientación, telemonitoreo y teleapoyo al diagnóstico (Ministerio de Salud, 2020c)

Por todo ello, el servicio de Telesalud ha tenido que evolucionar con la llegada de la pandemia COVID-19, que ha sido el principio y la base para iniciar a socializar de forma masiva este servicio en los hospitales del país (EsSalud, Ministerio de Salud y clínicas privadas); y dada la circunstancia hasta el día de hoy hay más de 1800 personas por día que se atienden por telesalud. (Tineo, 2020).

Las teleconsultas que se registraron con mayor frecuencia durante la pandemia COVID 19, fueron por hipertensión arterial, diabetes mellitus

no insulino dependiente y actividades del adulto mayor, siendo las regiones Piura, Ica, y Callao, que reportaron más atenciones por Telesalud. (Curioso & Galán, 2020).

Ante ello, es importante evaluar la Satisfacción de los usuarios que reciben este servicio, el cual se define como el cumplimiento de la institución de salud, de las expectativas y/o percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (Ministerio de Salud, 2011).

En el Centro de Salud Playa Rímac, se está desarrollando Telesalud, en donde participa un equipo de profesionales de la salud, realizando seguimiento, monitoreo y orientación; describen que para acceder el usuario hace la consulta en el establecimiento para obtener el número telefónico y de ahí un personal calificado hace la conexión entre el profesional de salud y el usuario de acuerdo a la disponibilidad que puede ser en el mismo día o al día siguiente, obteniendo así el usuario la atención; donde ellos le resuelven las dudas o interrogantes y por consiguiente evitando los desplazamientos innecesarios. Se ha observado que algunos usuarios manifiestan inquietudes como “no es lo mismo que estar físicamente en la consulta”, “no resuelve todas las preguntas”, “A veces no interpretamos bien las indicaciones”, “Llamamos muchas veces y no responden” entre otros.

Por tanto, los servicios de telesalud han sido de gran apoyo en la pandemia del COVID 19, pues se han realizado atenciones sin la asistencia física del paciente, pero a pesar de ello aún se requiere un mejoramiento tanto en la planificación, organización y acceso a la telesalud. A nivel nacional, existen pocos estudios relacionados respecto a la Satisfacción del Uso de la Telesalud, y con relación a la evaluación de esto en la pandemia del COVID 19; es por ello que se planteó el presente estudio.

### **1.1.1 Delimitación**

El presente proyecto de investigación se realizará en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac, la misma cuya ejecución tendrá fecha de inicio y concluirá en la segunda y tercera semana del mes de noviembre del 2021, con duración de dos semanas.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

#### **1.1.2.1 Formulación problema general.**

¿Cuál es la satisfacción del uso de telesalud en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?

#### **1.1.2.2 Formulación problema específico.**

¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Utilidad, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?

¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Facilidad de Uso y Aprendizaje, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?

¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Calidad de Interfaz, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?

¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Calidad de Interacción, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?

¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Fiabilidad, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?

¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Expectativas a Futuro, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?

## **1.2 Justificación de la investigación (Teórica, Practica y Ética)**

### **Justificación teórica:**

La Telesalud tiene un papel significativo en el manejo de la pandemia por Covid 19, esto ha hecho emplear de forma rápida el uso de las plataformas digitales adaptados a los servicios de la salud ya que este recurso permite reducir la transmisión de esta enfermedad.

Inclusive, esta investigación cobra relevancia porque va permitir y transformar en una herramienta beneficiosa que va ayudar a perfeccionar y mejorar el acceso a los servicios de salud con un enfoque multidisciplinario instaurando un nuevo panorama del sistema de telesalud, sobre todo impulsando la figura de todo el equipo de profesionales en la atención primaria, permitiendo que haya más avances de los proyectos, al mismo tiempo propiciando la continuidad asistencial y sobre todo va a brindar el conocimiento científico relevante y actualizado a la institución que va servir de base para organizar actividades, intervenciones y estrategias para consolidar el uso de la telesalud, como resultado a ello se disminuirá la propagación del Covid - 19 y por ende se logrará el bienestar físico, psicológico y social.

### **Justificación práctica:**

Cabe resaltar que enfermería engloba diferentes roles en distintos campos, la telesalud no es ajena a las circunstancias ya que es una herramienta que va a permitir ocupar todas las acciones entre los profesionales de enfermería y los usuarios a la cual va a estar dirigida

sus atenciones ya que actualmente se encuentra en un proceso de cambio buscando así fusionar la tecnología con el cuidado que ofrece al usuario. Es por ello, que esta investigación es fundamental ya que va a servir de base para que los profesionales de enfermería implementen la teleeducación y/o la teleenfermería buscando el empoderamiento de esta nueva modalidad y plasmándola en su práctica clínica.

### **Justificación ética:**

Esta investigación es de importancia ya que el principio de Beneficencia busca lograr el bienestar y la satisfacción de las personas en el uso de la telesalud, determinando como obtener el máximo beneficio con el menor riesgo de los usuarios o de lo contrario buscar mejoras de esta herramienta y/o práctica profesional.

## **1.3 Formulación de objetivos.**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar la Satisfacción del uso de telesalud en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Identificar la satisfacción del uso de la telesalud en la dimensión de utilidad, en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.

Identificar la satisfacción del uso de la telesalud en la dimensión de facilidad de uso y aprendizaje, en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.

Identificar la satisfacción del uso de la telesalud en la dimensión de calidad de interfaz, en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.

Identificar la satisfacción del uso de la telesalud en la dimensión de calidad de interacción, en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.

Identificar la satisfacción del uso de la telesalud en la dimensión de fiabilidad, en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.

Identificar la satisfacción del uso de la telesalud en la dimensión de expectativas a futuro, en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.

#### **1.4 Limitaciones del estudio.**

Los resultados adquiridos en la presente investigación solo se podrán universalizar en otras poblaciones con características similares a las desarrolladas en el presente estudio.

Existe poca información sistematizada de los servicios de salud del primer nivel de atención sobre el tema investigado.

## CAPITULO II: BASES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS.

### 2.1. MARCO TEORICO.

#### 2.1.1 Antecedentes del estudio. (Internacionales e nacionales)

##### **Antecedentes Internacionales**

Johnson et al., (2021) realizó un estudio en Estados Unidos, titulado: “¿El nuevo normal? Satisfacción del paciente y Usabilidad de la Telesalud en la atención del cáncer de mama”. Fue un tipo de estudio transversal mediante la aplicación y envío de un enlace de formulario de consentimiento informado electrónico y Cuestionario de Usabilidad de Telesalud (TUQ); con una muestra de 75 participantes ambulatorios con cáncer de mama de una sola institución académica en Minnesota. Concluyendo en:

*“Los usuarios con la enfermedad de cáncer de mama estaban satisfechos con el servicio de telemedicina y la encontraron útil. La satisfacción del paciente y la facilidad de uso del servicio no deben impedir el uso de la telemedicina en la atención futura del cáncer de mama pospandémico”.*

Fuenzalida et al., (2020) realizó un estudio en Chile, titulado: “Evaluación de un modelo remoto de seguimiento de pacientes embarazadas y puérperas con infección por SARS-CoV-2”. Fue un estudio de tipo descriptivo; el instrumento utilizado fue una adaptación de la versión en español del “Telehealth Usability Questionnaire” (TUQ) previamente validado, con una muestra de 41 pacientes embarazadas o puérperas en los centros pertenecientes a la Red de Salud UC-CHRISTUS. Concluyendo en:

*“En relación a la pandemia debido a la infección por SARS-CoV-2, el seguimiento remoto ha sido una de las estrategias que fue evaluado globalmente en forma positiva con niveles admisibles de satisfacción de los usuarios”.*

Leibar et al., (2020), realizó un estudio en España, titulado: “Evaluación del sistema de teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19”. Fue un estudio de tipo observacional, prospectivo, transversal, realizado durante el pico más alto de la pandemia (marzo - abril del 2020), con 200 usuarios como una muestra significativa para responder la encuesta sobre la calidad de la teleconsulta. Concluyendo en:

*“La teleconsulta ha sido evaluada en la pandemia por Covid – 19 con un alto nivel de satisfacción, brindando una atención continua a los usuarios con afecciones urológicas durante el tiempo de la crisis sanitaria. La calidad percibida propone un campo amplio de asistencia al servicio de telecomunicaciones opcional en usuarios seleccionados, siendo siempre reevaluados en un período sin medidas de confinamiento”*

Layfield et al., (2020), realizó un estudio en California, titulado: Telemedicina para visitas ambulatoria de cabeza y cuello durante Covid - 19: “Evaluación de Usabilidad y Satisfacción de los pacientes”: Se llevaron a cabo revisiones retrospectivas de las historias clínicas para determinar información demográfica, de las enfermedades y de tratamiento; se les aplicó el Cuestionario de Usabilidad de Telesalud (TUQ), con una muestra de 145 pacientes que recibieron visitas de Telesalud. Concluyendo en:

*“La telemedicina, es una alternativa cada vez más fundamental para la atención ambulatoria del paciente durante el COVID - 19 con implicaciones para la práctica médica más allá del final de la pandemia. Este servicio tiene una alta satisfacción del usuario siendo un medio eficaz incluyendo también las visitas de seguimiento a los usuarios nuevos, de regreso, posoperatorias y oncológicas en una consulta de otorrinolaringología de cabeza y cuello.”*

Cheng et al., (2020) realizó un estudio en Canadá, titulado: “Utilización de la telemedicina para abordar la brecha de atención musculoesquelética en pacientes de atención a largo plazo”. Fue un estudio de tipo transversal para evaluar TeleMSK desde septiembre de 2018 hasta abril de 2019. En este estudio participaron veintiséis centros de atención a largo plazo, que incluyó a 32 pacientes y 27 enlaces de telemedicina. Se utilizaron las encuestas Telehealth Satisfaction Scale y Telemedicine Usabilidad Questionnaire (TUQ), para estimar la utilidad del sistema. Concluyendo en:

*“La TeleMSK permitió consultas ortopédicas accesibles y oportunas sin comprometer la calidad de la atención al paciente. Los pacientes, las familias y los enlaces de*

*telemedicina calificaron su experiencia y el uso de TeleMSK como excelentes. El obstáculo para la asistencia de la salud es un tema importante en la población de cuidados a largo plazo. TeleMSK es un medio excelente para cerrar esta brecha”*

Yu et al., (2015) realizó un estudio en Pensilvania, titulado: “Necesidades de accesibilidad y desafíos de un Sistema de mHealth para pacientes con problemas de destreza. Fue un estudio diseño de método mixto, incluyendo mediciones cuantitativas y cualitativas. Se incluyeron en el estudio nueve participantes con varios niveles de destreza, se recopiló el Cuestionario de Usabilidad de Telesalud (TUQ) para calificar las experiencias de los participantes. Concluyendo en:

*“El estudio que se presenta aquí identificó los problemas potenciales y las barreras a la accesibilidad relacionadas con los componentes de la interfaz de usuario para personas con discapacidades de destreza”.*

Palacios et al., (2015) realizó un estudio en Colombia, titulado: “Satisfacción del neurólogo y de los pacientes con diagnóstico de epilepsia en una consulta de seguimiento a través de telemedicina sincrónica en el Hospital San José de Arjona (Bolívar), 2014-2015”. Fue un estudio de tipo descriptivo observacional prospectivo, el muestreo fue por conveniencia; con una muestra de 39 atenciones que accedieron al servicio de telemedicina sincrónica. Concluyendo en:

*“Que tanto los pacientes como los neurólogos que realizaron las consultas guiadas por telemedicina están satisfechos con el uso de*

*esta herramienta, de manera que dicho método se constituye en alternativa para la atención en salud, además de ser visto por los pacientes como viable dada la calificación de los parámetros técnicos otorgada por los usuarios de este servicio”.*

### **Antecedentes Nacionales.**

Coz (2021), realizó un estudio en Perú, titulado: “Nivel de Satisfacción materna sobre teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro de un Centro Materno Infantil de Lima Norte, 2021”. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con muestreo no probabilístico, con la participación de 45 madres con niños entre 6 a 35 meses de edad. Concluyendo en:

*“La mayoría de las madres tienen un alto nivel de satisfacción sobre la teleorientación brindada por la enfermera, sin embargo, el componente con mayor porcentaje de nivel medio seguido de un nivel bajo fue el entorno tecnológico, en el cual se evidencia que aún no se está empleando las herramientas tecnológicas adecuadamente para fortalecer la información brindada.”.*

Navarro (2021), realizó un estudio en Perú, titulado: “Satisfacción de las teleconsultas durante la pandemia Covid – 19, Hospital Regional Cusco, 2021”. Fue un estudio cuantitativo, observacional descriptivo, con muestra aleatoria con usuarios que hayan hecho uso de los servicios de teleconsulta, con la participación de 274 usuarios. Concluyendo en:

*“Los pacientes atendidos por teleconsulta alcanzó un nivel de satisfacción aceptable encontrando mayor satisfacción en el servicio de psicología”.*

Gayoso & Rosas (2021), realizó un estudio en Perú, titulado: “Percepciones de usuarios sobre telepsiquiatría atendidos por telemonitoreo en el Hospital Cayetano Heredia, 2020”. Fue un estudio cuantitativo, observacional y descriptivo, con una muestra de 183 usuarios, con una población total de 345. Concluyendo en:

*“La mayoría de los pacientes están satisfechos con las atenciones de telepsiquiatría por telemonitoreo durante la pandemia”.*

## **2.1.2 Base Teórica Conceptual.**

### **2.1.2.1. Satisfacción del usuario externo:**

Sentimientos de agrado o desilusión del usuario externo que se generan al comparar un resultado o la función percibida de un servicio en relación con sus expectativas (Oscoco, 2016)

Como el grado de cumplimiento por parte del establecimiento de salud, frente a las expectativas del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece. (Ministerio de Salud, 2011)

Es una respuesta emocional del usuario ante su evaluación percibida entre su experiencia previa/expectativas del servicio de salud y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecida la atención del servicio. (Terry, 2002)

- **Para medir la satisfacción tenemos la siguiente escala:**

**Insatisfacción.** Cuando el servicio de telesalud no cubre las expectativas del usuario. (Capcha et al., 2018)

**Satisfecho.** Cuando ven los usuarios cubiertos sus expectativas y necesidades en su totalidad. (Capcha et al., 2018)

#### **2.1.2.2. Elementos de la Satisfacción**

Los elementos de la satisfacción son: En primer lugar, está la comunicación, la cortesía, la disponibilidad, la accesibilidad, la agilidad, la confianza y por último la competencia. (Galarza, 2014)

#### **2.1.2.3. Teorías de la satisfacción.**

- **Teorías de la expectativa – valor.** La conducta del usuario está en función de las necesidades, las expectativas de la situación y ese comportamiento se ve como una función de la percepción de la meta del nivel de necesidad. (Flores, 2019)
- **Teoría de paradigma de la desconfirmación de Churchill y Suprenant.** Determina los factores explicativos de la satisfacción, relacionados con el nivel de experiencias de rechazo con el nivel de expectativas de los usuarios. Así mismo, los niveles de satisfacción de los usuarios se intervienen por medio de las experiencias anteriores, es ahí donde las expectativas de los usuarios lo pueden comparar con lo vivido actualmente. (Velarde, 2019)
- **Teoría de la equidad.** Los resultados obtenidos deben estar en armonía tales como costo, tiempo y esfuerzo. (Tinoco & Vásquez, 2020)

- **Teoría de atribución causal.** La razón de la satisfacción se asigna a factores internos tales como la percepción del usuario al momento de utilizar el servicio y a factores externos como la dificultad de poder acceder al servicio. (Tinoco & Vásquez, 2020)
- **Teoría de desempeño de resultado.** La satisfacción se encuentra relacionada con el desempeño del servicio percibido por el usuario. (Tinoco & Vásquez, 2020)
- **Teorías de expectativas.** Antes de acceder los usuarios al servicio se ajustan sus expectativas a las características del servicio. (Tinoco & Vásquez, 2020)

#### **2.1.2.4. Telesalud.**

Es un sistema de salud que se brinda a distancia ofrecido por profesionales como médicos, obstetras, enfermeras, psicólogos a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) tales como computadoras, teléfonos, aplicativos, sistemas. (Gobierno del Perú, 2020)

También, se define como un conjunto de actividades a distancia, en áreas de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación realizadas por profesionales que emplean las TIC, lo cual permiten intercambiar datos con el objetivo de proporcionar el acceso a los habitantes que viven en lugares aislados a los Establecimientos de salud. (Rueda, 2014)

Además, la integración de las TIC en los Sistemas de Salud engloba servicios médicos, administrativos, técnicos y académicos con la determinación de intercambiar información en el entorno de la salud. (Centro Nacional de Excelencia

Tecnológica en Salud, 2018)

El Ministerio de Salud (2020), define a:

- **Telemedicina.** Son servicios a distancia que se brindan a través de videollamadas, citas telefónicas y además de otros medios de comunicación, mediante el cual reciben una atención, información, asesoramiento y seguimiento de salud a partir de un profesional de salud. (Gobierno del Perú, 2020)

Es la provisión de prestaciones de atención de salud en la que muchos casos la distancia es un elemento crítico, hecho por profesionales capacitados que emplean las TIC que utilizan tecnologías de la información con la única finalidad de intercambiar información eficaz para diagnosticar, prevenir y brindar tratamiento de alguna morbilidad. (Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud, 2018)

- **Teleinterconsulta.** Es la comunicación de largo alcance entre trabajadores de la salud que puede ser médico, enfermera, psicólogo, nutricionista, obstetra entre otro, quienes brindaran las recomendaciones para un tratamiento. (Gobierno del Perú, 2020)
- **Teleorientación.** Es la comunicación de largo alcance entre un usuario y un profesional de la salud por medio de las TIC, recibiendo orientaciones en salud con la finalidad de reducir la exposición a una afección mejorando sus condiciones de vida. (Gobierno del Perú, 2020)
- **Telemonitoreo.** Dirigido a usuarios que tienen comorbilidades (diabetes, hipertensión, enfermedad renal, cáncer, etc.). (Gobierno del Perú, 2020)

- **Interoperabilidad.** Es la habilidad de los sistemas de múltiples instituciones para interactuar con objetivos concertados y frecuentes con el objetivo de adquirir beneficios mutuos. Incluyendo que los establecimientos de salud distribuyan su información y conocimiento a través del intercambio de historial entre sus sistemas TIC. (Gobierno del Perú, 2020)

#### 2.1.2.5. Principios de la telesalud.

Estos se detallan a continuación:

- **Universalidad.** Aseguran el acceso de todos los usuarios a los sistemas de salud sin ningún tipo de discriminación. (Organización Panamericana de La Salud, 2020)
- **Equidad.** Así como otros servicios la telesalud también proporciona con igual calidad a los usuarios, reduciendo la brecha actual en su acceso. (Ministerio de Salud, 2020b)
- **Eficiencia.** El Sistema Nacional de Salud y sus recursos se aprovechan de manera razonable, perfeccionando la atención a los servicios de salud. (Ministerio de Salud, 2020b)
- **Calidad de servicio.** Dentro de este marco del Sistema Integrado de Telesalud se ofrecen mejoras en su calidad de atención, fortaleciendo las competencias de los profesionales de la salud conservando la satisfacción de los usuarios. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014)
- **Descentralización.** La telesalud es una reforma del estado de utilizar los recursos sanitarios valiéndose de las TIC, reforzando el proceso de descentralización y

desconcentración del sistema de salud. (Maguiña & Lazo, 2012)

- **Desarrollo social.** Los sistemas de telesalud impulsan el desarrollo de la sociedad, dando a la población la oportunidad tener un mejor acceso de la información, impulsando el empoderamiento de los usuarios como medida principal el cuidado de su salud, tanto como la de su familia y de su comunidad. (Ministerio de Salud, 2020b)

Por lo tanto, el sistema de Telesalud debe acatar las normas éticas siendo las siguientes: La relación profesional de salud – usuario que debe estar basada en el conocimiento suficiente de los antecedentes del profesional capacitado y del usuario, debe estar basado en la confianza y respeto, el consentimiento informado va necesitar que toda información sea explicada a los usuarios como es el servicio de la telesalud, la reserva de citas, aspectos de privacidad, fallas tecnológicas, atención de manera clara y oportuna. (Asociación Médica Mundial, 2020)

#### **2.1.2.6. Marco Normativo de Telesalud.**

- **Ley de Marco de la Telesalud que fue modificada con el Decreto Legislativo N°1303.** Tiene como objetivo fijar las estipulaciones que permitan acceder a la implementación y progreso de las redes de Telesalud y el apropiado y ejecución de la ley N° 30421; este Decreto simplifica procesos vinculados a Telesalud, las disposiciones van a ser adaptables para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) que pueden ser Públicas, privadas y mixtas de los sistemas de salud. (Ministerio de Salud, 2019)
- **Directiva para la implementación y desarrollo de los**

**servidores de Telemedicina síncrona y asíncrona aprobado por la Resolución Ministerial N° 117 en el año 2020.** Tiene como finalidad de aportar a mejorar y reforzar las redes de salud en amparo de los habitantes mediante la implementación y progreso de los servicios de telemedicina síncrona y asíncrona realizadas por el profesional de salud idóneo en el marco de la seguridad, calidad, equidad, eficiencia y oportunidades, empleando las TIC, en materia de la modernización de la gestión pública. (Ministerio de Salud, 2020b)

- **Directiva Administrativa de Programación de Turnos del Personal de Salud y Asignación de los Usuarios de Salud para su Atención en los Servicios de Telemedicina aprobado por la Resolución Ministerial N°1045 en el año 2020.** Tiene la finalidad de contribuir el acceso de los usuarios a los servicios de salud ofreciendo una aceptabilidad, calidad adecuada, oportunidad apropiada y por consiguiente disponibilidad mediante las plataformas. (Ministerio de Salud, 2020a)

**2.1.2.7. Historia clínica del usuario:** Los usuarios atendidos bajo la modalidad de telesalud deben contar con Historia Clínica donde se debe registrar la atención realizada, incorporando documentación complementaria según corresponda, registrando los hallazgos, recomendaciones y servicios utilizados bajo esta modalidad, siendo necesario que los establecimientos que brinden atención aseguren el registro de las prestaciones realizadas por el teleconsultor. (Ministerio de Salud, 2018)

**Consentimiento informado.** Este documento se brindará mediante rúbrica manuscrita, y otros medios electrónicos avanzados u otros mecanismos que van a asegurar la legitimidad de la identidad de los que intervienen, conforme a los

términos decretados en el estatuto de la Ley. La prestación de los servicios se desarrolla en el escenario de la conservación y la confidencialidad de la información. (Ministerio de Salud, 2020d)

#### **2.1.2.8. Dimensiones de la Satisfacción en el Uso de la Telesalud.**

- **Usabilidad.** Es una medida de efectividad, eficiencia y satisfacción, también es la consecuencia de la satisfacción obtenida de la suma que obtiene cada usuario al utilizar el interfaz o sistema. A mayor número de usuarios satisfechos, mayor usabilidad. (Fernández, 2018)
- **Utilidad.** Es la percepción que tienen los usuarios de cómo resulta el sistema de telesalud.(Fernández, 2018)
- **Facilidad de uso y aprendizaje.** Se define como el sistema fácil de aprender y usar para facilitar la conclusión rápida del trabajo. (Fernández, 2018)
- **Calidad de interfaz.** Mide la interacción entre los usuarios y la tecnología de telesalud. Esto incluye la calidad de la interfaz gráfica del usuario, la facilidad de navegación y una impresión general de cómo el usuario se relaciona con el sistema de telesalud. (Fernández, 2018)
- **Calidad de interacción.** Esta dimensión mide las interacciones del paciente con el médico, incluida la calidad del audio y el video, y la interacción entre paciente y médico a una interacción en persona. (Fernández, 2018)
- **Fiabilidad.** Es la facilidad con la que el usuario puede resolver un error al manejar el sistema de telesalud,

proporcionando este servicio orientación al usuario en caso lo necesite.(Córdova, 2007)

- **Expectativas a futuro.** Es satisfacción general del usuario con el sistema de telesalud y qué tan dispuesto estaría en volver a utilizar este servicio. (Fernández, 2018)

#### **2.1.2.9. Relación de la Telesalud con enfermería.**

Telesalud se convierte en una posibilidad en el profesional de enfermería, logrando un espacio entre el usuario y el profesional destacando en diferentes roles y campos de acción. Para ello es importante la formación del profesional utilizando las herramientas necesarias potenciando los conocimientos y permitiendo el uso correcto de los procesos que brindan las TIC. (Núñez et al., 2020)

El profesional de enfermería con el apoyo de telesalud debe promover el apoyo educativo en el usuario promoviendo la capacidad de conocer, analizar y actuar frente a su enfermedad. Algunas investigaciones evidencian que la implementación de los diferentes programas de adherencia al tratamiento disminuye la tasa de mortalidad y la mejoría funcional de los usuarios. (Saldaña, 2014)

#### **2.1.3 Definición Conceptual de términos.**

**Satisfacción:** Es la sensación de bienestar que tiene el usuario externo hacia un servicio prestado por una institución.

**Telesalud:** Es la atención, asesoría o seguimiento que brinda profesional de salud hacia la institución, a través de una llamada telefónica u otros medios de comunicación.

**Usuario externo:** Es aquella persona que no pertenece a la institución.

#### **2.1.4 Formulación de la hipótesis.**

El estudio no contemplará hipótesis general.

#### **2.1.5 Variables y Operacionalización (Según matriz)**

Satisfacción del uso de la telesalud: Es el nivel de desempeño por parte del establecimiento de salud, con respecto a las expectativas y/o percepciones del usuario en relación con los servicios a distancia que se ofrece por medio de una llamada telefónica, videollamada, u otros medios de comunicación, mediante el cual van a percibir una atención, asesoramiento e información por parte de un profesional competente.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Criterios para asignar dichos valores	Tipo y medición	Valores finales de la variable	Técnica e instrumento de medición
SATISFACCIÓN DEL USO DE LA TELESALUD	Satisfacción del uso de la telesalud: Es el nivel de desempeño por parte del establecimiento de salud, con respecto a las expectativas y/o percepciones del usuario en relación con los servicios a distancia que se ofrece por medio de una llamada telefónica, videollamada, u otros medios de comunicación, mediante el cual van a percibir una atención, asesoramiento e información por parte de un profesional competente.	Utilidad	Acceso a los servicios de salud. Ahorro de tiempo en ir a un hospital o clínica especializada. Necesidades de atención de salud.	7: Totalmente de acuerdo. 6: De acuerdo 5: Algo de acuerdo	Tipo cualitativa  Escala de medición nominal	Satisfecho 125 a más	Técnica es la encuesta  Instrumento de Parmanto et al., 2016 "Usabilidad de la telesalud"
		Facilidad de uso	Sencilla utilización. Fácil aprendizaje. Productivo usando este sistema.	4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 3: Algo en desacuerdo. 2: En desacuerdo.		Medianamente satisfecho 82 – 124	
		Calidad de la interfaz	Interacción agradable. Gusto por usar el Sistema Simple y fácil de entender. Sistema capaz de hacer todo lo que me gustaría que pudiera hacer.	1: Totalmente en desacuerdo.		Insatisfecho 0 – 81	
		Calidad de interacción	Comunicación fácil con el profesional de salud mediante el sistema. Posibilidad de escuchar claramente al profesional de salud usando el sistema. Posibilidad de expresarme con eficacia. Sensación de cercanía del profesional de salud.				

Fuente. Elaboración propia.

		<p>Fiabilidad</p>	<p>Sensación que las visitas realizadas a través del sistema son las mismas que visitas en persona.</p> <p>Resolución de problemas de sistema fácil y rápido.</p> <p>El sistema permite solucionar problemas.</p>				
		<p>Expectativas a futuro</p>	<p>Sensación de comodidad comunicándome con el profesional de salud mediante el sistema.</p> <p>Aceptación de recibir servicios de atención de salud.</p> <p>Utilización de los servicios cuando sea necesario.</p> <p>Agrado al sistema de telesalud.</p>				

## **2.2. DISEÑO METODOLOGICO.**

### **2.2.1 Tipo y diseño de investigación.**

El presente estudio será de enfoque cuantitativo, porque la recaudación de los datos se argumentará en la medición y análisis de la variable, debido a que los datos son resultados de mediciones, se expresarán en números (cantidades) y por consiguiente se deberán analizar con métodos estadísticos. El estudio es de tipo descriptivo porque solo se describirá la variable, de corte transversal porque va a describir los hechos vinculados a la variable con un corte de tiempo y espacio determinado.

El estudio será de diseño no experimental porque no se manipularán, ni intervendrán en las variables de estudio. Solo se observará la ocurrencia de las variables.

### **2.2.2 Área de estudio**

El área de estudio es el usuario externo del Centro Salud Playa Rímac.

### **2.2.3 Población (criterios de inclusión y exclusión)**

La población objeto de estudio, estará constituida por 32 usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac del Callao, que acceden mensualmente al servicio de telesalud del establecimiento.

#### **Criterios de inclusión.**

Usuarios externos que pertenezcan a la jurisdicción del Centro Salud Playa Rímac.

Usuarios externos de ambos sexos.

Usuarios externos que acepten participar voluntariamente en el estudio y que firmen un consentimiento informado.

Usuarios externos que han sido atendidos por medio de la telesalud.

### **Criterios de exclusión.**

Usuarios externos con algún déficit cognitivo.

Usuarios externos que actualmente estén hospitalizados.

Usuarios externos que no acepten a ser partícipes del estudio de manera voluntaria.

### **2.2.4 Muestra y muestreo.**

En el estudio no se realizará cálculo muestral, se trabajará con toda la población propuesta.

### **2.2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica de recolección de datos se va a realizar por medio de una encuesta.

La información será obtenida mediante un instrumento denominado Cuestionario de Usabilidad en Telesalud de Parmanto et al., (2016) el cual permitirá conocer la Satisfacción del usuario externo en el uso de los servicios de Telesalud. (Ver anexo 2)

El Cuestionario de Usabilidad de Telesalud (TUQ), fue desarrollado de los cuestionarios de Telesalud existentes teniendo una buena consistencia y sólida validez de contenido, fue diseñado para

evaluar la Usabilidad de una variedad de los Sistemas de Telesalud. Fue uno de los cuestionarios específicos de telesalud más comunes utilizados y que están relacionados con la Satisfacción y la Usabilidad. (Hajesmaeel & Bahaadinbeigy, 2021)

Este instrumento consta de 21 ítems, los cuales se le otorga a cada pregunta entre de 1 a 7 puntos, con los siguientes criterios.

- 7: Totalmente de acuerdo.
- 6: De acuerdo
- 5: Algo de acuerdo
- 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 3: Algo en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 1: Totalmente en desacuerdo

El total de la puntuación se calcula promediando todos los ítems adquiridos, cuanto mayor sea el promedio general, mayor será la satisfacción del sistema de telesalud. (Parmanto et al., 2016). Se realizó la categorización de la variable a través de la escala de Stanones, siendo el valor final de variable satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho (Ver anexo 3)

Satisfacción de uso de la telesalud	Puntaje General
Satisfecho	125 a más
Medianamente satisfecho	82 a 124
Insatisfecho	0 – 81

### 2.2.6 Validez y confiabilidad del instrumento

El Cuestionario de Usabilidad de Telesalud es un instrumento ya validado y aceptado el año 2016, en Pennsylvania USA. cuyos autores son Parmanto, Lewis, Graham, Bertolet. (Parmanto et al., 2016). Este instrumento tiene una fuerte validez de contenido, que

ha sido sometido a rigurosos escrutinios o estudios de validación previa.

Para precisar la confiabilidad de este instrumento, se asignó la encuesta a 19 usuarios externos que utilizaron el servicio de telesalud; los cuales no pertenecen a la población de estudio, pero si comparten las mismas características. Se empleó el *Coefficiente Alpha de Crombach* a fin de decretar si el instrumento es fidedigno; siendo el rango de valores de confiabilidad de 0,7 a 1. El coeficiente Alpha de Crombach, fue calculado a través del paquete estadístico SPSS versión 26, siendo el resultado 0.933, muy cercano a 1; concluyendo que instrumento es confiable. (Ver anexo 4)

### **2.2.7 Plan de recolección, procesamiento y análisis estadístico de los datos.**

Se tomarán en cuenta los siguientes procedimientos para la recolección, en primera instancia se realizará y se entregará la solicitud de autorización que estará dirigida al Jefe del Centro Salud Playa Rímac, en segunda instancia después de obtener la autorización se realizará la coordinación con jefatura, a fin de tener acceso a la población de estudio, enseguida se programaran diez sesiones durante 10 días para la aplicación del Cuestionario de Usabilidad de Telesalud, donde también se enviará el consentimiento informado por vía WhatsApp o correo electrónico a través del enlace de Google <https://forms.gle/mTrgb2pEJs5iA1mV9> por donde se podrá obtener la información automática en una hoja de cálculo.

Una vez recolectada la información de datos, de acuerdo con los ítems planteados según objetivos trazados en la presente investigación, se pasará a sistematizar haciendo uso del software estadístico SPSS Vs 26,0. La variable será sistematizada en forma numérica, para la agilidad durante el procesamiento estadístico

(salida y/o corrida). Asimismo, serán codificadas y etiquetadas. En la primera parte de la aplicación de las técnicas estadísticas planteadas a fin de demostrar los objetivos planteados en la siguiente investigación se hará uso del enfoque de tablas descriptivas de una entrada y de doble entrada. En la segunda parte del enfoque estadístico, para variables cualitativas se calculará la distribución porcentual en frecuencias absolutas (número fijo) y relativas (porcentaje). Una vez tabulados los datos, serán procesados, y discutidos teniendo en cuenta las bases teóricas de la presente investigación.

### **2.2.8 Consideraciones éticas.**

El estudio se desarrollará en base a los principios éticos, teniendo en cuenta la Beneficencia y no maleficiencia, la beneficencia es el que tiene que ver con el beneficio que el profesional de salud está obligado a brindar a los usuarios y la no maleficiencia tiene relación con el compromiso de evitar hacerle daño. Así mismo, la Autonomía hace referencia a la libertad que tiene el usuario para instaurar sus reglas personales de comportamiento, basado en sus propias convicciones y el principio ético de Justicia, se refiere a lo que haga el profesional de salud a favor de la vida con la salud del usuario. (Ver anexo 5)



### 3.2. Presupuesto.

GASTOS		MONTO
1	Papelería, útiles y material de escritorio.	S/. 20.00
2	Material informático (CD, USB y otros).	S/. 15.00
3	Material bibliográfico.	S/. 17.00
4	Fotocopiado.	S/. 12.00
5	Anillados.	S/. 5.00
<b>Total</b>		<b>S/. 69.00</b>

*Fuente.* Elaboración propia.

### 3.3. Recursos disponibles.

#### 3.3.1. Recursos institucionales.

Repositorio institucional Cybertesis.

#### 3.3.2. Recursos humanos.

Asesor de investigación metodológica.

Asesor de investigación estadístico.

Docentes del programa de Segunda Especialidad en Enfermería.

#### 3.3.3. Recursos materiales.

Materiales de oficina.

Servicio de internet.

Impresiones y fotocopias.

Movilidad y desplazamientos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arévalo, M. (2020). Análisis de la calidad de atención y satisfacción al usuario del Servicio de Telemedicina en Hospital Público de Quito, 2020. TESIS. *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9684/Percepciones\\_GayosoLiviac\\_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9684/Percepciones_GayosoLiviac_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Asociación Médica Mundial. (2020). *Declaración de la AMM sobre la ética de la telemedicina – WMA – The World Medical Association*.
3. Capcha, Y. Y., Rojas, L., & Pardo, K. M. (2018). *Nivel de Satisfacción del paciente con los Cuidados Enfermeros en el Servicio de Gastroenterología en un Hospital Público*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
4. Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud. (2018). *Políticas de Implementación de Proyectos de Telesalud*. <https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/wp-content/uploads/2020/03/PoliticasenTelesalud2018.pdf>
5. Chauca, Carmen., Hernández, Edgar., Becerra, Bladimir., & Solano, C. (2021). Telediagnóstico de Enfermedades Bucodentales de Urgencias y Satisfacción del Usuario en confinamiento por Covid - 19. *Revista Médica Panacea*, 10. <http://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/427/619>
6. Cheng, O., Law, N. H., Tulk, J., & Hunter, M. (2020). Utilization of Telemedicine in Addressing Musculoskeletal Care Gap in Long-Term Care Patients. *Journal of the American Academy of Orthopaedic Surgeons Global Research and Reviews*, 4(4). <https://doi.org/10.5435/JAAOSGlobal-D-19-00128>
7. Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
8. Coz, J. A. (2021). Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro de un centro materno infantil de Lima Norte, 2021. *Repositorio de Tesis - UNMSM*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16630>
9. Fernández, P. (2018). *Usabilidad Web. Teoría y uso (RA-MA)*.
10. Flores, N. M. (2019). *Calidad De Servicio Y Satisfacción del Usuario Externo en el Área de Farmacotécnica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*. Universidad Norbert Wiener .
11. Fuenzalida, J., Solari, C., Farías, M., Naveas, R., & Poblete, J. A. (2020). Evaluation of a remote control model for pregnant and post-partum patients with SARS-CoV-2infection. *Revista Chilena de Obstetricia y Ginecología*, 85, S35–S49. <https://doi.org/10.4067/S0717-75262020000700007>
12. Galarza, Z. (2014). *Satisfacción Del Usuario Externo Frente A La Calidad De Atención En El Programa De Cred En La Red De Salud De Tarma*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

13. Gayoso, O., & Rosas, F. (2021). Percepciones de pacientes sobre la Telepsiquiatría como alternativa de atención durante la Pandemia del Covid-19. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9684/Percepciones\\_GayosoLiviac\\_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9684/Percepciones_GayosoLiviac_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Gobierno del Perú. (2020). *¿Qué es Telesalud? - Los 4 ejes de desarrollo*. Plataforma Única Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/11723>
15. Hajesmaeel, S., & Bahaadinbeigy, K. (2021). The role of text messaging intervention in Inner Mongolia among patients with type 2 diabetes mellitus: a randomized controlled trial. *BMC Med Inform Decis Mak*. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01407-y>
16. INEI. (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014. Usuarios de farmacias y boticas. *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios Del Aseguramiento Universal En Salud, 2014*, 108. [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe)
17. Johnson, B. A., Lindgren, B. R., Blaes, A. H., Parsons, H. M., LaRocca, C. J., Farah, R., & Hui, J. Y. C. (2021). The New Normal? Patient Satisfaction and Usability of Telemedicine in Breast Cancer Care. *Annals of Surgical Oncology 2021* 28:10, 28(10), 5668–5676. <https://doi.org/10.1245/S10434-021-10448-6>
18. Layfield, E., Triantafillou, V., Prasad, A., Deng, J., Shanti, R. M., Newman, J. G., & Rajasekaran, K. (2020). Telemedicine for head and neck ambulatory visits during COVID-19: Evaluating usability and patient satisfaction. *Head and Neck*. <https://doi.org/10.1002/hed.26285>
19. Leibar, A., Linares, E., Ríos, E., Trelles, C., Álvarez, M., de Castro, C., Fernández, E., Girón, M., Gómez, J. M., Gómez, J., Mainez, J. A., Pérez, J. R., Garcia, M. J., & Martínez, L. (2020). Evaluation of teleconsultation system in the urological patient during the COVID-19 pandemic. *Actas Urológicas Espanolas*, 44(9), 617–622. <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2020.06.002>
- 20.
21. LeRouge, C. M., Gupta, M., Corpart, G., & Arrieta, A. (2019). Health system approaches are needed to expand telemedicine use across nine latin american nations. *Health Affairs*. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2018.05274>
22. Maguiña, C., & Lazo, O. (2012). *Descentralización en Salud*.
23. Ministerio de Salud. (2018). *Norma Técnica de Salud para la Gestión de Historia Clínica*.
24. Ministerio de Salud. (2019). *Aprueban el Reglamento de la Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud modificada con el Decreto Legislativo N° 1303, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud - DECRETO SUPREMO - N° 003-2019-SA - PODER EJECUTIVO - SALUD*. El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-la-ley-n-30421-ley-marco-de-tele-decreto-supremo-n-003-2019-sa-1741932-4/>
25. Ministerio de Salud. (2020a). *Directiva Administrativa de Programación de Turnos del Personal de Salud para su Atención en los Servicios de Telemedicina*. El Peruano.

- [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1487076/Resolución Ministerial N°1045-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1487076/Resolución_Ministerial_N°1045-2020-MINSA.PDF)
26. Ministerio de Salud. (2020b). *“Directiva para la implementación y desarrollo de los servidores de telemedicina síncrona y asíncrona”, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.* Plataforma Digital Única Del Estado Peruano. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/572011/Resolución\\_Ministerial\\_N\\_117-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/572011/Resolución_Ministerial_N_117-2020-MINSA.PDF)
  27. Ministerio de Salud. (2020c). *Red Nacional de Telesalud (RNT).* Plataforma Única Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/1362772-red-nacional-de-telesalud>
  28. Ministerio de Salud. (2020d). *Decreto Legislativo que Fortalece los Alcances de la Telesalud.*
  29. Ministerio de Salud (MINSA). (2011). *“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.”*
  30. Navarro Caceres, L. E. (2021). Satisfacción de las Teleconsultas Durante la Pandemia de Covid 19, Hospital Regional Cusco 2021. *Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco*, 9, 1–72. [http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  31. Nuñez, J., Ramos, A., Jimenez, M., García, M., Mella, L., & Romero, K. (2020). Teleenfermería, opción atractiva para transformar la gestión del cuidado. *Revista Médica Electrónica*, 42, 2. [http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3398/html\\_750](http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3398/html_750)
  32. Orellana, Y., & Villacrés Velasco. (2020). Resultados de consultas vía telemedicina en pacientes del Instituto de Reumatología, Hematología y Dermatología (IRHED) de la ciudad de Guayaquil en el año 2020. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.*
  33. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2020). *Telemedicina en MINSA: “Acercando la salud a más peruanos en tiempos de COVID-19 | Organización Panamericana de la Salud.* <https://www.paho.org/es/documentos/telemedicina-minsa-acercando-salud-mas-peruanos-tiempos-covid-19-con-ayuda-tecnologia>
  34. Oscoco, R. (2016). *Satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud en el Centro de Salud de Llipapuquio.* Universidad Nacional José María Arguedas.
  35. Palacios, E., Vergara, J. P., Salgado, S., & Gaona, I. (2015). Satisfacción del neurólogo y de los pacientes con diagnóstico de epilepsia en una consulta de seguimiento a través de telemedicina sincrónica en el Hospital San José de Arjona (Bolívar), 2014-2015. *ACTA NEUROLOGICA COLOMBIANA.*
  36. Parmanto, B., Lewis, A., Grahamf, K., & Bertolet, M. (2016). *Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ).* 8. <https://doi.org/10.3109/17483107.2015.1063171>
  37. Parmanto et al. (2013). *Enseñanza de las habilidades de autocuidado en personas con inflamación crónica de las extremidades inferiores y movilidad limitada: evidencia de la usabilidad de la telerehabilitación.*

- Revista Internacional de Rehabilitación.  
[https://www.researchgate.net/publication/273709735\\_Teaching\\_Self-Management\\_Skills\\_in\\_Persons\\_with\\_Chronic\\_Lower\\_Limb\\_Swelling\\_and\\_Limited\\_Mobility\\_Evidence\\_for\\_Usability\\_of\\_Telerehabilitation](https://www.researchgate.net/publication/273709735_Teaching_Self-Management_Skills_in_Persons_with_Chronic_Lower_Limb_Swelling_and_Limited_Mobility_Evidence_for_Usability_of_Telerehabilitation)
38. Rueda, A. (2014). *Telesalud en Colombia*. CONSULTORSALUD. <https://consultorsalud.com/telesalud-en-colombia/>
  39. Saldaña, D. M. A. (2014). La teleenfermería, una estrategia de cuidado para los pacientes con falla cardiaca. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 22(2), 85–88. [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx)
  40. *Salud Universal - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. (n.d.). Retrieved November 9, 2021, from <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>
  41. Terry, V. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* (2da Edición).
  42. Tineo, R. (2020). *Los desafíos de la Telemedicina en el Perú*. La Revista de La CCL. <https://lacamara.pe/los-desafios-de-la-telemedicina-en-el-peru/>
  43. Tinoco, J., & Vásquez, I. (2020). *Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC - 2019*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Facultad de Ciencias Empresariales.
  44. Varela, I., Amaya, G., Gómez, S., Álvarez, D., Díaz, S., Bulnes, J. P., Summer, A., Henríquez, O., & Durón, R. M. (2020). Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras. *Innovare: Revista de Ciencia y Tecnología*. <https://doi.org/10.5377/innovare.v9i1.9654>
  45. Velarde, T. (2019). *Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este*. Universidad San Ignacio de Loyola.
  46. Wilcamango, D. (2020). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo Atendido Mediante Teleorientación y Telemonitoreo en el INSN, 2020. *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9684/Percepciones\\_GayosoLiviaco\\_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9684/Percepciones_GayosoLiviaco_Oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia del proyecto

Problema general		Objetivo general	
¿Cuál es la satisfacción del uso de telesalud en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao – Perú 2021?		Determinar la satisfacción del uso de telesalud en los usuarios externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Técnica o Instrumento recolección de datos	
¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Utilidad, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?	Identificar la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Utilidad, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.	Técnica es la encuesta  Instrumento de Parmanto et al.,2016 “Usabilidad de la telesalud”	
¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Facilidad de Uso y Aprendizaje, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?	Identificar la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Facilidad de Uso y Aprendizaje, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.		
¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Calidad de Interfaz, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?	Identificar la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Calidad de Interfaz, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021		

¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Calidad de Interacción, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?	Identificar la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Calidad de Interacción, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.	
¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Fiabilidad, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?	Identificar la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Fiabilidad, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.	
¿Cuál es la Satisfacción del Uso de la Telesalud en la Dimensión de Expectativas a Futuro, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021?	Identificar la Satisfacción del Uso de la Telemedicina en la Dimensión de Expectativas a Futuro, en los Usuarios Externos del Centro Salud Playa Rímac - callao 2021.	

*Fuente.* Elaboración propia.

**ANEXO 2:****Consentimiento informado**

Yo..... manifiesto que he sido informado y expreso mi consentimiento voluntariamente para participar en el presente estudio de investigación titulado: “satisfacción del Uso de Telesalud en los Usuarios Externos de un Centro Salud - Callao 2021”, ya que he recibido la información respectiva, así despejando mis dudas de manera clara y concisa del mismo. Dejo claro que yo acepto participar incondicionalmente, sabiendo que son anónimas mis respuestas.

-----

DNI

-----

FIRMA

### ANEXO 3: Instrumento

Estimado (a) usuario (a):

Buenos días, soy estudiante de la Especialidad de Enfermería en Salud Pública de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en esta oportunidad, en coordinación con el Centro de Salud Playa Rímac, estoy realizando un estudio titulado: “**Satisfacción del Uso de Telesalud en Usuarios Externos De Un Centro Salud, Callao – Perú 2021**”, con el fin de recolectar información y a partir de los datos proponer estrategias para mejorar la satisfacción en el uso de la telesalud.

Por lo que solicito su gentil participación a través de este instrumento, garantizándole que la información brindada es de carácter anónimo y reservado. Se le agradece por anticipación su colaboración.

Marque con un aspa (x) de acuerdo a lo que considere adecuado.

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. Edad: _____            | b) Casado   |
| 2. Sexo: M ( ); F ( )     | c) Divorciado   |
| 3. Nivel de educación     | d) Viudo  |
| a) Primaria Incompleta.   | e) Unión libre  |
| b) Primaria Completa.     | 5. Fue su primera experiencia en Telesalud.   |
| c) Secundaria incompleta. | Sí ( ) ; No ( )   |
| d) Secundaria Completa.   | Si su respuesta es “Si” indique el número de consultas que tuvo a través de servicio de telesalud hasta la fecha: _____ |
| e) Superior.              |   |
| f) No tengo estudios.     |   |
| 4. Estado civil:          |   |
| a) Soltero                |   |

- 7: Totalmente de acuerdo.  
 6: De acuerdo  
 5: Algo de acuerdo  
 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 3: Algo en desacuerdo  
 2: En desacuerdo  
 1: Totalmente en desacuerdo

Escala Ítems	N/A	1	2	3	4	5	6	7
1. La telesalud mejora mi acceso a los servicios de atención de salud.								
2. La telesalud me ahorra tiempo viajando a un hospital o clínica especializada.								
3. La telesalud cubre mis necesidades de atención médica.								
4. Fue sencillo conectarse a la consulta de telesalud.								
5. Fue fácil aprender a utilizar el servicio de telesalud.								
6. Considera que yo podría beneficiarme utilizando el servicio de telesalud.								
7. La forma en que interactuó con el servicio de telesalud es agradable.								
8. Me gusta usar el servicio de telesalud.								
9. El servicio de telesalud es simple y fácil de comprender.								
10. El servicio de telesalud me permite cubrir todas mis necesidades de salud.								
11. Puedo hablar fácilmente con el personal de salud utilizando el servicio de telesalud.								
12. Puedo escuchar al profesional de salud claramente usando el servicio de telesalud.								
13. Sentí que podía expresarme con eficacia en la teleconsulta.								

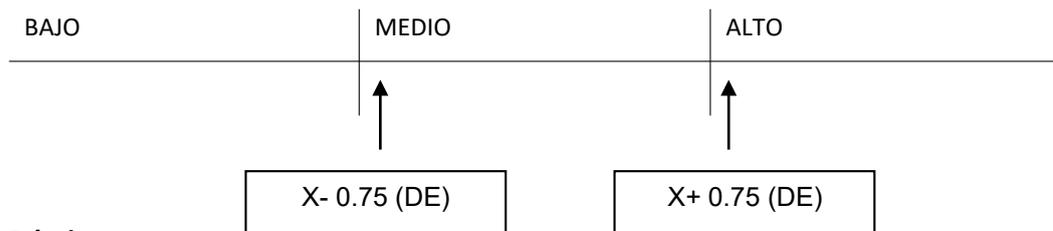
14. Usando el servicio de telesalud, siento que el profesional de salud esta tan cerca como el servicio presencial.								
15. Creo que las visitas realizadas a través del servicio de telesalud son las mismas que las visitas presenciales.								
16. Cuando cometo un error al usar el servicio de telesalud, pude solucionarlo fácil y rápidamente.								
17. Cuando en la teleconsulta se evidenció mensaje de error, ésta claramente dice como resolver el problema.								
18. Me siento cómodo comunicándome con el profesional de salud mediante el servicio de telesalud.								
19. La telesalud es una forma aceptable de recibir servicios de atención de salud.								
20. Volvería a utilizar los servicios de telesalud.								
21. En general estoy satisfecho con el servicio de telesalud.								

**ANEXO 4:****MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN, SEGÚN ESCALA STANONES**

La escala Stanones, propone:

$$\text{Valor límite alto/medio} = X + 0.75 \text{ (DE)}$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = X - 0.75 \text{ (DE)}$$



**Dónde:**

X = Media

DE = Desviación Estándar

*Cálculo de la Media:*

$$\Sigma x = 136/18$$

$$x = 7.5$$

*Cálculo de la Desviación Estándar:*

$$S_x = \sqrt{\frac{\Sigma (X - X_p)^2}{n-1}}$$

$$D \Sigma = \sqrt{48.48}$$

$$17$$

$$D \Sigma = \sqrt{2.85} \text{ DE} = 4.7$$

*Remplazando en la Escala de Stanones:*

$$\text{Valor límite alto/medio} = 103.4 + 0.75 (27.9) = 124.3 = 124$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = 103.4 - 0.75 (27.9) = 82.4 = 82$$

Por lo tanto, la variable **SATISFACCIÓN** tiene 3 niveles:

- Satisfecho : 125 a más
- Medianamente satisfecho : 82 a 124
- Insatisfecho : 0 a 81

## **Cálculo de Stanones para la Dimensiones Utilidad, Facilidad de uso, Calidad de interfaz, Calidad de interacción, Fiabilidad y Expectativas a futuro.**

### **Dimensión Utilidad.**

*Remplazando en la Escala de Stanones:*

$$\text{Valor límite alto/medio} = 15.1 + 0.75 (4.3) = 18$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = 15.1 - 0.75 (4.3) = 12$$

Por lo tanto, la variable **SATISFACCIÓN en la dimensión Utilidad** tiene 3 niveles:

- Satisfecho : 19 a más
- Medianamente satisfecho : 12 a 18
- Insatisfecho : 0 a 11

### **Dimensión Facilidad de uso.**

*Remplazando en la Escala de Stanones:*

$$\text{Valor límite alto/medio} = 15.6 + 0.75 (3.9) = 19$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = 15.6 - 0.75 (3.9) = 13$$

Por lo tanto, la variable **SATISFACCIÓN en la dimensión Facilidad de uso** tiene 3 niveles:

- Satisfecho : 20 a más
- Medianamente satisfecho : 13 a 19
- Insatisfecho : 0 a 12

### **Dimensión Calidad de Interfaz.**

*Remplazando en la Escala de Stanones:*

$$\text{Valor límite alto/medio} = 20.1 + 0.75 (5.3) = 24$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = 20.1 - 0.75 (5.3) = 16$$

Por lo tanto, la variable **SATISFACCIÓN en la dimensión Calidad de Interfaz** tiene 3 niveles:

- Satisfecho : 25 a más
- Medianamente satisfecho : 16 a 24
- Insatisfecho : 0 a 15

### Dimensión Calidad de interacción.

*Reemplazando en la Escala de Stanones:*

$$\text{Valor límite alto/medio} = 19.1 + 0.75 (5.7) = 23$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = 19.1 - 0.75 (5.7) = 15$$

Por lo tanto, la variable **SATISFACCIÓN en la dimensión Calidad de interacción** tiene 3 niveles:

- Satisfecho : 24 a más
- Medianamente satisfecho : 15 a 23
- Insatisfecho : 0 a 14

### Dimensión Fiabilidad.

*Reemplazando en la Escala de Stanones:*

$$\text{Valor límite alto/medio} = 13.3 + 0.75 (4.8) = 17$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = 13.3 - 0.75 (4.8) = 10$$

Por lo tanto, la variable **SATISFACCIÓN en la dimensión Fiabilidad** tiene 3 niveles:

- Satisfecho : 18 a más
- Medianamente satisfecho : 10 a 17
- Insatisfecho : 0 a 9

### Dimensión Expectativas a futuro.

*Reemplazando en la Escala de Stanones:*

$$\text{Valor límite alto/medio} = 20.3 + 0.75 (6.3) = 25$$

$$\text{Valor límite medio/bajo} = 20.3 - 0.75 (6.3) = 15$$

Por lo tanto, la variable **SATISFACCIÓN en la dimensión Expectativas a futuro** tiene 3 niveles:

- Satisfecho : 26 a más
- Medianamente satisfecho : 15 a 25
- Insatisfecho : 0 a 14

## ANEXO 5: Confiabilidad del instrumento.

Las varianzas necesarias para el cálculo del coeficiente se detallan en el cuadro 1 y 2.

**Cuadro 1: Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Cuadro 2: Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	21

**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
1. La telesalud mejora mi acceso a los servicios de atención de salud.	104,79	373,509	,698	,928
2. La telesalud me ahorra tiempo viajando a un hospital o clínica especializada.	104,58	402,924	,353	,934
3. La telesalud cubre mis necesidades de atención médica.	105,32	380,784	,671	,929
4. Fue sencillo conectarse a la consulta de telesalud.	105,37	384,246	,438	,934
5. Fue fácil aprender a utilizar el servicio de telesalud.	105,26	379,538	,622	,929
6. Considera que yo podría beneficiarme utilizando el servicio de telesalud.	104,84	389,140	,726	,928
7. La forma en que interactuó con el servicio de telesalud es agradable.	105,16	367,474	,760	,927
8. Me gusta usar el servicio de telesalud.	105,11	369,322	,757	,927
9. El servicio de telesalud es simple y fácil de comprender.	104,68	406,673	,424	,933

10. El servicio de telesalud me permite cubrir todas mis necesidades de salud.	105,16	387,140	,803	,928
11. Puedo hablar fácilmente con el personal de salud utilizando el servicio de telesalud.	104,68	385,117	,795	,927
12. Puedo escuchar al profesional de salud claramente usando el servicio de telesalud.	105,16	362,251	,827	,925
13. Sentí que podía expresarme con eficacia en la teleconsulta.	105,26	363,760	,814	,925
14. Usando el servicio de telesalud, puedo ver al personal de telesalud como si lo estuviera viendo en persona.	105,32	384,784	,788	,927
15. Creo que las visitas realizadas a través del servicio de telesalud son las mismas que las visitas presenciales.	105,89	389,544	,456	,933
16. Cuando cometo un error al usar el servicio de telesalud, pude solucionarlo fácil y rápidamente.	105,58	410,480	,166	,937
17. Cuando en la teleconsulta se evidenció mensaje de error, ésta claramente dice como resolver el problema.	106,11	404,655	,186	,939
18. Me siento cómodo comunicándome con el profesional de salud mediante el servicio de telesalud.	104,84	383,585	,660	,929
19. La telesalud es una forma aceptable de recibir servicios de atención salud.	104,79	387,509	,732	,928
20. Volvería a utilizar los servicios de telesalud.	104,68	380,006	,876	,926
21. En general estoy satisfecho con el servicio de telesalud.	104,79	383,731	,784	,927