



**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
E INFORMÁTICA**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍA  
DE LA INFORMACIÓN**

**Tesis**

**Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud  
en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto  
2022**

**Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención  
en Tecnología de la información**

**Autor:**

**Roy Roger Angulo Ramírez**

<https://orcid.org/0009-0002-1982-5080>

**Asesor**

**Ing. Mg. Américo Torres Gonzáles**

<https://orcid.org/0000-0003-4906-6978>

**Tarapoto Perú**

**2023**



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





## **ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E  
INFORMATICA  
PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGIA  
DE LA INFORMACION**

Tesis

# **Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital de Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2022**

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con Mención en  
Tecnología de la Información

**Autor:**

Roy Roger Angulo Ramírez  
<https://orcid.org/0009-0002-1982-5080>

**Asesor:**

Ing. Mg. Américo Torres Gonzales  
<https://orcid.org/0000-0003-4906-6978>

**Tarapoto, Perú**

**2023**



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E  
INFORMÁTICA  
PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍA  
DE LA INFORMACIÓN

Tesis

**Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud  
en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto,  
2022**

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en  
Tecnología de la Información

**Autor:**

Roy Roger Angulo Ramírez  
<https://orcid.org/0009-0002-1982-5080>

**Asesor:**

Ing. Mg. Américo Torres Gonzáles  
<https://orcid.org/0000-0003-4906-6978>

Tarapoto, Perú

2023





## ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

### Tesis

# Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2022

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Tecnología de la Información

### Autor:

Roy Roger Angulo Ramírez

Sustentado y aprobado el 20 de enero de 2023, por los jurados:

Presidente de Jurado  
Ing. Dr. Alberto Alva Arévalo

Secretario de Jurado  
Ing. DR. Jorge Damián Valverde  
Iparraguirre

Vocal de Jurado  
Ing. Mg. Juan Orlando Riascos  
Armas

Asesor  
Ing. M.g. Américo Torres Gonzales



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-T  
Escuela de Posgrado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los Miembros del Jurado que suscriben, reunidos para estudiar y escuchar la sustentación y defensa del Trabajo de Tesis, modo presencial, presentado por:

**Bach. Roy Roger Angulo Ramírez.**

Con el asesoramiento del Ing. Mg. Américo Torres Gonzales.

**"SERVICIO DE INTERNET Y EL DESARROLLO DE LA TELESALUD EN EL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS, LORETO, 2022"**

Teniendo en consideración los méritos del referido trabajo, así como los conocimientos demostrados por la sustentante, lo declaramos:

Aprobado  
Muy bueno

Con el calificativo (\*)

Diecisiete (17)

En consecuencia, queda en condición de ser considerado APTO por el Consejo Universitario y recibir el Grado Académico de Maestro, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 30° del Reglamento de Tesis de la Escuela de Posgrado de la UNSM-T.

Tarapoto, 20 de enero de 2023

  
ING. DR. ALBERTO ALVA ARÉVALO  
Presidente

  
ING. DR. JORGE DAMIAN VALVERDE IPARRAGUIRRE  
Secretario

  
ING. MG. JUAN ORLANDO RIASCOS ARMAS  
Miembro

  
ING. MG. AMÉRICO TORRES GONZALES  
Asesor

(\*) De acuerdo con el Artículo 95° del Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, estas deberán ser calificadas con términos de: BUENO, MUY BUENO, EXCELENTE, también considerar la nota







## ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

## Tesis

# Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2022

Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Tecnología de la Información

El suscrito declara que el presente trabajo de tesis es original, en su contenido y forma.

Ejecutor  
Roy Roger Angulo Ramirez

Asesor  
Ing. Mg. Américo Torres  
Gonzales

Tarapoto, Perú

2023

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Roy Roger Angulo Ramírez, identificado con DNI N.º 40268325, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Martín, Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Programa de Maestría en Ciencias con mención en Tecnologías de la Información, con la tesis titulada: “Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2022”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría
2. La redacción se ha realizado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni copiados, por tanto, los resultados que se presenten en la tesis deben considerarse como aporte a la realidad investigada.

De identificarse que el trabajo cuenta con la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar ideas de otros), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 20 de enero de 2023.



Roy Roger Angulo Ramirez  
DNI: 40268325

## Ficha de identificación

<p>Título del proyecto Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2022</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Ciencias de Sistemas e Informática.  <b>Línea de investigación:</b> Estrategias de tecnologías de información y comunicación (TIC) y sistemas constructivos convencionales y no convencionales para el desarrollo sostenible.  <b>Grupo de investigación:</b> No aplica  <b>Tipo de investigación:</b>          Básica <input checked="" type="checkbox"/> Aplicada <input type="checkbox"/> Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autor:</b> Roy Roger Angulo Ramírez</p>	<p>Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática <a href="https://orcid.org/0009-0002-1982-5080">https://orcid.org/0009-0002-1982-5080</a></p>
<p><b>Asesor:</b> Ing. M.g. Américo Torres Gonzales</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática Unidad o Laboratorio Ingeniería de Sistemas e Informática <a href="https://orcid.org/0000-0002-8890-8800">https://orcid.org/0000-0002-8890-8800</a></p>

## **Dedicatoria**

Deseo dedicar todo este esfuerzo a mi gran DIOS, por darme la persistencia y la fuerza necesaria para completarlo, así como a mis padres y mi esposa, quienes con paciencia, dedicación y amor me han ayudado a alcanzar uno de mis sueños.

## **Agradecimiento**

Deseo expresar mi gratitud sincera y profunda hacia mis padres y mi esposa, con quienes tengo un vínculo de amor y respeto. Su apoyo emocional durante todo el tiempo que dedicamos a nuestros estudios para lograr nuestro propósito de progresar constantemente ha sido fundamental para nuestro éxito.

Agradezco al Ing. Mg. Américo Torres Gonzales, docente de la UNSM, por su asesoramiento en la realización de este trabajo, el cual ha sido culminado con éxito gracias a su ayuda.

Quiero expresar mi agradecimiento a los docentes de la carrera por impartirnos conocimientos valiosos que nos permiten superar obstáculos en nuestros lugares de trabajo, gracias a las lecciones y sabiduría transmitida desde su trayectoria profesional.

Por último, deseo agradecer a los profesores de posgrado por compartir su amplio conocimiento y brindarnos enseñanzas valiosas que nos permiten enfrentar los retos y desafíos que encontramos en el ámbito laboral. Sus experiencias y trayectorias universitarias nos brindan una visión clara y realista de lo que podemos esperar y cómo podemos afrontarlo de manera efectiva.

## Índice general

Ficha de identificación .....	8
Dedicatoria .....	9
Agradecimiento.....	10
Índice general.....	11
Índice de tablas .....	13
Índice de figuras .....	14
RESUMEN .....	14
ABSTRACT .....	155
CAPITULO I INTRODUCCION A LA INVESTIGACION.....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1. A nivel Internacional .....	18
2.1.2. A nivel Nacional.....	22
2.1.3. A nivel Local.....	23
2.2. Bases Teóricas.....	23
CAPÍTULO III MATERIAL Y MÉTODOS.....	36
3.1. Tipo y nivel de Investigación .....	36
3.2. Diseño de Investigación .....	36
3.3. Población y Muestra .....	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	36
3.5. Método de análisis de datos .....	36
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1. Resultados .....	36
4.2. Discusión.....	36
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50

ANEXOS .....50

## Índice de tablas

Tabla 1 Valores de procedimiento.....	34
Tabla 2 Confiabilidad del procedimiento.....	34
Tabla 3 Valores de correlacion.....	35
Tabla 4 Servicio de internet.....	36
Tabla 5 Desarrollo de la telesalud a nivel de satisfacción de pacientes .....	37
Tabla 6 Asistencia de servicio por internet .....	38
Tabla 7 Tele gestión de los servicios de salud .....	39
Tabla 8 Tele información.....	40
Tabla 9 Correlacion entre el Servicio de Internet y el Desarrollo de la Telesalud en el Hospital de Santa Gema de Yurimaguas.....	41
Tabla 10 Correlación entre el servicio de Internet y la Asistencia de Servicios por internet en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.....	42
Tabla 11 Correlación entre el Servicio de internet y la Tele gestión de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas .....	43
Tabla 12 Correlación entre el Servio de Internet y la Tele Información en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas .....	44



## Índice de figuras

Figura 1 Grafico de la variable servicio de internet.....	36
Figura 2 Desarrollo de la Telesalud a nivel de satisfacción de pacientes .....	37
Figura 3 Asistencia de servicios por internet.....	38
Figura 4 Tele gestión de los Servicios de Salud .....	39
Figura 5 Tele información .....	40



## RESUMEN

La investigación presente, realizada en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas en el año 2022, estuvo enfocado en indagar la posible relación entre el Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el mencionado hospital, particularmente en lo que respecta al paciente. La investigación cortó una metodología básica utilizando un diseño transversal no experimental y un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional. El método utilizado fue el hipotético-deductivo. La población objetivo fue de 100 pacientes que fueron atendidos por consultas médicas a distancia en el hospital, de los cuales se tomó una muestra de 58. La técnica de la encuesta, para la obtención de los datos se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert. como herramienta de medición en este estudio. Se llevó a cabo la validación de la confiabilidad de los instrumentos a través de la opinión de expertos y del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos observados señalaron que no se pudo establecer una relación entre el Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema, ya que el logro obtenido fue de 0,207, lo que representa una conexión positiva baja. Además, el nivel de significancia fue de 0,242, concluyendo que no se encontró una correlación estadísticamente significativa con las variables. Estas conclusiones sugieren que es necesario mejorar el Servicio de Internet para facilitar el desarrollo de la Telesalud.

**Palabras claves:** El desarrollo de la Telesalud, Servicio de Internet, Pacientes

## ABSTRACT

The present investigation, carried out at the Santa Gema de Yurimaguas Hospital in 2022, was focused on investigating the possible relationship between the Internet Service and the development of Telehealth in the aforementioned hospital, particularly with respect to the patient. The research cut a basic methodology using a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach and a correlational descriptive level. The method used was the hypothetical-deductive. The population was 100 patients who were attended by remote medical consultations in the hospital, of which a sample of 58 was taken. The survey technique, to obtain the data, a questionnaire with a Likert-type scale was produced. as a measurement tool in this study. The reliability of the instruments was validated through the opinion of experts and the calculation of the Cronbach's Alpha coefficient. The observed findings indicated that it was not possible to establish a relationship between the Internet Service and the development of Telehealth at the Santa Gema Hospital, since the achievement obtained was 0.207, which represents a low positive connection. In addition, the level of significance was 0.242, concluding that no statistically significant conclusion was found with the variables. These conclusions suggest that it is necessary to improve the Internet Service to facilitate the development of Telehealth.

**Keywords:** The development of Telehealth, Internet Service, Patients



## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION A LA INVESTIGACION**

Los antecedentes de la Telesalud, se remontan en la invención del Telégrafo y otras formas de difusión de información como la radio y la televisión, de esa manera con el avance tecnológico han podido desarrollar la Telemedicina. Por los años de los 90, grandes desventajas como personal capacitado y altos costos en la implementación, hicieron que la Telemedicina no sea considerada de forma seria. Telesalud incrementó en su uso, teniendo un crecimiento constante, y fue implementado ya en instituciones de salud, los procesos que intervienen con el desarrollo de la Telesalud normados en guías técnicas, con el propósito de mejorar la productividad y el desempeño del Hospital Santa Gema, mejorando los procesos de la consulta a través de la Telemática, solicitando algunos servicios administrativos, beneficiando a la población involucrada, tanto a los pacientes como a los trabajadores que estarán capacitados (Villegas, 2018).

Se tiene que tener en cuenta que el desarrollo de la Telesalud, a nivel mundial, la atención al paciente es una prioridad principal e incluye múltiples acciones con la finalidad de mejorar los resultados de los pacientes, por lo que los servicios de atención médica necesitan éxito, continuidad y monitoreo para garantizar que los pacientes se recuperen en todo el mundo, casi un 70% son muertes causadas por algún tipo de enfermedad que se puede tratar a través de la Telemedicina (Minsa, 2018).

Con satisfacción, ya sea que se cumpla con la aceptación de la aplicación técnica utilizada por el usuario, o se presuma que el programa, que la gerencia responsable implementa por medios técnicos, cumple con las expectativas que logra con buena educación, empatía, amabilidad y respeto por el interesado, para ganar conocimiento, de igual forma, esa comunicación establecida con los interesados, es muy fluido. Además, Fernández et al. (2021) aborda que el presupuesto asignado al desarrollo de tecnologías relacionados a la medicina fue el adecuado debido al incremento en la satisfacción de los interesados.

Chá (2019), indicó que el desarrollo de la Telesalud tiene muchas ventajas en cuanto a la velocidad de atención, evitando gastos, mejorando y haciendo más transparentes a los servicios, de igual forma dio a conocer la importancia del desarrollo de la Telesalud, siendo una invención que ayuda a mejorar procesos en toda Latinoamérica, disminuyendo estadísticas de malas gestiones, teniendo en cuenta un escenario postpandemia, lo que se está viviendo actualmente, logrando una atención importante en zonas de difícil acceso. La ciudad de Yurimaguas con una población general de 83,554 habitantes entre zonas urbanas

y rurales, tiene una población potencia de atención médica, siendo más o menos el 80.7 % de la población general. En el Hospital de Santa Gema han realizado estudios estratégicos con la finalidad de disminuir las diferentes enfermedades que aquejan a la población. Instituciones internacionales y nacionales, desarrollan planes de acción, creando estrategias para lograr con éxito la implementación de la Telemedicina, reflejando el estado situacional actual, principalmente después de un escenario de postpandemia, de manera que ha mejorado y ha crecido de forma significativa, la atención, haciéndolo más eficaz y eficiente beneficiando directamente a población vulnerable, que tienen escasos recursos económicos; mejorando los servicios de la Telemedicina a medida que se utiliza con más frecuencia, haciendo un cronograma de citas a través de la tecnología web, detallando día, y hora para la atención, de esa manera se utiliza el servicio de internet para los pacientes del Hospital, generando la satisfacción de los interesados. La gran interrogante con relación a la Telesalud es de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación del servicio de Internet con el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2022?, teniendo el objetivo principal del estudio fue establecer la correlación entre el Servicio de Internet y el desarrollo de los servicios de telemedicina en el Hospital Santa Gema. Se evaluó la idea principal de que existe una correlación entre la prestación del servicio de conectividad en línea y la evolución de la atención médica remota en el Hospital Santa Gema durante el año 2022. Teniendo como conclusión, que los servicios de salud, tuvo una gran fluidez entre los distintos pacientes de diferentes condiciones y lugares, reduciendo de gran manera el tiempo de atención, haciéndolo más eficiente y eficaz, logrando aumentar el desarrollo de la Telesalud verificado a través de la satisfacción de los pacientes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. A nivel Internacional**

Pava et al. (2020), obra titulada "Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS Cardiología Siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de postpandemia COVID 19 durante los meses de abril a agosto de 2020", se propusieron identificar un análisis de la percepción de los pacientes respecto al uso de la telemedicina mediante una metodología descriptiva y correlacional de tipo observacional, cuyo objetivo es establecer el nivel de satisfacción que los usuarios experimentaron al utilizar esta tecnología en el ámbito médico, para evaluar las variables, se utilizó la escala SERVQUAL y se seleccionó una muestra de 338 usuarios, para llevar a cabo el estudio. Los resultados mostraron el nivel sociodemográfico de los usuarios, así como la relación entre el servicio de internet y la insatisfacción. Además, se utilizó el coeficiente estadístico de correlación de Spearman para analizar los datos. En conclusión, se observó que la apatía de los ciudadanos con la tecnología de la Telemedicina fue buena y tuvo una influencia significativa en su uso.

Stevenson (2019), llevaron en Australia una investigación que analizó los beneficios y riesgos asociados con el uso de la Telesalud en el cuidado personal se examinaron 43 investigaciones que involucraron a 6,617 individuos con Enfermedad Renal Crónica (ERC) que emplearon diversas tecnologías y herramientas de comunicación, los resultados se clasificaron en nueve categorías, pero no se pudo determinar si el uso de estas intervenciones fue más efectivo que los métodos convencionales para el tratamiento de pacientes con ERC debido a que se requiere una investigación más exhaustiva.

Nomesqui (2018), examinó la factibilidad de implementar la telemedicina en Bolívar y cómo esto podría mejorar la atención médica en los hospitales de Colombia y Argentina; se llevó a cabo una investigación con un enfoque cuantitativo, donde se aplicó una encuesta a una muestra de 200 personas en la región de Bolívar para evaluar la efectividad del servicio médico que recibieron y se clasificó según el tipo de servicio médico requerido. De las personas encuestadas, el 69,5% encontró que la telemedicina

era beneficiosa para su salud, mientras que el 12,5% se afilió al régimen de salud. El tiempo de espera para la atención médica fue la variable que más inconformidad generó. En consecuencia, se recomienda un seguimiento cuidadoso del proceso del servicio para mejorarlo.

Chuncho (2018), centrado en comprobar el nivel de afecto en la atención de mujeres jóvenes embarazadas utilizó una técnica longitudinal, descriptiva, prospectiva y no experimental. De los resultados obtenidos, se observó que el 80% de las jóvenes quedaron satisfechas con la atención recibida. Como conclusión, se destacó la importancia de brindar una atención personalizada a las adolescentes para mejorar el control prenatal, se busca fortalecer la relación entre el personal de salud y las pacientes gestantes, promoviendo una atención integrada y generando confianza. Además, se busca evaluar la satisfacción de las jóvenes gestantes con el cuidado recibido.

Vásquez (2017), se utilizó la Telemedicina como herramienta para mejorar el estudio se enfocó en las teleconsultas realizadas por los estudiantes de Medicina de la Universidad de Loja en Ecuador, para esto, hubo 338 estudiantes como muestra y se evaluaron las variables mediante la escala SERVQUAL en la capacitación de los estudiantes. Para ello, se empleó un cuestionario de 10 preguntas dividido en dos partes, en el cual colaboraron alumnos y especialistas y se registraron 262 casos clínicos que incluyeron teleconsultas correspondientes, y se obtuvieron 226 respuestas de los docentes. Los resultados demostraron que la implementación de la telemedicina resultó beneficiosa para mejorar la comunicación, presentación, documentación y discusión de casos médicos. Además, se evidenció que la telemedicina puede contribuir significativamente a la mejora de los conocimientos prácticos de los estudiantes de Medicina.

Arteaga (2017), realizó una investigación para examinar los elementos que impactan la valoración de los servicios de cuidado médico en la sala de consulta de un centro hospitalario. Este estudio utilizó una metodología transversal de enfoque cuantitativo y se encuestó a un total de 305 pacientes utilizando una versión modificada de la escala SERVQUAL. Además, se consideraron las características sociodemográficas de los participantes en el análisis como el sexo, la edad y el nivel de educación, así como el tipo de paciente y su estatus social. Los resultados revelaron una alta satisfacción global. La edad y el sexo también estuvieron relacionados con las dimensiones y la satisfacción global, con un mayor porcentaje de satisfacción en personas mayores de 58 años. En resumen, el estudio reveló una satisfacción general elevada y resaltó que



la seguridad y la empatía fueron dimensiones importantes que se vieron influenciadas por factores como la edad y el género, utilizó una metodología de investigación cuantitativa basada en la correlación para examinar cómo la satisfacción de las pacientes afecta el área de Gineco-Obstetricia del Hospital Tarapoto. El análisis se realizó con una muestra compuesta por 62 mujeres embarazadas que estuvieron hospitalizadas en la Unidad Gineco-Obstetricia durante el primer semestre de 2016, específicamente en el Hospital Tarapoto. Se utilizó una encuesta validada por el Ministerio de Salud como instrumento de recolección de datos. Como conclusión, se encontró que la calidad de atención prestada influyó significativamente en la satisfacción.

Rodríguez et al. (2017), investigó el servicio de Internet ofrecido a las mujeres embarazadas atendidas en la Clínica Good Hope durante los meses de febrero a abril de 2016, en relación con el tipo de parto y se hizo un estudio transversal analítico mediante una encuesta realizada a 345 mujeres que previamente dieron su consentimiento informado. Los resultados mostraron que el 62,6% de las mujeres tenían el 83,2% de los encuestados tenía un nivel de educación superior y se encontraban en el rango de edad entre los 29 y los 38 años, el 59,4% estaban casadas y el 52,5% con un hijo. Además, el 78,3% de las de sexo femenino no tuvieron parto natural. Se observó que el 98,3% de las mujeres estaban satisfechas con el servicio de Internet (IC 95%). La dimensión con la puntuación media más alta fue "Aspectos tangibles" con una media de 5,71+/-0,45. Se observó que existe una relación estadísticamente significativa entre el servicio de Internet y el parto vaginal con operación ( $p < 0,00$ ). No encontrándose discrepancias significativas en cuanto a otras variables externas como estados civil o nivel de instrucción, etc. Concluyéndose, que el servicio de Internet ofrecido a las mujeres embarazadas en la clínica fue considerado alto, destacando su uso en el parto vaginal sobre la cesárea. Los estudios previamente mencionados resultaron ser muy útiles en la elaboración de esta investigación, ya que contribuyeron significativamente al avance del conocimiento. Además, se consideraron diversas teorías que también fueron beneficiosas para el desarrollo de este estudio. Todo esto tuvo una gran importancia en la investigación realizada.

La Organización Panamericana de la Salud [OPS] (2016), en una estructura de implementación de servicios de atención médica a distancia mediante tecnologías de Telemedicina, se destacó la implementación de esta herramienta como un avance en la atención médica, se ha implementado la Telemedicina como una nueva forma de

proporcionar consultas a los pacientes, en especial después de la situación de emergencia sanitaria global causada por el virus SARS-CoV-2. También se destaca que Telemedicina ha contribuido a mejorar la calidad de atención y a prevenir proporcionar atención médica a distancia como una solución para reducir la propagación del COVID-19 en los centros de atención médica.

El Organismo Mundial de la Salud [OMS] (2020), la Telesalud es el empleo seguro y económico de las TIC para brindar asistencia médica en áreas como atención, seguimiento, consulta y la provisión de enseñanza a los pacientes en centros de atención médica de manera remota o a distancia, se estableció un marco conceptual para comprender la magnitud del desarrollo de la Telesalud y el Servicio de Internet del Hospital Santa Gema, el estudio examinó la relación entre la implementación de la tecnología (Telesalud) y la disponibilidad del servicio de Internet, en la actualidad, el seguimiento continuo de la dolencia por parte del usuario y su cumplimiento con las instrucciones del equipo médico (basadas en las reglas de la Telesalud) han sido factores determinantes en los resultados de estas investigaciones.

El Ministerio de Salud [Minsa] (2018), proporcionó estadísticas actualizadas en relación a los efectos y consecuencias del brote del Covid 19 en la salud pública, la economía y la sociedad y destacó cómo la implementación de la Telemedicina (Telesalud) impactó positivamente en la atención médica de calidad y previno la propagación del contagio en los centros de salud. Si el paciente tuvo una experiencia limitada o mínima con los servicios, esto resultó en una insatisfacción con el servicio brindado. Por otro lado, si las percepciones del paciente fueron mayores y tuvieron acceso ilimitado a los servicios, el resultado fue un servicio de Internet con una puntuación más alta

González (2017), en su estudio titulada "Estudio para la aplicación de la telemedicina en consultas y diagnósticos a distancia en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil", fue analizar las actividades del servicio médico y evaluar la factibilidad de implementar la telemedicina en dicha institución.

Infantes (2017), con un enfoque descriptivo en su investigación, la cual se orientó en la población de profesionales médicos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil, para recopilar la información necesaria, se realizó una encuesta a dichos profesionales. Se llega a la conclusión de que la telemedicina representa una solución para que las personas se puedan atender de manera remota con el uso de tecnologías

de telecomunicaciones innovadoras. Esta herramienta beneficia tanto a la educación como a la salud, al mejorar la calidad en la prestación de servicios médicos a través de la transmisión de información por diversos medios de comunicación. En resumen, se concluye que la tecnología ofrece numerosas ventajas para los proveedores de servicios y aplicaciones en redes LAN. Gracias a la velocidad de transmisión que puede lograr a pesar de las distancias, es posible diseñar una red que abarque grandes extensiones. Esto implica la creación de una infraestructura de soporte global que asegure la interoperabilidad e integración con otros sistemas. Una gran ventaja de la comunicación óptica inalámbrica es que su banda de frecuencia no está regulada y no requiere licencias para su uso.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Cruz y Condori (2019), establecieron como objetivo una posible reformulación sería: Proponer la implantación de un modelo de atención médica a distancia en establecimientos de salud en el territorio peruano utilizando tecnologías emergentes en su estudio "Modelo de telemedicina soportado por smart glasses para centros de salud en el Perú". El objetivo del estudio fue examinar las diversas aplicaciones de la Telemedicina en diferentes áreas de la salud, así como casos exitosos de soluciones tecnológicas implementadas en el campo de la salud en todo el mundo. Además, el objetivo fue crear un plan para la implementación de uso de la Telemedicina en el ámbito médico mediante el empleo de las herramientas tecnológicas adecuadas, su metodología fue de un diseño descriptivo, con una población constituida por los profesionales médicos de los puestos de salud antes consultado y referido, a quienes se aplicó una encuesta, el estudio exhibe una innovadora forma de consulta mediante la telemedicina, empleando inteligentes lentes y una aplicación médica para la realización de diferentes procedimientos médicos. Esta herramienta permite transmitir en vivo para fines educativos y de entrenamiento, realizar Teleconsultas con especialistas en el tratamiento colaborativo de pacientes, examinar los archivos y fotografías de los pacientes y realizar investigaciones en la red. La verificación del concepto y la evaluación de expertos en Telemedicina evidencian la eficacia y valor de este modelo en la enseñanza, formación y asistencia remota en procedimientos médicos. En resumen, tras evaluar la factibilidad del proyecto, se sugiere crear un plan para llevar a cabo la aplicación del modelo de Telemedicina se ha llevado a cabo en diversas áreas médicas, como la dermatología y cirugía general, con el objetivo de brindar asistencia y educación a distancia.

### **2.1.3. A nivel Local**

Tobar (2018), tuvo como objetivo implementar una web que también funcione como móvil para gestionar la información y supervisión del Hospital, se propuso analizar los procedimientos y flujos de los servicios ofrecidos, se utilizó una metodología de tipo explicativa en la investigación llevada a cabo, la cual se basó en un diseño pre-experimental de carácter cuantitativo. La muestra consistió en profesionales de la salud que trabajan en el hospital y se realizó una única medición antes y después del experimento para evaluar el impacto del mismo, después de llevar a cabo la investigación, se realizó una observación exhaustiva de los procedimientos en los servicios de Asistencia, con el fin de identificar los puntos débiles que estaban afectando el funcionamiento adecuado de los mismos. Se llevaron a cabo mejoras para establecer directrices que promovieran una ejecución óptima de actividades y facilitaran la entrada a la información. Se tuvieron resultados que demostraron que éste tuvo un impacto positivo en la supervisión. Se hizo una prueba experimental con Pre y Post Test a una población compuesta por los profesionales de la salud del hospital, utilizando una metodología explicativa que consistió en una investigación cuantitativa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Atención de la Salud**

Tobar (2018), la atención de la salud se refiere al conjunto de procesos que se realizan para proveer asistencia y cuidados de salud a una persona, una familia o una sociedad. El objetivo principal de la ayuda de salubridad es aportar a la salud mediante la provisión de deberes con la finalidad de proteger la salud de la población, evitando las enfermedades de la población y recuperar la salud de aquellos que están enfermos. Estas funciones están representadas en el Diagrama 1 se establece un continuo donde la promoción de la salud y los cuidados paliativos son los extremos, y se evidencia una disminución en el impacto sobre la salud de la población a medida que se avanza hacia los cuidados paliativos.

Arteaga (2017), correlaciona a los profesionales de la medicina tienen a su disposición varias herramientas tecnológicas que les proporcionan información detallada sobre sus pacientes. No obstante, es fundamental recordar que detrás de cada expediente médico hay una persona. Por esta razón, es crucial brindar un servicio de atención al paciente de alta calidad.

Chuncho (2018), centra en la prevención, tratamiento y cuidado de enfermedades, así como en el bienestar físico y mental de cualquier persona que acuda a un proveedor de

atención médica, sin importar su estado de salud. Los médicos y sus servicios, mejoran la salud del paciente y mejorar su calidad de vida, describiendo un buen servicio de atención al paciente es crucial para mantener el bienestar de las personas.

Rodríguez (2017), describe que es fundamental que los proveedores de atención médica, tanto en el ámbito público como en el privado, se centren en mejorar la calidad del cuidado de los pacientes, para lograrlo, es esencial considerar tanto los aspectos médicos como los no médicos que influyen en la atención brindada.

Vásquez (2017), en el caso de la mejora en la atención al paciente, menciona que abarcan aspectos tanto médicos como no médicos, en cuanto a los aspectos médicos, es necesario contar con personal con especialización, disponer de máquinas modernas, utilizar de la mejor manera y organizar los medicamentos apropiados empleando la tecnología de punta.

Rodríguez (2017), menciona que ofrece buena atención médica es fundamental en la práctica médica, y para lograrlo se deben considerar aspectos médicos y no médicos. Entre los aspectos médicos se incluye contar con personal capacitado, equipos modernos y seguros, instrumentos y medicamentos apropiados, y el uso de nuevas tecnologías. Por otra parte, para mejorar la atención al paciente, se deben considerar aspectos no médicos como la disponibilidad y accesibilidad del servicio, la reducción del tiempo de espera, la entrega de información precisa y comprensible, la simplificación de los trámites administrativos, una comunicación fluida y la disponibilidad de servicios adicionales para hacer más comfortable la estadía del paciente en el hospital. Todo esto es fundamental para brindar un buen trato al paciente y mejorar su calidad de vida.

Según Infantes (2017), el nivel primario de atención médica se centra en la atención ambulatoria, y es reconocido como los proveedores de atención médica locales, además, existen otros niveles de atención que ofrecen servicios más especializados y complejos, el segundo nivel de atención corresponde a instituciones de salud con servicios básicos de internación, como clínica médica, pediatría, cirugía general, maternidad y guardia, y cuentan con la infraestructura necesaria para realizar exámenes complementarios y diagnósticos básicos.

Vásquez (2017), describe que el nivel de atención terciaria engloba a aquellas instituciones de salud que poseen equipos y tecnología de alta complejidad para tratar afecciones de mayor gravedad, tales como traumatología, neurocirugía y cirugía cardiovascular. Estas entidades también están equipadas con la infraestructura necesaria para llevar a cabo estudios complementarios avanzados y unidades de cuidados

intensivos y coronarias. Este nivel de atención recibe a pacientes derivados del segundo nivel de atención.

### **2.2.2. Telesalud**

La OMS (2020), describe que la actual Norma Técnica de Salud adopta el concepto establecido en el Plan Nacional de Telesalud, el cual fue aprobado mediante el Decreto Supremo N° 028-2005-MTC. Según este plan, la telesalud es un servicio de atención médica que utiliza Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Los principales ejes en el que se desarrolla la Telesalud son identificados en el Plan Nacional de Telesalud:

- La Telemedicina es una de las formas en que se presta el servicio de salud a través de la telesalud, utilizando Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para hacer accesibles los servicios y mejorar la capacidad resolutive de las áreas rurales o con limitaciones en cuanto a la atención médica.
- Gestión de servicios de salud.
- Información, Educación y Comunicación a la población y al personal de salud.

La OMS (2020), describe que la telemedicina es un servicio de atención médica que se proporciona a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC), tales como computadoras, teléfonos, aplicaciones y sistemas, por parte de profesionales de la salud como médicos, enfermeras, obstetras y psicólogos, entre otros. Esta modalidad permite a los pacientes obtener atención médica especializada y de alta calidad, así como información oportuna en salud desde cualquier ubicación geográfica:

#### **Requerimientos técnicos:**

Para acceder a una atención eficiente de telesalud, es necesario tener los elementos:

- Acceso a la red de redes estable y rápido.
- Una Computadora Personal, acoplado con dispositivos de conexión.
- Si no se tiene una computadora o laptop, se puede utilizar un Celular.
- Conocimiento y habilidades para usar plataformas digitales.

#### **Ventajas y beneficios de la Telesalud:**

- La comunicación con profesionales de la salud se puede realizar desde la comodidad y seguridad del hogar mediante el uso de celulares o laptops.

- La telesalud va a permitir la atención con especialistas.
- Va a disminuir significativamente el tiempo de atención gracias a la telesalud.
- La telesalud elimina los costos y tiempos de traslado que se requieren para una atención médica presencial.

### **Modalidades de telesalud**

Existen diversas maneras de conectarse a través de la tecnología entre el personal médico y los pacientes, que permiten brindar y recibir atención médica, y se conocen como modalidades de telesalud:

**Modalidad sincrónica:** La telemedicina es una modalidad de telesalud que implica una comunicación en tiempo real entre un paciente y un profesional de la salud, a través del uso de tecnología de audio y video, que generalmente se lleva a cabo mediante dispositivos móviles, tablets o computadoras. En ciertos casos, otro profesional médico puede estar presente con el paciente y usar equipo médico periférico, como estetoscopios, otoscopios y ecografías digitales, mientras el médico a distancia realiza una evaluación del paciente.

**Modalidad asincrónica:** Esta es una técnica que permite el almacenamiento y transmisión de datos a través de la recopilación de información en un momento determinado y su procesamiento en otro momento posterior. Los portales de pacientes se presentan como una solución que promueve la comunicación segura entre los pacientes y los profesionales de la salud mediante el intercambio de mensajes y otros datos relevantes.

**Monitoreo a distancia:** Es una forma de transmisión de información médica desde un lugar alejado a un proveedor de atención médica, que puede ser en tiempo real o no, y que implica el envío de mediciones clínicas del paciente.

### **De la capacidad tecnológica**

En las siguientes líneas se presentan los criterios que deben ser satisfechos por los centros de atención médica y servicios de apoyo en salud que brinden atención mediante telesalud:

- Asegurar el suministro continuo de energía eléctrica y disponer de sistemas de comunicaciones adecuados para la implementación de servicios de telemedicina.
- Utilizar tecnologías estandarizadas, incluyendo hardware y software y contar con

soporte técnico-científico para su utilización.

- Implementar estrategias para evitar la afectación del entorno por parte de los componentes tecnológicos y garantizar el uso seguro de los equipos.
- Realizar mantenimiento preventivo de los equipos eléctricos e informáticos.
- Tiene que poseer herramientas médicas necesarias según el tipo de servicio ofrecido para garantizar la recopilación de datos.
- Asegurarse que el punto médico utilizado para interactuar con los pacientes cumpla con responder un cuidado seguro a través de las condiciones técnicas.
- Asegurar que la tecnología utilizada cumpla con los requisitos mínimos para garantizar la precisión, fiabilidad y puntualidad de la información transmitida.
- Establecer instrucciones con la finalidad de la recopilación, almacenamiento y transmisión de la información, y asegurarse de que el personal responsable de su implementación esté capacitado y cumpla con estos procedimientos.

### **Atención médica mediante la modalidad de telemedicina.**

**Teleprevención:** Se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con el objetivo de promover la salud y prevenir situaciones que puedan ser peligrosas o perjudiciales para las personas.

**Telediagnóstico:** La telemedicina proporciona herramientas para la toma de decisiones, incluyendo sistemas de inteligencia artificial que brindan asistencia en los resultados del paciente a través de la comunicación a distancia.

**Telemonitoreo:** La supervisión remota de los parámetros biomédicos que involucra la transferencia de datos médicos, con el fin de monitorear el estado del paciente y sus diferentes funciones vitales a distancia.

**Teleconsulta:** La teleconsulta es una alternativa que permite a los pacientes acceder a la experiencia y conocimiento de un especialista en una situación de atención específica, sin necesidad de que el especialista examine físicamente al paciente.

### **Situaciones particulares de atención médica a través de teleconsulta pueden incluir:**

**Telejunta Médica** se refiere a una modalidad de teleconsulta en la cual varios médicos comparten información y conocimientos de manera conjunta para realizar un diagnóstico



colaborativo sin una relación jerárquica entre el proveedor y el paciente. Esta práctica se utiliza comúnmente entre médicos con el mismo nivel de especialización.

**La telepresencia** en la asistencia médica implica que un teleespecialista ayuda en un tratamiento específico, supervisando al paciente a través de videoconferencia mientras otro médico atiende al paciente en persona. Esta práctica permite al teleespecialista observar y discutir en tiempo real los síntomas del paciente y tomar decisiones en conjunto.

**Teleemergencias** es la utilización de dispositivos móviles para diagnosticar con expertos. El objetivo es remitir los datos más importantes con la finalidad de tomar decisiones de manera inmediata.

**Televigilancia epidemiológica** se trata de la obligatoriedad de reportar a las autoridades sanitarias enfermedades que están en observación, como el dengue. Las TICs, se usan para permitir la adopción de medidas adecuadas de prevención y control.

### 2.2.3. Servicio de Internet

Para Vásquez (2017), se puede denominar Servicios de Internet a las diversas opciones para acceder a información en la red. Cada uno de estos servicios ofrece acceso a cierto tipo de información en un formato específico. Por lo tanto, podemos considerar que Internet es una colección de servicios que facilitan el acceso a la información.

#### ¿Qué es el ancho de banda?

Vásquez (2017), es la transferencia mediante una conexión en un momento específico. Esta medida se expresa en bit/s, k/bits o m/bits por segundo. Es importante tener en cuenta que mientras más ancho de banda se tenga disponible, mayor será la capacidad de transferir datos de forma rápida y eficiente. Por esta razón, se recomienda siempre buscar la opción de mayor ancho de banda posible para garantizar una transferencia de datos más veloz, teniendo las siguientes tipologías.

#### **Tipologías de acceso a la red: variantes inalámbricas.**

##### **Conexión mediante satélite**

La modalidad de conexión a Internet que se considera especializada y que se utiliza a menudo como último recurso para ofrecer acceso a Internet en zonas donde la instalación de una conexión convencional no es posible. La conexión por satélite requiere un conjunto

de equipos significativos, como una antena, un módem especializado y un convertidor de reducción de ruido, así como software específico, esta forma de conexión se utiliza con regularidad en entornos militares y en vehículos de transporte, como aviones y barcos,

### **Estándar Wi-Fi**

Valdivia (2019), el enfoque de una conexión poco frecuente a otra que es actualmente la más popular. Esta conexión se establece mediante la transmisión de señales de radio en forma de anillo, utilizando frecuencias de 2,4 GHz y 5 GHz, es sencilla de utilizar y conservar. En la actualidad, se han establecido tres normas principales: Wi-Fi 4 y Wi-Fi 5, están ampliamente consolidados, y Wi-Fi 6, y se encuentra en proceso de implementación.

### **Conexiones de datos móviles**

Valdivia (2019), la conexión móvil es muy popular gracias al aumento en el uso de dispositivos móviles, como smartphones y tablets. Existen varios tipos de conexiones móviles que se diferencian por su rendimiento y la tecnología que utilizan. El GSM fue la primera conexión móvil que ofreció datos, mientras que la más reciente es el 5G, utilizando ondas de radio para los datos. La velocidad de la primera versión de la conexión móvil era de hasta 10 Kbps, mientras que el 5G puede alcanzar una velocidad de hasta 20 Gbps.

### **Estándar WiMAX**

Rodríguez (2017), menciona que trata de una conexión inalámbrica a Internet que se distingue por utilizar ondas de radio en un rango de frecuencia de 2,5 a 5,8 GHz y por su capacidad de cubrir hasta 70 km. Esta tecnología está diseñada para llegar a zonas remotas y con dificultades de acceso a la conectividad, y ofrece un alto rendimiento, con velocidades que pueden alcanzar los 1 Gbps en condiciones ideales.

### **Sistema LMDS (Local Multipoint Distribution System)**

Rodríguez (2017), señala que trata de otro tipo de conexión a Internet que utiliza ondas de radio de alta frecuencia, en este caso entre 28 GHz y 40 GHz. A diferencia de otros tipos de conexión inalámbrica, se establece mediante una red celular compuesta por antenas fijas, que proporcionan cobertura a zonas específicas. Su alcance máximo es de unos 35 kilómetros

### **Red Dorsal de Fibra Óptica Perú (RDNFO)**

Valdivia (2019), menciona una iniciativa en Perú tiene como meta establecer, manejar y

planear una extensa red de fibra óptica que abarcará más de 13 mil kilómetros de longitud y conectará la ciudad de Lima con 22 capitales regionales y 180 capitales provinciales. El proyecto tiene una inversión estimada de 323 millones de dólares, se espera que la incorporación de la Red Dorsal de Fibra Óptica sea muy beneficiosa para el 4G LTE, ya que permitirá la transmisión de grandes cantidades de datos a altas velocidades. Además, se espera que esta adición reduzca significativamente la entrada a internet, alcanzando un 80% de reducción, lo que tendrá un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos peruanos.

## **CAPÍTULO III MATERIAL Y MÉTODOS**

### **3.1. Tipo y nivel de Investigación**

#### **a. Tipo de investigación**

Sánchez et al. (2018), describen el enfoque básico o teórico-cuantitativo como uno de los tipos de investigación, que se caracteriza por utilizar métodos sistemáticos y estadísticos para recolectar y analizar datos de manera objetiva y cuantitativa. La investigación básica se enfoca en descubrir nuevos conocimientos sin un propósito inmediato o específico. Además, el estudio realizado fue de naturaleza cuantitativa, ya que se midieron y cuantificaron datos utilizando estadísticas en el lugar de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación fue de tipo transversal, lo que significa que se recolectaron los datos en una única ocasión, y también fue correlacional, puesto que se analizó a las variables y su posible correlación (Hernández et al., 2018).

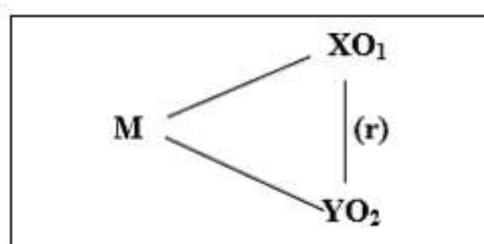
#### **b. Nivel de investigación**

Es necesario investigar el nivel de relación que existe entre el servicio de Internet y el progreso de la Telesalud, con el fin de resolver ciertos problemas como la atención eficiente de los pacientes, tanto en áreas urbanas como rurales. Para esto, se requerirá utilizar herramientas y procedimientos estadísticos, Podemos utilizar diversas herramientas estadísticas como recursos, por ejemplo, gráficos de control, y otras más. A partir de lo mencionado anteriormente, esta investigación tiene un enfoque explicativo, se investigó la relación causa-efecto entre dos variables (Desarrollo del Telesalud y el servicio de Internet). En la investigación explicativa, el objetivo es determinar y explicar por qué sucede un hecho o por qué existe una asociación (Hernández et al., 2018).

### **3.2. Diseño de Investigación**

Hernández et al. (2018) podemos describir que el estudio cuenta con un diseño no experimental, porque no existió manipulación intencional de las variables, solo se observaron las variables en su entorno natural, y posteriormente se analizaron, de esta manera, al realizar el estudio de Servicio de Internet en el Hospital de estudio, no se encontró ninguna relación entre esta variable y el desarrollo de la Telesalud.

Hernández et al. (2018), el diseño de investigación se refiere a las estrategias utilizadas por el investigador para obtener información que permita resolver la problemática identificada, esta representación gráfica o esquemática se utiliza para visualizar el proceso completo de la investigación. El presente estudio adoptó un enfoque transversal no experimental cuyo fundamento principal es encontrar correlación entre variables definidas en un momento específico, sin la realización de intervenciones o manipulaciones. Se intentó establecer una conexión entre las variables sin influir en ellas, y se recolectaron los datos en un solo momento temporal.



**Donde:**

**M:** Muestra de estudio

**X:** Servicio de Internet.

**Y:** Desarrollo de la Telemedicina.

**O1 y O2:** Recojo de datos de las variables.

### 3.3. Población y Muestra

Hernández et al. (2018), la población y la muestra estará compuesta por aquellos pacientes que tengan algún tipo de relación directa o indirecta con el servicio de Telemedicina que se presta en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Una muestra es obtenida utilizando:

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

En la fórmula para el cálculo del margen de error, E, se establece que el valor permitido es de un 5% (0.05). El nivel de confianza (95%), representado por el valor Z, se establece en 1.96. Además, la fórmula involucra la muestra (n), la población (N), la proporción esperada (p) y la proporción no esperada (q).

Hernández et al. (2018), define que la población es como el conjunto completo de

elementos que tienen características en común, mientras que la muestra es una parte seleccionada de la población que se utiliza para recolectar datos y representar al total de la población, en este estudio, conformada por 100 pacientes atendidos por el Hospital Santa Gema, quienes utilizaron el servicio de Telesalud.

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar la muestra de esta investigación, lo que significa que se eligieron a los sujetos disponibles y cercanos a los encuestados. Se eligió esta técnica debido a los protocolos sanitarios posteriores a la pandemia, según lo establecido por el gobierno del Perú, no se establecieron restricciones específicas para la inclusión de pacientes, solo se requería su disposición para proporcionar datos para el estudio; los usuarios atendidos en teleconsulta se definieron como la unidad de análisis, se determinó el tamaño de la muestra en 58 pacientes mediante reportes estadísticos del Hospital Santa Gema (Otzen y Manterola, 2017).

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

La encuesta, fue la técnica usada para la recopilación de datos en la presente investigación, con el objetivo de medir la relación entre el desarrollo de la Telesalud y el servicio de Internet, esta técnica es útil para obtener información sobre la eficacia de la atención a los pacientes, también se empleó en esta investigación el cuestionario tipo Likert como herramienta para recoger datos (Hernández et al., 2018).

Hernández et al. (2018), este consiste en un conjunto de cuestiones que se elaboran tomando en cuenta las variables y dimensiones del estudio, el objetivo es evaluar la variable en cuestión, lo que implica que la precisión del instrumento para medir dicha variable es auténtica, se evaluó utilizando el factor de Alfa de Cronbach la fiabilidad del instrumento, arrojando 0.737, este valor confirma la fiabilidad de la muestra y respalda los resultados.

**Tabla 1**  
*Variables de procedimiento.*

		N	%
	Válidos	58	100,0
Argumentos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	58	100,0

**Fuente:** elaboración propia

**Tabla 2**  
*Confiabilidad del Instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	39

Hernández et al. (2018), explican que el alfa de Cronbach es una medida que se utiliza para valorar la estabilidad interna de un conjunto de preguntas y garantizar la precisión de los datos obtenidos, esta medida se utiliza para medir el grado de coherencia y fiabilidad del instrumento de investigación, asegurando la precisión de la información que se obtiene. En la presente investigación, se tuvo que evaluar que tan confiable es el instrumento: alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.737, lo que muestra una buena consistencia interna y valida los resultados obtenidos.

Hernández y Mendoza (2018), el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0.877, lo que muestra un nivel de confiabilidad "Muy Alto", ya que se encuentra en el rango de 0.81 a 1.00. (p. 325).

### **Procedimientos**

Se empleó la técnica de encuesta como método de recolección de datos en el presente estudio. Se solicitó la autorización correspondiente al Administrador del Hospital Santa Gema, luego se aplicó el cuestionario a la población utilizando el software estadístico SPSS.v27. El cuestionario contenía una variedad de preguntas que permitieron evaluar a la población, los resultados fueron presentados en tablas y gráficos, los cuales fueron analizados e interpretados en base a la investigación se describieron los indicadores utilizados para medir las variables, así como se establecieron el objetivo y la teoría relevante (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.5. Método de análisis de datos

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar los datos obtenidos de la población y probar la hipótesis planteada en la investigación. El paquete estadístico SPSS v.27 se utilizó para calcular el coeficiente Rho de Spearman en la presente investigación.

**Tabla 3**

*Valores de Correlación*

Valores de la Correlación		
Valor de r	-1	Correlación negativa grande y perfecta
	-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
	-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
	-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
	-0.1 a -0.39	Correlación negativa baja
	0	Correlación nula
	0.1 a 0.39	Correlación positiva baja
	0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
	0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
	0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
	1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Hernández y Mendoza (2018)



## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4. Resultados y Discusión

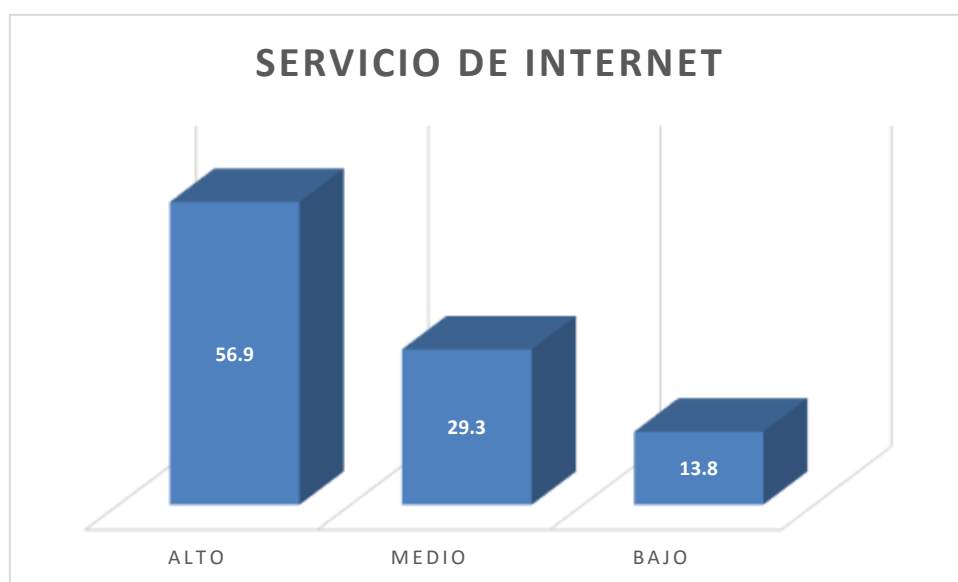
#### 4.1. Resultados

**Tabla 4**

*El Servicio de Internet*

	Frecuencia	Número	Número Válido	Número Acumulado
Alto	33	56.9	56.9	56.9
Medio	17	29.3	29.3	86.2
Bajo	8	13.8	13.8	100
Total	58	100.0	100.0	

**Fuente:** Datos propios de la investigación



**Figura 1.** Gráfico de la variable Servicio de Internet

**Fuente:** Elaboración propia

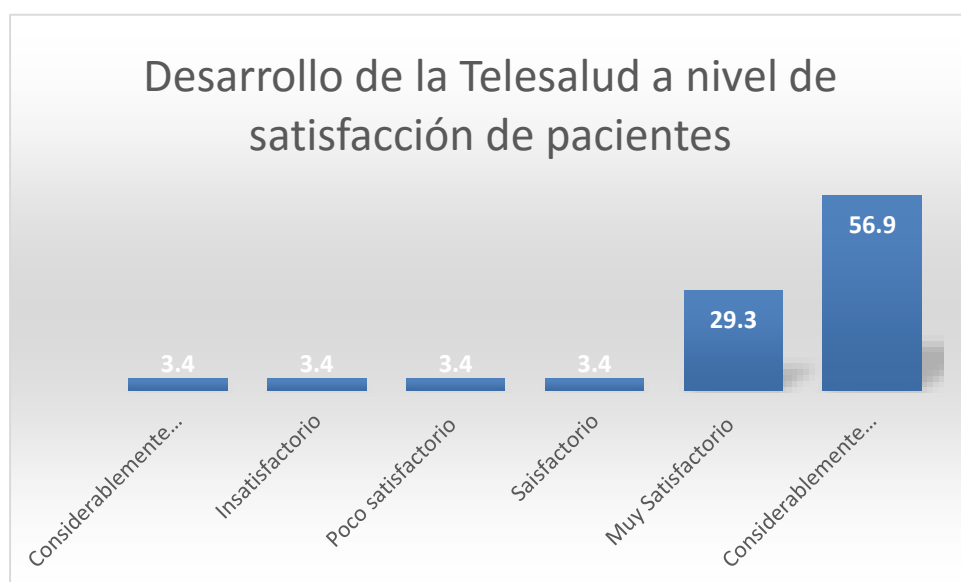
#### **Interpretación:**

Un total de 58 encuestados que fueron atendidos por Telesalud fueron incluidos en el análisis. De ellos, el 56.9% (33 pacientes) lo consideró de alta prioridad, mientras que el 29.3% (17 pacientes) lo calificó como de media prioridad y el 13.8% (8 pacientes) como de baja prioridad. Estos resultados apuntan a la necesidad de seguir mejorando el desarrollo de la Telesalud para satisfacer mejor las necesidades de los pacientes.

**Tabla 5***Desarrollo de la Telesalud a nivel de satisfacción de pacientes*

	Frecuencia	Número	Número Válido	Número Acumulado
Considerablemente insatisfactorio	2	3.4	3.4	3.4
Insatisfactorio	2	3.4	3.4	6.8
Poco satisfactorio	2	3.4	3.4	10.2
Satisfactorio	2	3.4	3.4	13.6
Muy Satisfactorio	17	29.3	29.3	42.9
Considerablemente satisfactorio	33	56.9	56.9	100
Total	58	100.0	100.0	

**Fuente:** Datos propios de la investigación



**Figura 2.** Desarrollo de la Telesalud a nivel de satisfacción de pacientes

**Fuente:** Elaboración propia

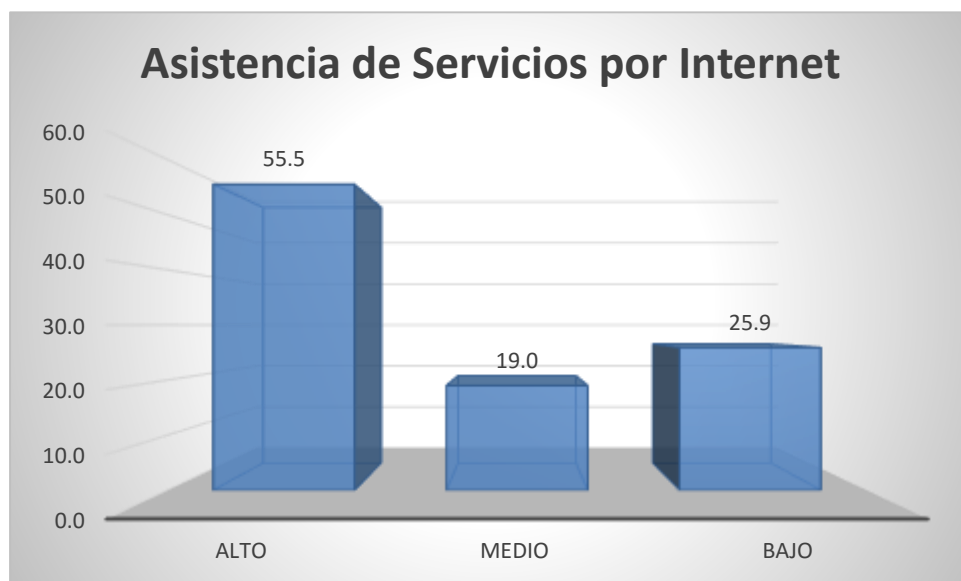
### Interpretación:

De un total de 58 encuestados que utilizaron Telesalud, el 56.9% (33 pacientes) calificaron el desarrollo de la Telesalud como considerablemente satisfactorio. Otro 29.3% (17 pacientes) lo consideraron como muy satisfactorio, mientras que el 3.4% (2 pacientes) lo calificaron como poco satisfactorio o nada satisfactorio, respectivamente. Estos resultados apuntan a que se debe mejorar el desarrollo de la Telesalud con el fin de optimizar la satisfacción del paciente con el servicio.

**Tabla 6***Asistencia de Servicios por Internet*

	Frecuencia	Número	Número Válido	Número Acumulado
Alto	32	55.2	55.5	55.5
Medio	11	19.0	19.0	74.5
Bajo	15	25.9	25.9	100
Total	58	100.0	100.0	

**Fuente:** Datos propios de la investigación



**Figura 3.** Asistencia de Servicios por Internet

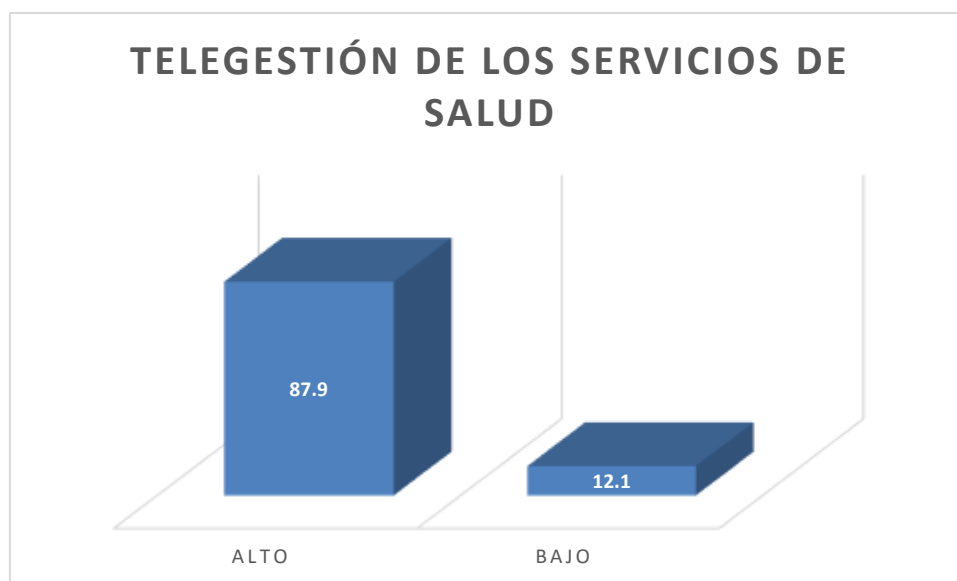
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Se obtuvo información de 58 pacientes que recibieron atención a través de Telesalud. De ellos, 32 pacientes (55.2% del total) consideraron que la dimensión de Asistencia de Servicios de Salud por internet tenía una alta prioridad, mientras que 11 pacientes (19%) consideraron que era de prioridad media y 15 pacientes (25.9%) la consideraron de baja prioridad. Por lo tanto, se puede inferir que los pacientes valoran la importancia de los instrumentos utilizados para la Asistencia de Servicios de Salud por internet.

**Tabla 7***Tele gestión de los Servicios de Salud*

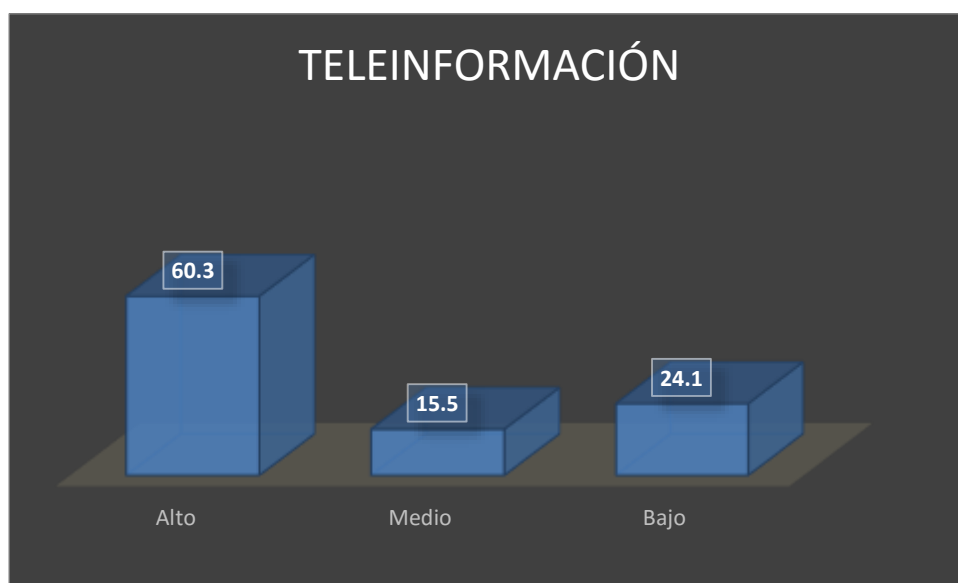
	Frecuencia	Número	Número Válido	Número Acumulado
Alto	51	87.9	87.9	87.9
Bajo	7	12.1	12.1	100
Total	58	100.0	100.0	

**Fuente:** Datos propios de la investigación**Figura 4.** Tele gestión de los Servicios de Salud**Fuente:** Elaboración propia**Interpretación:**

Entre los 58 encuestados que recibieron atención por Telesalud, un total de 51 pacientes (equivalente al 87.9%) consideró que la Telegestión de los Servicios de Salud era una dimensión de alta prioridad, mientras que solamente 7 pacientes (el 12.1%) la consideró como una prioridad baja. Estos resultados sugieren que se necesitan mejoras en la gestión del Telesalud mediante la implementación de nuevos métodos para satisfacer las necesidades de los pacientes.

**Tabla 8***Tele información*

	Frecuencia	Número	Número Válido	Número Acumulado
Alto	35	60.3	60.3	60.3
Medio	9	15.5	15.5	75.8
Bajo	14	24.1	24.1	100
Total	58	100.0	100.0	

**Fuente:** Datos propios de la investigación**Figura 5.** Tele información**Fuente:** Elaboración propia**Interpretación:**

De los 58 encuestados que recibieron atención por Telesalud, el 60.3% (35 pacientes) consideró que la dimensión en cuestión tenía un estado de prioridad alta, mientras que el 15.5% (9 pacientes) la consideró de baja prioridad y el 24.1% (14 pacientes) la consideró de muy baja prioridad. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias en el Hospital Santa Gema para mejorar la atención a los pacientes en relación a esta dimensión.

**Hipótesis general**

Ho: No **existe relación significativa entre** el servicio de internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Ha: **Existe relación significativa entre** el servicio de internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Se definió un nivel de significancia del 5% para la toma de decisiones en la prueba de hipótesis, donde se busca establecer la relación entre variables definidas en un momento concreto. Si el valor obtenido de la prueba de hipótesis es menor al nivel de significancia establecido, se rechaza la hipótesis nula, mientras que si el valor de significancia es igual al nivel establecido, aceptando la hipótesis nula.

**Tabla 9**

*Correlación entre el Servicio de Internet y el Desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas*

Coeficiente de correlación de Spearman			
		Servicio de Internet	Desarrollo de la Telesalud
Servicio de Internet	Coeficiente de correlación	1,000	0,242
	Sig. (bilateral)		0,207
	N	58	58
Desarrollo de la Telesalud	Coeficiente de correlación	0,242	1,000
	Sig. (bilateral)	0,207	
	N	58	58

**Fuente:** Datos propios de la investigación

Se realizó el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre el servicio de internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema. El resultado obtenido fue un coeficiente de 0,242, lo que sugiere una correlación positiva baja entre ambas variables. Además, se determinó un nivel de significancia de 0,207, que superó el valor de 0,05, esto llevó a la aceptación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y al rechazo de la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Después de analizar los indicadores de las variables, la finalidad del estudio y la teoría relevante, se llegó a la conclusión de que no existe una relación significativa entre el servicio de Internet en el hospital estudiado y el desarrollo de la Telesalud. La interpretación de los resultados se hizo con base en estos aspectos.

#### **Hipótesis Específica 1:**

$H_{01}$ : No **existe relación significativa entre el Servicio de Internet** y la Asistencia de Servicios por internet en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Ha: **Existe relación significativa entre el Servicio de Internet** y la Asistencia de Servicios por internet en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

En este estudio se empleó un nivel de significancia del 5% como umbral para la toma de decisiones. Para evaluar la hipótesis nula, se comparó el valor obtenido de la significancia (Sig.) con el valor de  $\alpha$ . Si el valor de Sig. es inferior a  $\alpha$ , rechazando la hipótesis nula, mientras que, si es igual a  $\alpha$ , y aceptando la hipótesis nula.

**Tabla 10**

*Correlación entre el Servicio de Internet y la Asistencia de Servicios por internet en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.*

	Coeficiente de correlación de Spearman		
	Servicio de Internet	Asistencia de Servicios	
Servicio de Internet	Coeficiente de correlación	1,000	0,137
	Sig. (bilateral)		0,310
	N	58	58
Asistencia de Servicios	Coeficiente de correlación	0,137	1,000
	Sig. (bilateral)	0,310	
	N	58	58

**Fuente:** Datos propios de la investigación

En este estudio se evaluó la relación entre la Asistencia de Servicio de Salud por Internet y el Servicio de Internet en el Hospital Santa Gema mediante el grado de correlación de Spearman, el cual arrojó un valor de 0,137, indicando una correlación positiva baja. A pesar de esto, al comparar el nivel de significancia obtenido (0,310) con el valor de referencia establecido en 0,05, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechazó la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Por lo tanto, se concluyó que en este hospital no hay una relación significativa entre la Asistencia de Servicios, la dimensión y el servicio de Internet.

### **Hipótesis Específica 2:**

Ho: **No existe relación significativa entre el Servicio de Internet** y la Tele gestión de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Ha: **Existe relación significativa entre el Servicio de Internet** y la Tele gestión de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Se estableció un criterio de decisión en este estudio, en el que se fijó un nivel de significancia del 5% ( $\alpha$ ). Se determinó que si el valor obtenido de la significancia (Sig.) es menor que  $\alpha$ , rechazando la hipótesis nula, mientras que si Sig. es igual a  $\alpha$ , aceptando la hipótesis nula.

**Tabla 11**

*Correlación entre el Servicio de Internet y la Tele gestión de los Servicios de Salud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.*

		Coeficiente de correlación de Spearman	
		Servicio de Internet	Tele gestión de los servicios de Salud
Servicio de Internet	Coeficiente de correlación	1,000	-0,377
	Sig. (bilateral)		0,199
	N	58	58
Tele gestión de los servicios de Salud	Coeficiente de correlación	-0,377	1,000
	Sig. (bilateral)	0,199	
	N	58	58

**Fuente:** Datos propios de la investigación

El estudio reveló un coeficiente de correlación de Spearman de -0,377, lo que sugiere una correlación negativa perfecta y grande entre la dimensión de Tele gestión y el servicio de Internet en el Hospital Santa Gema. Sin embargo, el nivel de significancia obtenido fue de 0,199, que supera el valor de referencia del 5%. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechazó la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), lo que indica que no se encontró una relación significativa entre la dimensión de Tele gestión de los Servicios de Salud y el servicio de Internet.

### **Hipótesis Específica 3:**

**$H_0$ :** No **existe relación significativa** entre el **Servicio de Internet** y la Tele Información en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

**$H_a$ :** **Existe relación significativa** entre el **Servicio de Internet** y la Tele Información en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

Se estableció un nivel de significancia de  $\alpha=5\%$  y se determinó que, si el valor de la significancia (Sig.) es menor que  $\alpha$ , la hipótesis nula se rechaza, pero si Sig. es igual a  $\alpha$ , aceptando la hipótesis nula como verdadera.



**Tabla 12**

*Correlación entre el Servicio de Internet y la Tele Información en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas.*

		Coeficiente de correlación de Spearman	
		Servicio de Internet	Teleinformación
Servicio de Internet	Coeficiente de correlación	1,000	-0,0069
	Sig. (bilateral)		0,989
	N	58	58
Teleinformación	Coeficiente de correlación	-0,0069	1,000
	Sig. (bilateral)	0,989	
	N	58	58

**Fuente:** Datos propios de la investigación

Se realizó el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, el cual mostró un valor de -0,0069, lo que indica una baja correlación negativa entre la dimensión Tele información y el Servicio de Internet en el Hospital Santa Gema. Se obtuvo un valor de significancia de 0,989, el cual es superior al nivel de significancia previamente definido de 0,05. Por lo tanto, se concluyó que la hipótesis nula ( $H_0$ ) no puede ser rechazada, y la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) debe ser descartada. En resumen, no hay una relación significativa entre la dimensión Teleinformación y el Servicio de Internet en el hospital objeto de estudio.

#### 4.2. Discusión

La tabla 9 mostró la relación entre la variable independiente y la dependiente, y se determinó un nivel de significancia de 0,207 y una correlación positiva baja de 0,242. Estos resultados son similares a los obtenidos por Chonchu (2019), quien examinó el nivel de desarrollo de las teleconsultas y encontró que la atención virtual tuvo un impacto significativo en la mejora de la telesalud. Además, concluyó que había observado una relación importante entre el bienestar de los pacientes y la atención individualizada.

De manera similar, el estudio de Ramza (2019), respalda estos resultados al encontrar una correlación positiva ( $R=0,559$ ) entre el servicio de Internet y la calidad del servicio. Además, el estudio encontró una correlación moderada y continua entre estos factores y la satisfacción del paciente, lo que indica que una atención adecuada es de mucha importancia para el paciente.

Se observaron algunas similitudes entre la publicación de Petterson (2020), el estudio actual, Petterson también analizó el uso de la Telesalud en pacientes con enfermedad renal crónica (ERC) y evaluó los pros y contras de su uso, el estudio encontró que el porcentaje de pacientes satisfechos fue del 86% y que la fiabilidad y precisión en la entrega de datos fueron las características más sobresalientes. Sin embargo, también se identificaron problemas de comunicación y poca afinidad entre médico y paciente que requieren mejoras.

Se encontraron discrepancias en comparación con el estudio de Tello (2019), el cual evaluó la viabilidad de la Telemedicina con el objetivo de conectar la Telesalud con los hospitales para brindar atención domiciliaria. En su estudio, Tello concluyó que la atención en la consulta no fue oportuna, lo que resultó en una mayor insatisfacción por parte de los pacientes. La variable de la oportunidad de atención fue considerada como la más importante, y se recomendó realizar un seguimiento detallado del servicio.

En la tabla 10 se presenta la relación entre el Servicio de Internet y la Asistencia de Servicios por internet, arrojando una correlación positiva baja de 0,137, con una significancia de 0,310, este resultado difiere significativamente de los hallazgos de la investigación de Pava et al. (2020), titulada "Productividad de los usuarios con la Telemedicina en la IPS cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia Covid-19 durante los meses abril a agosto 2020". En su investigación se centraron en examinar la satisfacción de los usuarios respecto a la implementación de la Telemedicina, llegando a la conclusión de que la satisfacción de los pacientes depende principalmente de la calidad de la salud.

Se encontró una gran similitud con el estudio realizado por Carios (2019), el cual se enfocó en la importancia de la Telemedicina en la formación profesional, específicamente en estudiantes de Medicina de la Universidad en Ecuador.

Se encontraron datos similares al estudio realizado por Infantes (2017), en el que se identificaron los factores asociados al desarrollo de la Telesalud en un centro médico en Iquitos, el objetivo del estudio fue mejorar los componentes para lograr un mejor desarrollo de la Telesalud; el estudio concluyó que se logró mejorar el desarrollo de la Telesalud al aumentar los niveles de satisfacción de los pacientes a través de la seguridad y la empatía en el cuidado de, la organización y el trato del personal.

La Tabla 11 presenta los resultados de la correlación entre el Servicio de Internet y la dimensión de Telegestión, con significancia de 0,199 y una correlación negativa baja de -0,377, estos hallazgos están en línea con el estudio previo realizado por el investigador Valdivia (2019), el objetivo principal del estudio fue evaluar la eficacia de las herramientas de Telesalud en la prestación de servicios y se concluyó que diferentes componentes, como la capacitación constante del personal y el acceso a equipos tecnológicos, fueron críticos para el éxito de la implementación de Telesalud en una institución, además, se destacó la importancia de los empleados capacitados en el éxito de la implementación de Telesalud.

El estudio llevado a cabo por Rodríguez et al. (2017), acerca del nivel de productividad de los empleados que atendían a pacientes en la Clínica Good Hope durante los meses de febrero a abril del 2016, mostró que el 62.6% de los participantes tenía entre 29 y 38 años, el 83.2% tenía un grado de instrucción superior, el 59.4% estaban casados y el 52.5% tenía un hijo, además, se observó que el 78.3% había tenido una cesárea y la satisfacción general fue del 98.3% con un intervalo de confianza del 95%, la dimensión con el valor medio más alto fue Aspectos Tangibles con una media de 5.71 +/- 0.45. En cuanto al nivel de satisfacción de las mujeres, el parto vaginal superó a la cesárea.

En ese sentido, también tiene un parecido a lo investigado por Infantes (2017), donde muestra en su estudio que estuvo conformado por varias entidades, que crearon una red que se comunica con un sitio web, para que se interrelacionaran con otras páginas haciendo uso de links que estaban vinculados con otras.

A pesar de esto, los hallazgos de esta investigación difieren de los argumentos presentados por Infantes (2017), en su publicación sobre el rol de la web como un canal para conectarse mediante dispositivos móviles y software de internet, los cuales aumentan el bienestar de los individuos.

La Tabla 1 muestra que se encontró una correlación negativa alta (-0,0069) y significativa (0,989) entre el Servicio de Internet y la dimensión Teleinformación, este resultado coincide con el estudio de Infantes (2017), que resalta la importancia de la interacción entre instituciones a través de las redes para enviar mensajes y datos en tiempo real.

En este contexto, es relevante volver a mencionar el informe actualizado por la OMS (2020), cuyo propósito principal es ofrecer soluciones a distancia a pacientes por motivos de distancia o aislamiento en medio del Covid-19. Según este estudio, la ejecución de la Telesalud requiere de otros factores además de la Telemedicina, hallándose algunas similitudes en el resultado con los estudios de la OMS, definido como “el uso costo-efectivo y seguro de las TIC, para soporte a los pacientes en los centros de salud en atención, monitoreo, consulta, etc.

## CONCLUSIONES

Se determinó que en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas la relación entre el Servicio de Internet y el progreso de la Telesalud no es significativa, ya que la correlación positiva baja fue de 0,207 y el nivel de significancia fue de 0,242.

Se concluyó que, no hay una correlación significativa entre el servicio de Internet y la asistencia en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas. La correlación positiva obtenida fue baja, alcanzando un valor de 0,137, y el nivel de significancia registrado fue de 0,310.

Se concluyó que, no hay una correlación con significancia sobre las variables Servicio de Internet y la atención médica en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas. Se encontró una correlación positiva baja de 0,137 y un nivel de significancia de 0,310.

Después de la evaluación llevada a cabo en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, se estableció que no existe una correlación significativa entre el servicio de Internet y la Telegestión. Se encontró una baja correlación negativa de -0,377 y un nivel de significancia de 0,199.

Los hallazgos del estudio indican que, en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, coexiste una relación negativa baja entre el Servicio de Internet y la Teleinformación, con un alcance de significancia de 0,989 y una correlación de -0,0069.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Hospital Santa Gema, debe tener todas las normas establecidas con la finalidad de asegurar la calidad en la atención virtual, de manera que se pueda controlar el flujo y evitar que las solicitudes se bloqueen o se sobrecarguen.

Recomendar reuniones con autoridades institucionales para fortalecer los servicios del desarrollo de Telesalud y trabajar directamente de la mano con los servicios administrativos para mejorar la adecuada gestión y control del desarrollo de la Telesalud a través de mecanismos de gobernanza efectivos para que estos servicios continúen trabajando juntos y puedan operar de forma normal sin comprometer el cuidado del paciente.

Se sugiere la creación de recursos para los administradores de hospitales, a fin de que puedan llevar a cabo una gestión efectiva de los servicios médicos de manera remota, con la ayuda de equipos, computadoras y sistemas de red de alta calidad, lo cual fomentará la flexibilidad en la atención de los pacientes.

En los programas de teleinformación, se recomienda incluir cursos o talleres de desarrollo para residentes y trabajadores de la salud para mejorar sus habilidades de comunicación, así como brindar servicios de desarrollo de telesalud en coordinación con el personal de salud y atención correspondiente a los pacientes de la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga, L. M. (2017). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco- obstetricia del hospital II- 2 Tarapoto. [tesis de maestría. Universidad Nacional de San Martín]. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3030>
- Carios, J. C. H (2027). Teleconsultas y sus beneficios . [tesis de Universidad Complutense de Madrid, España]. Recuperado de: [http:// ucm.es /handle/507547](http://ucm.es/handle/507547).
- Chá, M. (2019). Desarrollo de Telesalud. [tesis de Universidad Complutense de Madrid]. Recuperado de: <http://repositorio.ucm.edu.es/handle/48000/12373>.
- Chonchu y Campbell (2019). Desarrollo de la Teleconsultas. [tesis de Universidad Católica de San Antonio de Murcia, España]. Recuperado de: [http:// ucam.edu /handle/50054](http://ucam.edu/handle/50054).
- Chuncho, M. (2018). Nivel de bienestar en atención a adolescentes embarazadas en el Centro de Salud Velasco Ibarra. [tesis de Universidad Técnica de Machala, Machala – Ecuador]. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12373>.
- Cruz y Condori (2019). Atención el Centro de Salud a través de teleconsulta. [tesis de Universidad de Madrid, España]. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12547>.  
 Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/462698-116-2020-minsa>  
 Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/472648-116-2026-ops>  
 Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/462698-116-2020-minsa>
- Fernández AM, Womack DM, Eden KB, et al. (2021) Telehealth: mapping the evidence for patient outcomes from systematic reviews. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research;
- González (2017). Estudio para la aplicación de la telemedicina en consultas y diagnósticos a distancia en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo de Guayaquil. [tesis de Universidad de Guayaquil, Ecuador]. Recuperado de: <http://ug.edu.ec/handle/49001/578325>.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill - Edición 7.

Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Perú Medica Integrativa, 2(2),133-139. doi: <http://dx.doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>

Ministerio de Salud (2018).

Nomesqui (2018). Factibilidad en la implementación de Telemedicina. [tesis de Universidad Católica de Colombia, Colombia]. Recuperado de: <http://ucatolica.edu.co/handle/50077/12347>.

Organización Mundial de la Salud (2020).

Organización Panamericana de la Salud (2016).

Otzen y Manterola, (2017). Servicio de Teleconsulta médica en la formación de trabajadores de Hospital, Guatemala. Tesis doctoral. Disponible en: [http://oa.upm.es/48150/1/leonel\\_adalberto\\_vasquez\\_cevallos.pdf](http://oa.upm.es/48150/1/leonel_adalberto_vasquez_cevallos.pdf)

Pava Campbell Z (2020). Productividad de los usuarios con la Telemedicina en la IPS cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de pandemia Covid-19 durante los meses de abril a agosto 2020. [tesis de maestría]. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/11558/3738>

Pava Campbell Z (2020). Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS Cardiología Siglo XXI de la ciudad de Ibagué atendidos en tiempo de postpandemia COVID 19 durante los meses de abril a agosto de 2020. [tesis de maestría]. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/11558/3130>

Petterson, J. C. H (2020). Telesalud y enfermedades comunes . [tesis de Universidad Complutense de Madrid, España]. Recuperado de: [http:// ucm.es /handle/507547](http://ucm.es/handle/507547).

Ramza Aguilar, J. A. (2019). Tecnologías disruptivas y consultas . [tesis de Universidad Complutense de Madrid, España]. Recuperado de: [http:// ucm.es /handle/507774](http://ucm.es/handle/507774).

Rodríguez, S. (2017). Servicio de Internet de gestantes atendidas según tipo de parto en la Clínica Good Hope, Febrero – abril 2016.



- Sánchez, Campbell Z., Webster A., Chow C., Tong A., Craig J., Campbell et al. (2018) eHealth interventions for people with chronic kidney disease. Cochrane Database of Systematic Reviews.
- Stevenson (2019). Riesgos de teleconsulta. [tesis de Universidad de Melbourne, Australia]. Recuperado de:<http://unimelb.edu.au/2154>.
- Tello, M. (2019). Beneficios en viabilidad de atención a adolescentes embarazadas en hospitales. [tesis de Universidad Técnica de Machala, Machala – Ecuador]. Recuperado de:<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48054/125271>.
- Tobar (2018). Atención de salud a través de tecnología de comunicaciones. [tesis de Universidad de Madrid, España]. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/578421>.
- Valdivia, C.F. (2019) Cultura organizacional y la aplicación de El desarrollo de la Telesalud en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima. Universidad César Vallejo. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29512>
- Vásquez, L.A. (2017). Evaluación del impacto de un servicio de teleconsulta médica en la formación práctica de estudiantes de pregrado en Loja, España. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Madrid. España. Disponible en: [http://oa.upm.es/48150/1/leonel\\_adalberto\\_vasquez\\_cevallos.pdf](http://oa.upm.es/48150/1/leonel_adalberto_vasquez_cevallos.pdf)
- Villegas Aguirre, J. A. y Caceres Guevara, J. E. (2018) Estudio e investigación de factibilidad de la telemedicina en ciudad Bolívar a través de una propuesta de implementación de un sistema de estación base de tele-salud conectado con el hospital universitario de la facultad de ciencias médicas de la universidad del rosario, argentina. Disponible en: [https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/14172/57903/Pantoja\\_MMP-SD.pdf?sequence=1](https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/14172/57903/Pantoja_MMP-SD.pdf?sequence=1).

## ANEXOS

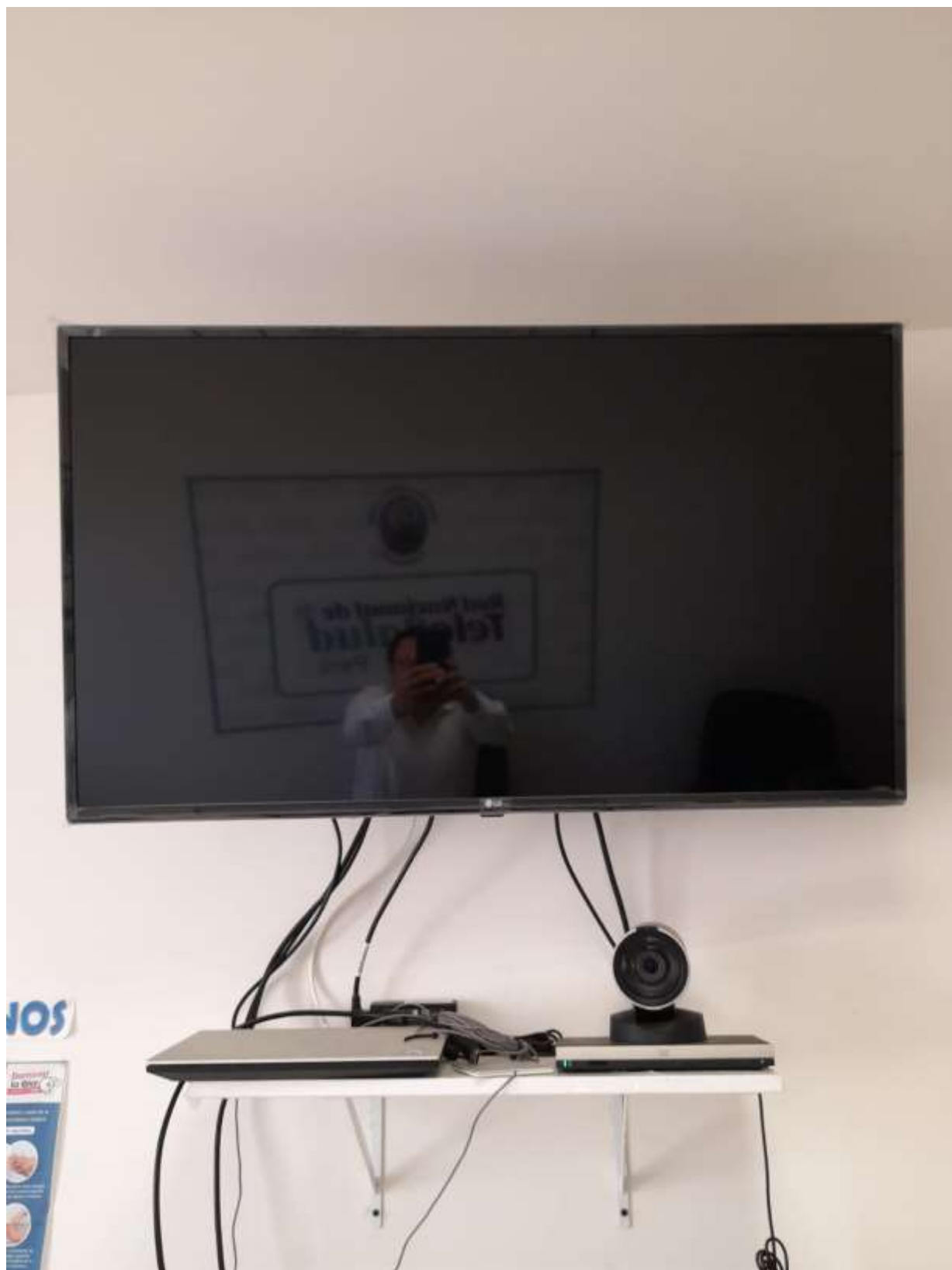
Fotos del desarrollo de telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas













# Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2022

*por R. R. Angulo - Ramírez*

---

**Fecha de entrega:** 25-jul-2023 01:43p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2136725153

**Nombre del archivo:** ROY\_ANGULO\_3.docx (1.92M)

**Total de palabras:** 12123

**Total de caracteres:** 67162



# Servicio de Internet y el desarrollo de la Telesalud en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>qdoc.tips</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Morgan Park High School</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	