



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**MEDICINA**

Factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la  
telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025

Factors associated with physician satisfaction with the use of  
telemedicine at the Cayetano Heredia Hospital, 2025

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL  
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN SALUD

AUTOR:

JUAN CARLOS ASTO CENTENO

ASESOR:

FERNANDO ENRIQUE DURAND CONCHA

LIMA – PERÚ

2025

# RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

The screenshot shows a Turnitin similarity report for a document. The document is titled "Factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025" and is from the Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina. The author is Juan Carlos Asto Centeno, and the advisor is Fernando Enrique Durand Concha. The document is from Lima, Perú, 2025. The similarity score is 21%.

Similitud 21% Marcas de alerta 1

Informe estándar  
Informe en inglés no disponible Más información

21% Similitud estándar Filtros

Fuentes  
Mostrar las Fuentes solapadas

Fuente	Similitud
Internet repositorio.upch.edu.pe	6%
Internet lookformedical.com	2%
Internet hdl.handle.net	1%
Internet repositorio.cientifica.edu.pe	1%
Internet medicinaclinicaysocial.org	1%

Página 1 de 11 2308 palabras 146%

## **2. RESUMEN**

La telemedicina se ha convertido en una solución para el acceso a los servicios de salud, sobre todo a aquellos que no pueden acceder de manera presencia por diversos motivos, pero la satisfacción de los profesionales sobre dicho tipo de atención, aun es diversa, por tal motivo, este estudio tiene por objetivo de la presente investigación será determinar los factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025.

Metodología: será un estudio observacional, transversal y correlacional, cuya población estará conformada por 110 médicos que proveen servicios de teleconsulta ambulatoria. La técnica de investigación será la encuesta y el instrumento será un cuestionario. El análisis estadístico se realizará con la prueba chi cuadrado o el test de Kolmogorov-Smirnov, para variables cualitativas y cuantitativas, respectivamente, el ultimo mencionado dará pie a aplicar la prueba T de Student o U de Mann-Whitney según la distribución de los datos, con significancia del 5%.

*Palabras clave:* factores de riesgo, compromiso médico, médicos, telemedicina (DeCS).

## **3. INTRODUCCIÓN**

Datos recientes de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) han revelado que por lo menos 3 600 millones de personas a nivel mundial no tienen acceso pleno a los servicios de salud esenciales (1). La telemedicina ha surgido como una solución innovadora para la prestación de servicios de salud a distancia para mejorar la accesibilidad y la calidad de atención médica, mediante el ahorro de costos y

tiempo. Sin embargo, la satisfacción del personal de salud con este modelo de atención ha sido variable. A nivel global, una investigación en China reveló que más del 95% de los profesionales de la salud están satisfechos con la telemedicina, siendo esta satisfacción influenciada por factores como la duración del servicio, la conveniencia del sistema operativo y las medidas de incentivo (2). Así mismo, en Latinoamérica, investigadores chilenos revelaron una alta satisfacción tanto de pacientes, como médicos con el servicio de telemedicina (3). No obstante, también se señalaron desafíos en cuanto a las habilidades clínicas, las cuales variaron según la especialidad médica (3).

En Perú, un estudio reciente como el de Barriga et al. (4) mostró diferencias en la satisfacción entre profesionales médicos (72,5%) y no médicos (18,3%). Otro estudio realizado en un instituto oncológico reveló una alta satisfacción con la telemedicina, con una puntuación media de 4,58/5 en la encuesta a pacientes (5).

El Hospital Nacional Cayetano Heredia, como centro de salud de segundo nivel, atiende una alta demanda de pacientes que requieren tanto atención presencial como por telemedicina. No obstante, a pesar de la creciente relevancia de este servicio, no se han realizado estudios enfocados en evaluar los factores asociados a la satisfacción del personal médico con este servicio.

Es fundamental entender la esencia de la problemática considerando los estudios previos a nivel internacional y nacional. Kaissar S. et al. (6), realizaron un estudio en Francia para evaluar la satisfacción de 145 médicos con la teleconsulta, encontrando un 73,8% de satisfacción. Los factores asociados fueron el uso del teléfono (OR = 0,313; p = 0,018), el valor económico para la salud pública (OR = 2,690; p = 0,036) y la usabilidad de la herramienta de teleconsulta (OR = 2,793; p

= 0,037). De la misma manera, García F. et al. (7), investigaron la satisfacción de 51 pacientes y 69 profesionales de salud en Chile sobre la telemedicina en Otorrinolaringología, encontrando que el 98% de los pacientes valoró positivamente el acceso a la atención y el 98% de los profesionales de salud se mostró satisfecho con las teleconsultas.

Mientras que, en el contexto nacional, Mendez C. (8), realizó un estudio transversal con 75 médicos en Chiclayo para identificar factores asociados a la satisfacción con la implementación de Telesalud. Encontró que el tipo de contrato (RP = 0,73; p = 0,035), el dispositivo utilizado (RP = 0,75; p = 0,001) y la conectividad a internet (RP = 1,29; p = 0,039) influían en la satisfacción, con un nivel del 50% entre el personal médico.

De la misma manera, es crucial abordar las bases teóricas en función de las variables a investigar. En ese contexto, la telemedicina consiste en la provisión de servicios de salud y transmisión de información médica a distancia mediante tecnologías de telecomunicaciones (9). Este enfoque se popularizó durante la pandemia de COVID-19 al mejorar el acceso a los servicios de salud, reducir costos y optimizar los resultados clínicos (10).

Para un mejor entendimiento de la investigación a continuación se desarrollará el marco teórico, donde se describirán las definiciones de las variables en estudio.

La satisfacción con la telemedicina refleja el grado en que pacientes y personal de salud perciben que sus expectativas y necesidades son satisfechas mediante servicios a distancia. Para los médicos, factores como la facilidad de uso de las plataformas, la utilidad en su práctica clínica, la calidad de atención brindada, su

capacidad de adaptación y aspectos personales y organizativos son clave en su satisfacción con la telemedicina (11,12).

La medición de la satisfacción en esta investigación se realizará mediante el cuestionario propuesto por Parmanto et al. (13), adaptado para profesionales de la salud según el enfoque de Sommer et al. (14). Este instrumento, compuesto por 12 ítems en dos dimensiones: facilidad de uso (ítems 3, 4, 5, 6) y efectividad (ítems 1, 2, 7,8, 9, 10, 11, 12), evaluará cómo los médicos perciben la interacción con el paciente a través del sistema de telemedicina, su comodidad y satisfacción con la tecnología, así como la mejora en la accesibilidad, optimización del tiempo y disposición para seguir utilizando el sistema en el futuro, respectivamente. (14). Se encuentra validada por Sommer et al. (14), tras evaluar a 300 profesionales de salud que proporcionan servicios de telemedicina, tomando como punto de partida el cuestionario TUQ en su versión de 12 ítems, anteriormente mencionada. Obtuvieron una correlación de Pearson de 0,8 confirmando la validez del cuestionario. En cuanto a la confiabilidad, la dimensión facilidad de uso tuvo una varianza media extractada de 0,52 y una fiabilidad compuesta de 0,81, mientras que la efectividad obtuvo una varianza media extractada de 0,94 y una fiabilidad compuesta de 0,67. La puntuación es en base a la escala de tipo Likert de 7 puntos, donde 1 es en desacuerdo y 7 el máximo de acuerdo. El puntaje final varía entre 12 a 84 puntos. Cabe precisar que todos los ítems son calificados positivamente y los puntajes más altos indican mayor usabilidad (15).

Para fines específicos de este estudio se realizó la baremación de cada una de las dimensiones obteniéndose los siguientes puntajes: Efectividad: (Efectivo: >32 (33-56 puntos) y No efectivo: < 32 (8-32 puntos)); Facilidad de uso (Fácil uso: >16 (17-

28 puntos) y Difícil uso: < 16 (4-16 puntos)) y Puntaje total o global: Satisfecho: > 48 (49-84 puntos) e Insatisfecho: < 48 (12-48 puntos). Este instrumento será sometido a una prueba de validación mediante juicio de expertos y confiabilidad mediante una prueba piloto y cálculo de alfa de Cronbach para valorar su fiabilidad interna.

La justificación para este estudio radica en comprender los factores que afectan la satisfacción de los médicos con la telemedicina en el HNCH, para identificar áreas de mejora en su implementación. Los resultados contribuirán a optimizar la calidad de atención, la eficiencia del servicio y la experiencia de los profesionales de salud, promoviendo una atención más accesible y efectiva para los pacientes. En este contexto, la pregunta de investigación es: ¿Existen factores asociados a la satisfacción de los médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Nacional Cayetano Heredia en 2025?

#### **4. OBJETIVOS**

##### **Objetivo general:**

Determinar los factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025.

##### **Objetivos específicos:**

Determinar si los factores sociodemográficos están asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025.

Determinar si los factores laborales están asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025.

Determinar si los factores de la telesalud están asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025.

## 5. MATERIAL Y MÉTODOS

- a) **Diseño del estudio:** Observacional, analítico de caso control prospectivo.
- b) **Población:** 110 médicos que proveen servicios de teleconsulta ambulatoria del Hospital Cayetano Heredia en el periodo febrero a marzo de 2025. Cabe precisar que el Hospital Cayetano Heredia, el cual se encuentra ubicado en Av. Honorio Delgado 262, San Martín de Porres 15102.

### **Criterio de selección:**

### **Criterios de inclusión:**

Grupo caso: Personal médico que haya usado la telemedicina en el último año, personal médico general o especialistas, **personal que se encuentre satisfecho con el uso de la telemedicina** y que acepte partir del estudio mediante consentimiento informado.

Grupo control: Personal médico que haya usado la telemedicina en el último año, personal médico general o especialistas, **personal que no se encuentre satisfecho con el uso de la telemedicina** y que acepte partir del estudio mediante consentimiento informado

**Criterios de exclusión:** Personal médico que se encuentre de licencia por maternidad, permiso médico o vacaciones, que tenga un tiempo laboral menor a 12 meses dentro de la institución y personal que no acepte firmar el consentimiento informado.

### **c) Muestra**

**Descripción de Unidades de Análisis y de muestreo:** Médicos que proveen servicios de teleconsulta ambulatoria del Hospital Cayetano Heredia, ubicado en Av. Honorio Delgado 262, San Martín de Porres 15102.

### Tamaño Muestral:

La muestra será calculada por la fórmula de casos y controles, donde se considerará un nivel de confianza del 99% y potencia de prueba del 90%. Según la investigación de Mendez C. (8), el 67.7% de los médicos que brindan servicios de teleconsulta manifestaron satisfacción con el uso de la telemedicina, empleando dispositivos electrónicos (celulares). Se establecerá una relación de 1 a 1 entre los grupos. A continuación, se detalla la fórmula:

$$n = \frac{[z_{1-\alpha/2}\sqrt{(r+1)P_M(1-P_M)} + z_{1-\beta}\sqrt{rP_1(1-P_1) + P_2(1-P_2)}]^2}{r(P_1 - P_2)^2}$$

Donde:

$Z_{1-\alpha/2} = 2.576$  : Nivel de confianza del 99%.

$Z_{1-\beta/2} = 1.282$  : Potencia de prueba del 90%.

$P_1 = 0.677$  : Proporción de médicos que brindan servicios de teleconsulta mediante dispositivos electrónicos (celular) y se mostraron satisfechos con el uso de la telemedicina.

$P_2 = 0.258$  : Proporción de médicos que ofrecen servicios de teleconsulta mediante dispositivos electrónicos (celular) y se mostraron insatisfechos con el uso de la telemedicina

$OR = 6.028$  :  $(P_1/(1-P_1)) / (P_2/(1-P_2))$

$r = 1$  : Cantidad de controles para cada caso

$P_M = 0.468$  :  $(P_1 + rP_2) / (r + 1)$

$n_1 = 40$  : Muestra para el grupo de caso.

$n_2 = 40$  : Muestra para el grupo de control.

**Definición de Marco muestral:**

El marco muestral está conformado por los 110 médicos que brindan servicios de teleconsulta ambulatoria en el Hospital Cayetano Heredia durante el periodo de febrero a marzo de 2025. Se empleará un muestreo aleatorio simple utilizando una hoja de cálculo en Excel. Para ello, se creará una lista con los 110 médicos. mediante la función "aleatorio.entre", se seleccionarán 80 médicos: 40 para el grupo caso (médicos satisfechos con la telemedicina) y 40 para el grupo control (médicos insatisfechos).

**d) Definición operacional de variables**

**Variable Independiente:** Factores asociados:

Edad: periodo de tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta el momento en el que se llevó a cabo el estudio.

Sexo: características biológicas propias de mujeres y varones.

Tiempo laboral: periodo de tiempo transcurrido desde el inicio de las actividades laborales como médico hasta el momento de realizado el estudio

Especialidad médica: estudios de postgrado realizados por el personal médico centrados en una parte específica del cuerpo humano.

Tipo de contrato: acuerdo legal que ha firmado el profesional médico para laborar en una entidad.

Dispositivo electrónico que más se usa para la teleconsulta: tipo de dispositivo que emplea el profesional para llevar a cabo la atención.

Plataforma más usada para la teleconsulta: programa o aplicativo empleado para llevar a cabo la teleconsulta.

**Variable dependiente (8).**

Satisfacción con el uso de la telemedicina: del profesional de la salud que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio de telesalud con sus expectativas (8).

**e) Procedimientos y técnicas:**

La técnica de recolección la encuesta. El instrumento de recolección de datos será un una ficha de recolección y un cuestionario, conformado por dos secciones, la primera de Factores asociados, para lo cual se utilizará una ficha de recolección, detallando los factores sociodemográficos, laborales y de telesalud y la segunda sobre la satisfacción de médicos

Procedimientos:

- Inicialmente se solicitará la aprobación del proyecto de investigación a la Universidad Cayetano Heredia y al Hospital Cayetano Heredia, además de ingresar una solicitud a través de mesa de partes para obtener acceso a sus instalaciones.
- Una vez obtenidas las autorizaciones correspondientes se coordinará con el jefe de cada uno de los servicios y así pactar la fecha y hora de recolección de datos.
- Se solicitará al jefe de recursos humanos tener una reunión con cada uno de los médicos especialistas para invitarlos a participar del estudio, a quienes se les informará del objetivo, beneficios y riesgos del mismo. Finalmente, aquellos interesados en participar se les solicitará la firma del consentimiento informado y se les aplicará el instrumento, el cual estará codificado.

- El periodo de recolección de datos se dará en un lapso de 2 meses (febrero-marzo del 2025).
- Una vez obtenidos los datos requeridos, la información será vaciada a una base de datos para su posterior análisis.

**f) Aspectos éticos del estudio**

Se solicitará la aprobación del proyecto al Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y del Hospital Cayetano Heredia responsables del rigor científico, cumplimiento de la normativa y la ausencia de plagio académico. Además, el investigador se asegurará de que toda la información personal recopilada será con fines investigativos, por lo que estará protegida mediante una codificación única y no se registraran datos como; nombres o identificaciones.

**g) Plan de análisis**

Se hará uso del programa SPSS v.27

Las variables cualitativas serán evaluadas mediante frecuencias absolutas y relativas, pero las cuantitativas con medidas de tendencia central y dispersión.

Para la identificación de los factores se aplicará la prueba chi cuadrado para las variables cualitativas, y para las cuantitativas se aplicará el test de Kolmogorov-Smirnov para conocer la normalidad de datos, en caso la distribución sea normal se aplicará la prueba t de Student, pero en caso no sea normal se aplicará la prueba U de Mann-Whitney. Posteriormente, se calculará la razón de prevalencia (RP), considerándose una significancia del 5%.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Atención Primaria de Salud. [Online].; 2023. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>.
2. Ma Q, Sun D, Tan Z, Li C, He X, Zhai Y, et al. Usage and perceptions of telemedicine among health care professionals in China. *Int J Med Inform* [Internet]. 2022 [citado el 09 de enero del 2025]; 166(1): p. 1-9. Disponible de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505622001708?via%3Dihub>.
3. Roque K, Ruiz R, Otoya I, Vidaurre T, Galarreta J, Andrade R, et al. The role of telemedicine in care of patients with cancer: A real-world experience from a Peruvian cancer institute during the COVID-19 pandemic. *Journal of Clinical Oncology* [Internet]. 2022 [citado el 09 de enero del 2025]; 40(16): p. 1597. Disponible de: [https://ascopubs.org/doi/10.1200/JCO.2022.40.16\\_suppl.1597](https://ascopubs.org/doi/10.1200/JCO.2022.40.16_suppl.1597).
4. Barriga F, Ccami F, Alarcon A, Copa J, Yauri J, Oporto B, et al. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [Internet]. 2022 [citado el 09 de enero del 2025]; 39(4): p. 415-424. Disponible de: <https://www.scielo.org/pdf/rpmesp/2022.v39n4/415-424/es>.
5. Garcia D, Rivera S, Valderrama S, Bravo P, Capurro D. System-Wide Accelerated Implementation of Telemedicine in Response to COVID-19: Mixed Methods Evaluation. *J Med Internet Res* [Internet]. 2020 [citado el 09 de enero del 2025]; 22(10): p. e22146. Disponible de: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7541041/>.
6. Kaissar S, Zara S, Fabrice F, Marion V, Jade B, Vincent M, et al. Physicians' satisfaction with the use of teleconsultation in France. *J Hosp Manag Health Policy*. 2023; 7(1).
7. García-Huidobro F, Willson M, Sepúlveda V, Palma S, Cabello E. Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia de COVID-19. *Rev. Otorrinolaringol. Cir. Cabeza Cuello*. 2020; 80: p. 403-410.
8. Mendez C. Factores asociados al nivel de satisfacción del personal médico en la implementación de Telesalud en Hospital Regional Lambayeque 2021. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2024.
9. Hyder M, Razzak J. Telemedicine in the United States: An Introduction for Students and Residents. *J Med Internet Res* [Internet]. 2020 [citado el 09 de enero del 2025]; 22(11): p. 9. Disponible de: <https://www.jmir.org/2020/11/e20839/PDF>.
10. Curioso W, Coronel L, Henríquez M. Integrating Telehealth for Strengthening Health Systems in the Context of the COVID-19 Pandemic: A Perspective from Peru. *International Journal of Environmental Research*

- and Public Health [Internet]. 2023 [citado el 09 de enero del 2025]; 20(1): p. 1-17. Disponible de: [https://www.semanticscholar.org/paper/Integrating-Telehealth-for-Strengthening-Health-in-Curioso-Coronel-Chucos/4931cf01dd22586d1b400b067e04762eee5a7295?utm\\_source=consensus](https://www.semanticscholar.org/paper/Integrating-Telehealth-for-Strengthening-Health-in-Curioso-Coronel-Chucos/4931cf01dd22586d1b400b067e04762eee5a7295?utm_source=consensus).
11. Miner H, Fatehi A, Ring D, Reichenberg J. Clinician Telemedicine Perceptions During the COVID-19 Pandemic. *Telemedicine and e-Health* [Internet]. 2021 [citado el 09 de enero del 2025]; 27(5): p. 1-9. Disponible de: <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2020.0295>.
  12. Wiley K, Pugh A, Brown B, Jackson J, McSwain D. Associations Between Telemedicine Use Barriers, Organizational Factors, and Physician Perceptions of Care Quality. *Telemedicine and e-Health* [Internet]. 2024 [citado el 09 de enero del 2025]; 30(12): p. 1-11. Disponible de: <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2024.0249>.
  13. Parmanto B, Lewis A, Graham K, Bertolet M. Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). *Int J Telerehabil* [Internet]. 2016 [citado el 09 de enero del 2025]; 8(1): p. 3-10. Disponible de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27563386/>.
  14. Sommer J. Telemedicina: validación de un cuestionario para evaluar la experiencia de los profesionales de la salud. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2023 [citado el 09 de enero del 2025]; 46(1): p. 1-8. Disponible de: <https://scielosp.org/article/rpsp/2022.v46/e173/es/>.
  15. Castro L, Quera R, Nuñez P, Mühlenbrock C, San Martín P, Donoso F, et al. Evaluación de la usabilidad de los pacientes atendidos por teleconsultas de gastroenterología post pandemia en una clínica universitaria. *Rev Gastroenterol Peru* [Internet]. 2024 [citado el 14 de enero de 2024]; 44(3): p. 265-272. Disponible de: <https://doi.org/10.47892/rgp.2024.443.1735>.

## 7. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

### PRESUPUESTO

El estudio será financiado por el investigador evitando así algún costo económico a la institución hospitalaria.

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>BIENES</b>				
<b>Nº</b>	<b>Especificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario (S/.)</b>	<b>Costo total (S/.)</b>
1	Hojas bond A4	4 millares	S/. 20.00	S/.80.00
2	Lapiceros	20 unidades	S/. 2.00	S/. 40.00
3	USB	2 unidad	S/. 35.00	S/. 70.00
4	Folder	2 unidades	S/. 2.50	S/. 5.00
5	Tablero	2 unidades	S/. 10.00	S/. 30.00
<b>SUB- TOTAL (1)</b>				<b>S/.225.00</b>
<b>SERVICIOS</b>				
<b>Nº</b>	<b>Especificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario (S/.)</b>	<b>Costo total (S/.)</b>
1	Copias	300 unidades	S/. 0.25	S/.75.00
2	Anillado	5 anillados	S/. 7.00	S/. 35.00
3	Internet	-	S/.100.00	S/.100.00
4	Otros gastos	-	S/.300.00	S/.300.00
<b>SUB- TOTAL (2)</b>				<b>S/.420.00</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>S/.735.00</b>

### CRONOGRAMA

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>2025</b>					
	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
Revisión bibliográfica						
Elaboración del proyecto						
Revisión del proyecto						
Presentación ante autoridades						
Revisión de instrumentos						
Preparación del material de trabajo						
Selección de la muestra						
Recolección de datos						
Control de calidad de datos						
Análisis e interpretación						
Redacción informe final						
Impresión del informe final						

## 8. ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables		Definición operacional	Dimensiones	Tipo de variable	Escala	Indicador	Instrumento
Factores asociados	Sociodemográficos	Edad	No aplica.	Cuantitativa	De razón	Años	Ficha de recolección de datos.
		Sexo		Cualitativa	Nominal	Femenino Masculino	
	Laborales	Tiempo laboral		Cuantitativa	De razón	Años	
		Especialidad médica		Cualitativa	Nominal	Cardiología Cirugía general Ginecología Anestesiología Pediatría Ninguna Otras	
		Tipo de contrato		Cualitativa	Nominal	CAS 276 728	
	Telesalud	Dispositivo electrónico que más se usa para la teleconsulta		Cualitativa	Nominal	Celular Computadora portátil Computadora de mesa con accesorios Computadora de mesa sin accesorios	
		Plataforma más usada para la teleconsulta		Cualitativa	Nominal	Zoom Google meet Whats App Llamadas	

Satisfacción con el uso de la telemedicina	El nivel del estado de ánimo del profesional de la salud que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio de telesalud con sus expectativas (8). Esta variable será medida con el cuestionario TUQ.	Facilidad de uso	Cualitativa	Nominal	Satisfecho (> 48 puntos) Insatisfecho (≤ 48 puntos)	Cuestionario de usabilidad de telemedicina
		Efectividad				

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia 2025.

Fecha: \_\_\_\_\_

Número de Ficha: \_\_\_\_\_

<b>Ficha de recolección de datos</b>		
<b>Factores asociados</b>		
<b>Sección 1. Factores sociodemográficos</b>		
Edad	_____ años.	
Sexo	Femenino	( )
	Masculino	( )
<b>Sección 2. Factores Laborales</b>		
Tiempo laboral	_____ años.	
Especialidad médica	Cardiología	( )
	Cirugía general	( )
	Ginecología	( )
	Anestesiología	( )
	Pediatría	( )
	Ninguna	( )
Otras	_____	
Tipo de contrato	CAS	( )
	276	( )
	728	( )
<b>Sección 3. Factores de Telesalud</b>		
Dispositivo electrónico que más se usa para la teleconsulta	Celular	( )
	Computadora portátil	( )
	Computadora de mesa con accesorios	( )
	Computadora de mesa sin accesorios	( )
Plataforma más usada para la teleconsulta	Zoom	( )
	Google Meet	( )
	Whats App	( )
	Llamadas	( )

Cuestionario									
Satisfacción con el uso de telemedicina									
Cuestionario de usabilidad de Telemedicina									
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	La telemedicina mejora la accesibilidad a los servicios de atención de salud que presto.	En desacuerdo							De acuerdo
2.	La telemedicina me ahorra el tiempo de viajar a mi consultorio para ver a mis pacientes.	En desacuerdo							De acuerdo
3.	Fue sencillo utilizar el sistema de telemedicina	En desacuerdo							De acuerdo
4.	Fue fácil aprender a usa el sistema de telemedicina.	En desacuerdo							De acuerdo
5.	Puedo comunicarme fácilmente con el paciente utilizando el sistema de telemedicina.	En desacuerdo							De acuerdo
6.	Cuando cometí un error con el sistema de telemedicina, pude solucionarlo rápido y fácilmente. (Ejemplo: cámara desactivada, error del sistema, falla en el audio)	En desacuerdo							De acuerdo
7.	La telemedicina es una forma aceptable de brindar cuidados de salud.	En desacuerdo							De acuerdo
8.	Volvería a utilizar el sistema de telemedicina.	En desacuerdo							De acuerdo
9.	Siento que pude resolver las necesidades de atención de salud de mis pacientes utilizando el sistema de telemedicina.	En desacuerdo							De acuerdo
10.	En la mayor parte de las teleconsultas, mi diagnóstico y tratamiento hubieran sido similares a los brindados de forma presencial.	En desacuerdo							De acuerdo
11.	Me sentí seguro al brindar un diagnóstico y/o un tratamiento en la mayor parte de las teleconsultas.	En desacuerdo							De acuerdo
12.	En la mayor parte de las teleconsultas, no tuve la necesidad de indicarle al paciente una consulta presencial.	En desacuerdo							De acuerdo

Puntaje total: \_\_\_\_\_

### Anexo 3. Formato de juicio de expertos

Estimado juez experto (a): \_\_\_\_\_

#### Ficha de recolección de datos – Factores Asociados

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Id	Criterios	Si	No	Observación
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2	El instrumento responde a los objetivos del estudio.			
3	La estructura del instrumento es adecuada.			
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6	Los ítems son claros y comprensibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Sugerencias: \_\_\_\_\_

#### Cuestionario – Satisfacción con el uso de telemedicina

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

Id	Criterios	Si	No	Observación
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2	El instrumento responde a los objetivos del estudio.			
3	La estructura del instrumento es adecuada.			
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6	Los ítems son claros y comprensibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Sugerencias: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y sello

## **Anexo 4. Consentimiento Informado**

---

### **Factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025**

---

Investigador: Dr. Juan Asto Centeno

A usted se le está invitando a participar en esta investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad de preguntar sobre cualquier aspecto, para posteriormente decidir con conocimiento de causa y plasmar su firma en este documento.

#### Objetivo de la investigación

Determinar los factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de la telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025.

#### Beneficios de la investigación

Usted no pagará nada por participar en esta investigación y, tampoco, recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole. La ejecución de este trabajo permitirá reducir los vacíos de conocimiento y conocer los factores asociados a la satisfacción de los médicos con el uso de la telemedicina, a fin de poder proporcionar evidencia científica relevante que respalde la toma de decisiones en torno a la implementación de nuevos enfoques de atención en salud.

#### Procedimientos

En caso de aceptar participar en esta investigación se le solicitará completar una ficha de recolección de datos y un cuestionario.

#### Riesgos

No existen riesgos.

#### Aclaraciones

Su decisión de participar en la investigación es completamente voluntaria y no habrá ninguna consecuencia, en caso de no aceptar la invitación. Si decide participar puede retirarse en el momento que lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, la cual será respetada en su integridad. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, a la investigadora responsable.

#### Confidencialidad

Se mantendrá la confidencialidad de los datos obtenidos y se guardará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio fuesen publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de los participantes.

#### Consentimiento

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos en la investigación pueden

ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar. Sé que si presentó dudas puedo comunicarme con el investigador

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma de la investigadora: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### **REVOCATORIA DEL CONSENTIMIENTO**

Yo,

\_\_\_\_\_

de \_\_\_\_\_ años, identificado con DNI/CE N.º \_\_\_\_\_ revoco el consentimiento prestado y no deseo proseguir con el estudio “Factores asociados a la satisfacción de médicos con el uso de telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia, 2025” que desarrollará el Dr. Juan Asto de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Firma del Participante