



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

“Satisfacción del paciente con respecto a los servicios de telemedicina, en los usuarios de la provincia de Zamora Chinchipe”

AUTORA:

Pardo Arrobo Jackeline Elizabeth

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Odontóloga Jackeline Elizabeth Pardo Arrobo** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 06 días del mes de junio del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jackeline Elizabeth Pardo Arrobo

DECLARO QUE:

El documento **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA, EN LOS USUARIOS DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento de estudio del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 06 días del mes de junio del año 2024

LA AUTORA

Jackeline Elizabeth Pardo Arrobo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Jackeline Elizabeth Pardo Arrobo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE TELEMEDICINA, EN LOS USUARIOS DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

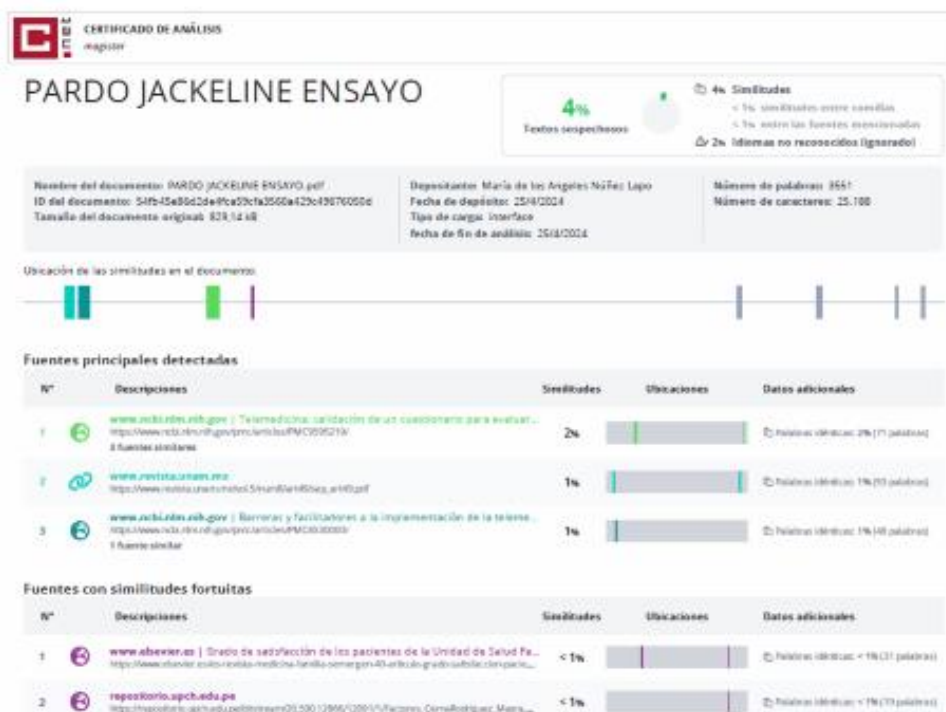
Guayaquil, a los 06 días del mes de junio del año 2024

LA AUTORA

Jackeline Elizabeth Pardo Arrobo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
REPORTE COMPILATIO**



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso por la vida, la fortaleza que me ha dado para luchar y cumplir mis objetivos. Son muchas las personas que han aportado a mi superación académica, profesional y personal, es por ello que estoy eternamente agradecida con mi familia y amigos, quienes son testigos de mi esfuerzo, disciplina y dedicación.

Extiendo mi sincero agradecimiento a toda la planta docente y administrativa de la Maestría en Gerencia de los Servicios de Salud del Sistema de Posgrado de la prestigiosa Universidad Católica Santiago de Guayaquil. A mis profesores, gracias infinitas por compartir sabiamente sus conocimientos con nosotros. Gracias queridos compañeros por su valiosa contribución, compromiso y dedicación en las aulas y fuera de ellas, son un pilar fundamental e inspiración constante para llegar a la cumbre del éxito profesional.

Mi gratitud eterna para la Ing. Ana Merchán e Ing. Jonny Abad, por su paciencia y apoyo a lo largo de esta maestría, sin ustedes no lo habría logrado.

Jackeline Elizabeth Pardo Arrobo

DEDICATORIA

Detrás de estas páginas se esconde inconmensurable sacrificio esfuerzo propio, es por ello que con mucho cariño dedico el presente estudio a Felizardo Pardo y Marisol Arrobo, reconozco que detrás de cada uno de mis éxitos están sus oraciones, su apoyo absoluto y su amor infinito. Gracias mamá y papá por creer en mí, y apoyarme a cumplir mis propósitos, sus bendiciones me acompañan y me llevan por el camino del bien. Sé que no me alcanzará la vida para devolverles todo lo que me han entregado, es por eso que entrego este trabajo como ofrenda a todo su apoyo y amor incondicional, los amo.

A mi sabia mentora, María Eufemia, llevo en mi ser todo el amor que recibí de usted, cada consejo, abrazo y consuelo en mis momentos de aflicción. Madrina mía, estoy cumpliendo todo lo que un día te prometí y llegaré tan lejos como tú siempre lo creíste.

Jackeline Pardo Arrobo

INTRODUCCIÓN

A inicios del año 2020, debido al COVID-19 se instauraron medidas de protección como confinamientos y restricciones de movilidad. En este contexto el servicio de Telemedicina sirvió para descongestionar las salas de hospitales, clínicas y centro de salud, logrando avanzar presurosos en la implementación y el uso de esta herramienta digital; sin embargo, también se vio limitada su utilización, sobre todo en áreas rurales. Debido a varios factores como la falta de conocimiento en el uso de Smartphone, áreas sin cobertura telefónica, poca comprensión del uso de plataformas virtuales, principalmente la poca cobertura de servicios de internet, que es considerada tanto como una herramienta o una fuente de información en sí misma y al potenciar el uso de la Red, se propicia una circulación informativa notable, con lo cual se construye una firme infraestructura para las sociedades de hoy y del mañana (Morales, 2004).

Para empezar a descubrir el uso (Garcia Saiso et al., 2021) manifiesta que el primer registro en la historia de uso de tecnologías de la información y comunicaciones (Tics) para transmitir una prestación médica fue en 1899 cuando el Dr. Alejandro Posadas utilizó el cinematógrafo para filmar una cirugía de quiste hidatídico y que posteriormente se transmitió a diversas localidades de la República Argentina.

Es así como según (Lodi & Modena, 2021) el avance que la telemedicina ha mostrado desde su génesis ha sido sin parangón, ahora se habla de modalidades tales como: teleconsulta, trabajo cooperativo, telepresencia, telemonitorización, teleasistencia y telecirugía. Ha tenido su impacto en todas las especialidades médicas, abriendo un amplio abanico de posibilidades que incluye la atención de la medicina de familia.

Para (Araujo Gomes de Castro et al., 2020) la telemedicina cuenta con dos ramas principales, la telemedicina netamente medical y la telemedicina informativa, de cada una de estas se despliegan diversas actividades, tales como la tele-consulta, la tele-seguimiento, la teleasistencia, la tele-experticia, la teleeducación.

El acceso a internet, en la actualidad, es fundamental para llegar con la información de manera rápida, eficaz y oportuna, considerado de real importancia en el área de la salud para potenciar el uso de plataformas digitales, razón por la cual es necesario llegar a contar con este servicio para que toda la población tenga acceso a los servicios de Telemedicina.

En el año 2020, en América Latina el 23.2 y 55.2% de la población rural y urbana, respectivamente, tuvieron acceso a internet (Comisión Económica para América Latina y El Caribe CEPAL, 2023).

En Ecuador el 34,7% de la población rural y el 61,7% de la población urbana tuvo acceso a este servicio (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC,2021).

Hoy en día el acceso a internet es considerado un servicio básico con el que debe contar la población, en especial los de sectores lejanos y vulnerables, sin embargo, el limitado acceso a este significativo servicio puede obstaculizar o impedir el acercamiento de la tecnología y salud digital a todos y todas.

Como problemática también debemos resaltar que, desde hace varios años, el sistema de salud en Ecuador se encuentra debilitado, y en la pandemia del 2020, se palpó la realidad de cada una de las instituciones que la conforman, ya que muchos de los centros de salud colapsaron, tanto en servicios de atención de emergencia como consulta externa. Por otra parte, haciendo un breve análisis de la realidad socioeconómica y el sistema nacional de salud de Ecuador, ya que es el estado ecuatoriano el que debe garantizar el acceso oportuno y la gratuidad a la salud, sin embargo, durante la pandemia, muchos usuarios optaron por la asistencia médica privada y salir a realizarse los controles o atención médica en las principales ciudades, lo que generó gastos extras, como son pagos de honorarios médicos, los llamados gastos de bolsillo, condicionando así el derecho a la Salud, ya que las personas que no contaban con éstos recursos económicos y se vieron limitados para no acudir a los centros de Salud.

En busca de soluciones a esta problemática, muchas instituciones sanitarias optaron por implementar los servicios de telemedicina, específicamente la teleconsulta, lo que permitió avanzar a grandes pasos en el uso de las tecnologías y salud digital, tanto para los pacientes como para el personal de salud. Para (Sommer et al., 2022) su implementación conlleva numerosos beneficios y desafíos que han quedado de manifiesto en el contexto de la pandemia de la enfermedad por el coronavirus del 2019 (COVID-19, por su sigla en inglés), en la que la revolución de la telemedicina a nivel mundial generó más evidencia y un “llamado a la acción” para darle prioridad dentro de las agendas digitales en salud.

Después de implementar, adaptar y usar, esta herramienta tecnológica, la telemedicina resulta de mucha ayuda para el personal sanitario, ya que el tiempo de consulta disminuyó, la cobertura de atenciones aumentó, llegando, inclusive, a atender pacientes a kilómetros de distancia, evitando así las aglomeraciones en clínicas y hospitales.

Sin embargo, rara vez hubo esa pregunta del personal administrativo acerca de la satisfacción del usuario, si se sentían bien al ser atendidos de una forma totalmente nueva, y muy rara vez, se intentó buscar respuestas que permitan analizar y advertir las falencias, para así brindar un mejor servicio con calidad y calidez a todos los pacientes.

Al respecto existen varios estudios, por ejemplo, el desarrollado por Gomes, Marabujo y Carmo (2021), el cual permitió confirmar la importancia de la telemedicina en atención primaria, siendo así, que el 70,6% de los pacientes sanos prefirió el contacto por correo electrónico al teléfono.

Comparándolo con otro artículo, en el cual concluyó que el 57,3% consideró la consulta telefónica mejor o igual que la presencial y un 42,7% peor y tras realizar un análisis de regresión logística y ajustar por el tipo de especialidad, a mayor edad del respondedor de la encuesta, mayor era la probabilidad de preferir la consulta presencial (Navarro et. al, 2021).

Otro estudio indica que la edad, la región geográfica, la raza, el nivel educativo, la situación laboral, el nivel de ingresos y el estado civil no difirieron entre los grupos que recibieron atención presencial y por telemedicina; concluye que, más pacientes estaban satisfechos con las visitas en persona (82,6%), en comparación con las visitas por telemedicina (69,6 %). En síntesis, la población sujeta al mencionado estudio, prefieren las visitas en persona a las visitas de telemedicina, probablemente debido a la dificultad para establecer una buena relación (Kim, et. al., 2023).

En Ecuador, son escasas las investigaciones sobre la satisfacción del paciente con la telemedicina, sobre todo en sectores alejados de las principales urbes ecuatorianas. Es por ello, que este estudio se desarrolló en la provincia Zamora Chinchipe que cuenta con aproximadamente 91376 habitantes; ésta jurisdicción, se encuentra ubicada al sur del Ecuador, asentada entre la Cordillera del Cóndor y la selva amazónica.

La provincia de Zamora Chinchipe, está conformada por 9 parroquias urbanas y 29 parroquias rurales ubicadas a lo largo de los nueve cantones como son: Paquisha, Yacuambi, Chinchipe, El Pangui, Zamora, Yantzaza, Centinela del Cóndor, Nangaritza y Palanda (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe GAD ZH CH, 2020).

En Zamora Chinchipe, tanto en el sector urbano y rural, existen centros de salud del ministerio de salud pública y dispensarios del seguro social campesino; sin embargo, los más importantes centros de atención hospitalaria se encuentran ubicados en los principales cantones de la provincia, el Hospital Básico Yantzaza en el cantón Yantzaza, Hospital Básico Zumba en el cantón Chinchipe, Hospital del Día del IEES y Hospital Julius Doepfner en el cantón Zamora; al ser insuficientes las instituciones de salud y tener poca capacidad resolutive dificulta la atención rápida y oportuna a la población en general.

En este contexto, se decidió abordar el presente tema “Satisfacción del paciente con respecto a los servicios de Telemedicina, en los usuarios de la provincia de Zamora

Chinchipe”, para así contribuir sistemáticamente en la correcta gestión de los establecimientos de salud de esta y otras localidades en iguales o similares condiciones. El estudio fue cuantitativo transversal no experimental, como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta online aplicada a una población de 210 usuarios en las edades comprendidas entre los 15 a 49 años de edad.

MÉTODOLÓGÍA

Enfoque, alcance y diseño

El presente estudio tuvo un enfoque Cuantitativo, con diseño descriptivo, transversal, no experimental y de lógica deductiva.

Instrumento de recolección de datos

Se realizó una encuesta online mediante Google forms. Para el diseño del instrumento de recolección de datos, se realizó mediante revisión de la literatura y artículos científicos, con el asesoramiento y corrección de los docentes.

Participantes

En el presente estudio participaron 210 personas de una muestra de 381, de una población de 43900 en las edades comprendidas desde los 15 a 49 años, en un universo total de 91360 habitantes de la provincia de Zamora Chinchipe (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC,2023)).

Al delimitarse el estudio en una población finita, se utilizó un muestreo aleatorio simple. En los criterios de inclusión, tenemos: las personas de 15 a 49 años de edad, que residan en la provincia de Zamora Chinchipe, sea del sector urbano y rural, de sexo femenino y masculino, pacientes que aceptaron participar en el estudio.

Dentro de los criterios de exclusión: pacientes que conllevan alguna enfermedad físico-psíquica o que presenta algún tipo de discapacidad y no pueden responder la encuesta, pacientes que no desean participar en el estudio, pacientes que no autorizaron la participación en la encuesta, pacientes que realizaron el cuestionario de manera incompleta, pacientes que no estén en el rango de edad de 15 a 49 años.

Procedimiento

La encuesta constó de cinco secciones, en las cuales se usó técnicas para obtener con mayor exactitud los datos; la primera sección incluía la presentación del estudio y el consentimiento informado, al no ser autorizado automáticamente se cerraba. La segunda sección de la encuesta fue el lugar de residencia, al ser respondida por una persona que no residía en la provincia de Zamora Chinchipe, la encuesta automáticamente se cerraba; la tercera sección inició con una breve información sobre la definición de la telemedicina para que así los participantes tuviesen una mejor guía de lo que abarca el tema del presente estudio, ésta tercera sección al ser respondida que no consiguieron atención por telemedicina, se redirigía directamente a los datos sociodemográficos. La cuarta sección abarcó 13 preguntas netamente relacionadas al estudio para así determinar el grado de satisfacción del paciente con respecto a los servicios de telemedicina, de las cuales 12 preguntas fueron cerradas y una pregunta abierta, y estuvieron diseñadas para ser respondidas de forma obligatoria; en la quinta sección se incluyeron los datos sociodemográficos como: edad, sexo, ocupación, nivel de instrucción y zona de residencia.

La encuesta online estuvo a disposición del público desde las 16:00 del 17 de octubre de 2023 hasta las 10:00 del 27 de octubre de 2023, se logró la participación de 210 personas, de las cuales dos encuestados no autorizaron su participación en el estudio, tres personas no habitaban dentro de la provincia de Zamora Chinchipe; no hubo abandono de la encuesta por lo que se consiguió 205 participantes que respondieron todas las preguntas, de los cuales 63 personas aceptaron que recibieran atención

mediante telemedicina, 11 personas ayudaron a sus familiares o amigos para acceder a ella, y 133 personas no han accedido al servicio de Telemedicina.

Las variables del estudio fueron la satisfacción del paciente con respecto al servicio de telemedicina; y el análisis de datos se realizó mediante gráficas y tabulación de datos.

RESULTADOS

Después de excluir a los participantes que no aportaban los datos necesarios para este estudio, se obtuvo 205 participaciones, con todas las preguntas respondidas.

En la Tabla 1, se presentan las características de la población de estudio, se obtuvo una participación de personas en las edades comprendidas entre los 35 a 39 y 30 a 34 años, con el 21% y 19% respectivamente; el 61,47% fueron mujeres, el 35,1% se desempeña en trabajo independiente y el 3,2% en labores dependientes de un empleador, el 40,5% tiene instrucción secundaria y el 39% el tercer nivel; el 79,5% de los encuestados habitan en la zona urbana de los cantones que pertenecen a la provincia de Zamora Chinchipe.

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la muestra

Datos	Frecuencia	%
Edad:		
15-19 años	22	10,7
20-24 años	34	16,6
25-29 años	28	13,7
30-34 años	39	19
35-39 años	53	21
40-44 años	22	10,7

45-49 años	17	8,3
Sexo:		
Hombre	79	38,53
Mujer	126	61,47
Ocupación:		
Trabajador independiente	72	35,1
Trabajador dependiente	62	30,2
Ambos	9	4,4
Estudiante	36	17,6
No trabajo/desempleado	26	12,7
Nivel de instrucción:		
Primaria	9	4,4
Secundaria	83	40,5
Tercer Nivel	80	39
Cuarto Nivel	31	15,1
Quinto Nivel	1	0,5
Ninguna	1	0,5
Zona de residencia:		
Urbana	163	79,5
Rural	42	20,5

En la figura 1, se evidencia acerca de las personas que accedieron al servicio de telemedicina, en donde el 64,9% no ha accedido a este servicio, mientras que el 29,8% si lo hizo, y el 5,4% de los encuestados colaboraron a un familiar o amigo para que reciba asistencia médica mediante la telemedicina.

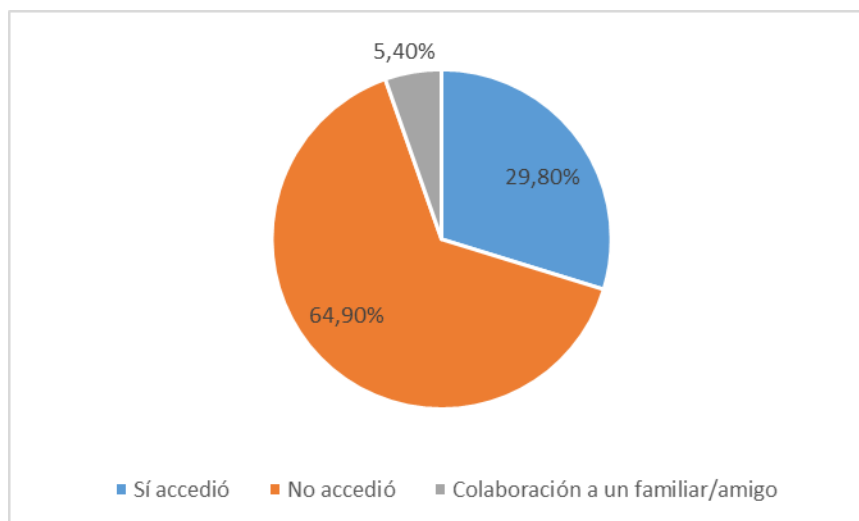


Figura 1. Atención mediante telemedicina

En la tabla 2, se muestran los diferentes factores que pueden intervenir en la satisfacción del paciente con respecto al proceso de admisión, el 31,9% de los usuarios esperó de cinco a diez minutos para ser atendido, el 65,3% consideraron satisfactorio el trámite que hicieron en admisión; el 69,4% manifiestan que el personal administrativo o de admisión sí estuvo capacitado para orientar correctamente en el uso de plataformas digitales como la telemedicina, el 70,8% consideró satisfactoria la atención del personal de admisión en la consulta de telemedicina.

Tabla 2. Satisfacción del paciente con respecto al proceso de admisión para la consulta en telemedicina

Datos	Frecuencia	%
Tiempo de espera		
Menos de 5 minutos	14	19,4
De 5-10 minutos	23	31,9
De 10-15 minutos	14	19,4

De 15-30 minutos	14	19,4
Más de 30 minutos	7	9,7
Trámites en admisión		
Insatisfactorio	1	1,4
Poco Satisfactorio	15	20,8
Satisfactorio	47	65,3
Muy satisfactorio	9	12,5
Capacitación para orientar		
Nada capacitado	3	4,2
Poco capacitado	15	20,8
Capacitado	50	69,4
Altamente capacitado	4	5,6
Satisfacción con el personal de admisión		
Insatisfactoria	1	1,4
Poco satisfactoria	12	16,7
Satisfactoria	51	70,8
Muy satisfactoria	8	11,1

Los resultados de varios parámetros considerados en la satisfacción del paciente con respecto a la atención dentro de la consulta por telemedicina brindados por el profesional sanitario se encuentran en la tabla 3, en donde se observa que el 76,4% de los encuestados consideraron satisfactoria la atención brindada por el personal de salud; el 75% estuvo satisfecho con el respeto a su privacidad, con respecto a la variable acerca del tiempo asignado para la consulta, el 68,1% se encuentra satisfecho; el 33,3% respondió que su consulta demoró entre 15-20 minutos, el 69,4% participantes del presente estudio están satisfechos con el diagnóstico y plan de tratamiento explicados

por el profesional sanitario mediante el servicio de telemedicina; asimismo el 51,4% fue asistido de dos a cinco veces en el año mediante el servicio de telemedicina.

Tabla 3. Satisfacción del paciente con relación a la experiencia con el profesional sanitario en el servicio de telemedicina

Datos	Frecuencia	%
Satisfacción por atención del profesional		
Insatisfactoria	1	1,4
Poco satisfactoria	9	12,5
Satisfactoria	55	76,4
Muy satisfactoria	7	9,7
Respeto a la privacidad		
Insatisfactorio	1	1,4
Poco satisfactorio	7	9,7
Satisfactorio	54	75
Muy satisfactorio	10	13,9
Satisfacción con el tiempo asignado para la consulta		
Insatisfecho	1	1,4
Poco satisfecho	14	19,4
Satisfecho	49	68,1
Totalmente satisfecho	8	11,1
Tiempo en consulta por telemedicina		
Menos de 10 minutos	15	20,8
de 10 a 14 minutos	17	23,6
de 15 a 20 minutos	24	33,3
de 21 a 25 minutos	9	12,5

Más de 25 minutos	7	9,7
Satisfacción con el diagnóstico y plan de tratamiento		
Insatisfecho	1	1,4
Poco Satisfecho	13	18,1
Satisfecho	50	69,4
Totalmente satisfecho	8	11,1
Número de atenciones en el año		
1 vez en el año	33	45,8
2 a 5 veces en el año	37	51,4
6 a 9 veces en el año	1	1,4
de 10 a más veces en el año	1	1,4

El grado de satisfacción del paciente con respecto a los servicios de telemedicina se refleja en la figura 2, en donde el 70,8% se encuentra satisfecho, el 18,1% poco satisfecho, totalmente satisfecho e insatisfecho con el 8,3% y 2,8%, respectivamente.

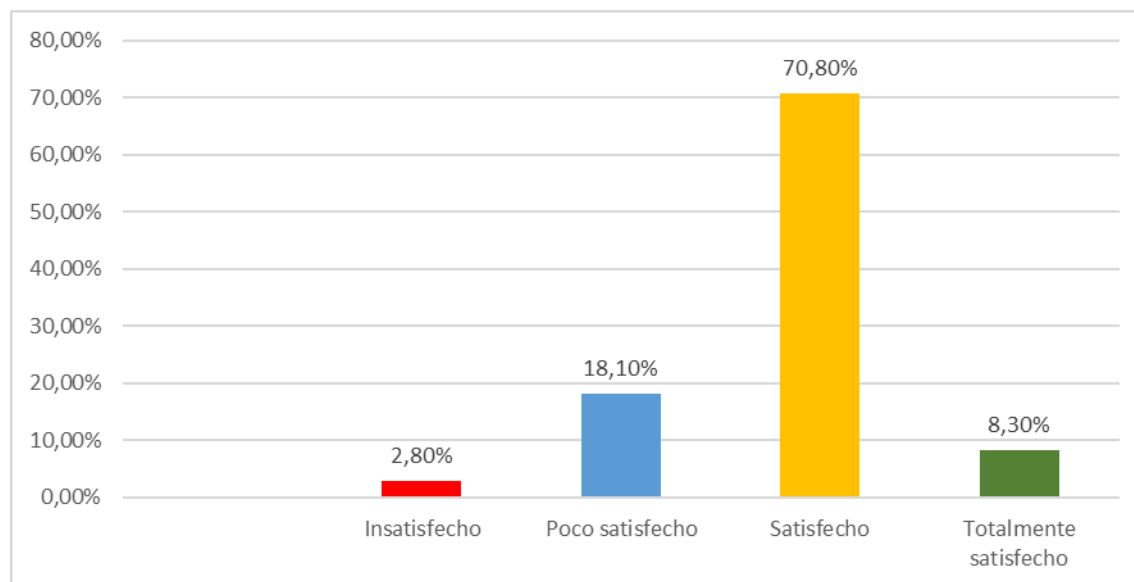


Figura 2. Grado de Satisfacción del paciente con respecto a los servicios de telemedicina

CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos se puede concluir que se cumplió con el objetivo de la investigación ya que se pudo determinar que el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a los servicios de telemedicina es del 70,8%.

De acuerdo con los hallazgos del estudio, el 33,3% de los encuestados menciona que recibió atención entre 15-20 minutos y el 68,1% se encuentra satisfecho con respecto al tiempo de consulta por telemedicina, por lo cual se sugiere a los directivos y profesionales de la salud, considerar el aumentar el tiempo asignado para la atención de cada paciente, con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios.

También se concluye que el 25% de los encuestados manifiestan que el personal de salud que les atendió no está capacitado para brindar atención por los medios telemáticos, dato significativo para el personal administrativo y directivo, ya que se hace visible la importancia de mejorar o implementar programas de capacitación dirigido a todo personal encargado de brindar atención mediante telemedicina.

Si bien es cierto la presente investigación es una aproximación, por ello se sugiere profundizar en el tema expuesto con la finalidad de que se generen más insumos de estudio; es sustancial reflexionar sobre el tiempo que se asigna a cada actividad sanitaria asistida por vía telemática, ya que esto nos permitiría mejorar la calidad de la atención y por ende la satisfacción del usuario con respecto al servicio brindado mediante Telemedicina.

BIBLIOGRAFÍA:

- Araujo Gomes de Castro, F., Oliveira dos Santos, Á., Valadares Labanca Reis, G., Brandão Viveiros, L., Hespanhol Torres, M., & De Oliveira Junior, P. P. (2020). Telemedicina rural e COVID-19. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 15(42). [https://doi.org/10.5712/rbmfc15\(42\)2484](https://doi.org/10.5712/rbmfc15(42)2484)
- Agudelo, M., Chomali, E., Suniaga, J., Núñez, G., Jordán, V., & Rojas, F. (2020). Covid- 19: Conectividad digital para el distanciamiento social. *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19*, 22-24. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/657e3543-74b1-4163-89e5-8e422d23edd8/conten>
- Blount, E., Davey, M. & Joyce, W. (2023). Patient reported satisfaction levels with the use of telemedicine for general surgery—A systematic review of randomized control trials. *Surgery in Practice and Science*, 101152. <https://doi.org/10.1016/j.sipas.2022.100152>
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe [CEPAL]. (20 diciembre 2023). Portal de Desigualdades en América Latina. <https://statistics.cepal.org/portal/inequalities/housing-and-basic-services.html?lang=es&indicator=4623#:~:text=Comportamiento%20regional%20del%20indicador,quintil%20de%20ingreso%20son%20grandes>
- García Saiso, S., Martí, M. C., Malek Pascha, V., Pacheco, A., Luna, D., Plazzotta, F., Nelson, J., Tejerina, L., Bagolle, A., Savignano, M. C., Baum, A., Orefice, P. J., Haddad, A. E., Messina, L. A., Lopes, P., Rubió, F. S., Oztzy, D., Curioso, W. H., Luna, A., ... D'Agostino, M. (2021). Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las Américas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 45. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2021.131>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe [GAD ZH CH]. (2020). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Zamora Chinchipe.

<https://zamora-chinchipec.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/PDOT-2019-2023-ZAMORA-CHINCHIPE.pdf>

Gomes, S., Marabujo, T. & Carmo, M. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Medicina de Familia*, 248-255. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>

Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (2021). Indicadores de tecnología de la información y comunicación. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (21 julio 2023). Fascículo Provincial Zamora Chinchipe. *Resultados del Censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (21 julio 2023). Población y tasas de crecimiento intercensal de 2010-2001-1990 por sexo, según parroquias. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=crecimiento>

Kim, A., Bialis, J., Citro, L. & Gracia, C. (2023). Patient satisfaction with telemedicine and in-person visits in reproductive endocrinology and infertility clinics. *Reproductive BioMedicine Online*, 103286. <https://doi.org/10.1016/j.rbmo.2023.103286>

Morales, E. (2004). Internet y sociedad: relación y compromiso de beneficios colectivos e individuales. 3-10. https://www.revista.unam.mx/vol.5/num8/art49/sep_art49.pdf

Navarro, S., Díaz, P., Quesada, P., Gutiérrez, J. R. & Díaz, J.J. (2021). Satisfacción de las consultas telefónicas realizadas durante el confinamiento por COVID-19. *Annals of Pediatrics*, 482-484. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2021.05.012>

Nieto, J. & Monteagudo. (2020) Teleconsulta de reumatología infantil en tiempo de COVID-19. <https://doi.10.1016/j.reuma.2020.09.007>

Sommer, J., Torre, A. C., Bibiloni, N., Plazzotta, F., Vázquez Peña, F., Terrasa, S. A., Boietti, B., Bruchanski, L., Mazzuocolo, L., & Luna, D. (2022). Telemedicina: validación de un cuestionario para evaluar la experiencia de los profesionales de la salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 46. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2022.173>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Pardo Arrobo Jackeline Elizabeth, con C.C: 1900707942 autora del trabajo de titulación: *Satisfacción del paciente con respecto a los servicios de Telemedicina, en los usuarios de la provincia de Zamora Chinchipe*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 06 de junio de 2024

f.

Nombre: **Jackeline Elizabeth Pardo Arrobo**

C.C: 1900707942



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción del paciente con respecto a los servicios de Telemedicina, en los usuarios de la provincia de Zamora Chinchipe.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Pardo Arrobo Jackeline Elizabeth		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	06 de junio de 2024	No. DE PÁGINAS:	17
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerencia en Salud, Avances tecnológicos y salud digital.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Covid-19, Satisfacción, Salud, Teleconsulta, Telemedicina.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El uso de Telemedicina viene desde 1950 aproximadamente, sin embargo, su auge fue en la pandemia de 2020 debido al COVID-19. En este contexto el servicio de Telemedicina sirvió para descongestionar las salas hospitalarias, y con ello surgieron muchas interrogantes entre ellas, la calidad y la satisfacción del paciente con respecto a este servicio. Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del paciente con respecto a los servicios de telemedicina, en los usuarios de la provincia de Zamora Chinchipe, se desarrolló el presente estudio, de tipo cuantitativo transversal no experimental, como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta online. De acuerdo con los hallazgos encontrados, el 76,4% consideraron satisfactoria la atención brindada por el personal de salud, el 75% estuvo satisfecho con el respeto a su privacidad; el 68,1 se encuentra satisfecho con respecto al tiempo asignado para la consulta, el 33,3% respondió que su consulta demoró entre 15-20 minutos y el 69,4% participantes del presente estudio están satisfechos con el diagnóstico y plan de tratamiento explicados por el profesional sanitario mediante el servicio de telemedicina. En conclusión, se logró determinar que el 70,8% es el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a los servicios de telemedicina en los usuarios de la provincia de Zamora Chinchipe.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: +593-996330192	E-mail: jackeline.pardo@cu.ucsg.edu.ec /jackyeliza1989@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	