

“SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU RELACIÓN
CON LAS TELECONSULTAS DE MEDICINA
GENERAL EN LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA
DE MONGRUT EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL
2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Maria Elena Castillon Lara
Johel Walter Davila Gomez

Asesor:

Mg. Edward Alonso Rojas Ganoza
<https://orcid.org/0000-0001-9816-2072>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Olga Paola Aguirre Pérez	06807392
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Oscar Santamaría Castillo	02677559
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Abelardo Fabio Sanchez Povich	18211776
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS JOHEL WALTER DAVILA GOMEZ - MARIA ELENA CASTILLON LARA

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	1%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	lareferencia.info Internet Source	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
3	hdl.handle.net Internet Source	1%
4	repositorio.unasam.edu.pe Internet Source	1%
5	core.ac.uk Internet Source	1%

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
Antecedentes Internacionales	16
Antecedentes Nacionales	18
Antecedentes Locales	20
Bases teóricas	21
Definición de Variables de Estudio	21
<i>Satisfacción del Usuario</i>	21
<i>Teleconsultas de Medicina General</i>	25
<i>Evolución histórica de las teleconsultas</i>	25
<i>Características de las teleconsultas en contexto Covid-19</i>	27
<i>Protocolo de Teleconsultas</i>	27
<i>Teorías relacionadas con la teleconsultas</i>	28
Justificación	33
<i>Justificación teórica</i>	33
<i>Justificación práctica</i>	34
<i>Justificación metodológica</i>	34
<i>Justificación social</i>	34
1.2. Formulación del Problema	35

<i>Problema General</i>	35
<i>Problemas Específicos</i>	35
1.3. Objetivos	36
<i>Objetivo General</i>	36
<i>Objetivos Específicos</i>	36
1.4. Hipótesis	36
<i>Hipótesis General</i>	37
<i>Hipótesis Específicas</i>	37
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
2.1 Tipo de Investigación	38
2.2 Población y Muestra	39
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.4 Técnicas de procedimiento y análisis de datos	48
2.5 Aspectos Éticos	49
CAPÍTULO III: RESULTADOS	50
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	73
ANEXOS	82

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados del número de Teleconsulta de Medicina General.....	39
Tabla 2 Resultados en frecuencia y porcentaje del género	41
Tabla 3 Tabla de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	42
Tabla 4 Tabla de operacionalización de la variable Teleconsulta.....	50
Tabla 5 Tabla de Expertos	45
Tabla 6 Rango establecidos para interpretar los coeficientes de Alfa de Cronbach.....	47
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos para la variable satisfacción del usuario	49
Tabla 8 Estadística de fiabilidad para la variable satisfacción del usuario.....	49
Tabla 9 Resumen de procesamiento de casos para la variable teleconsulta	50
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad para la variable satisfacción del usuario	50
Tabla 11 Niveles de la variable satisfacción del usuario	51
Tabla 12 Niveles de la variable teleconsulta.....	52
Tabla 13 Cruce entre nivel de satisfacción del nivel teleconsultas.....	53
Tabla 14 Resultados de la prueba de normalidad a variables y dimensiones... .	
Tabla 15 Correlación entre la satisfacción del usuario y las teleconsultas.....	56
Tabla 16 Correlación entre la fiabilidad y las teleconsultas.....	57
Tabla 17 Correlación entre la capacidad de respuesta y las teleconsultas.....	
definido.	
Tabla 18 Correlación entre la seguridad y las teleconsultas	
Tabla 19 Correlación entre la empatía y las teleconsultas	
Tabla 20 Correlación entre los aspectos tangibles y las teleconsultas	62

Índice de figuras

Figura 1 Respuesta de una muestra como subgrupo	40
Figura 2 Nivel de las variables satisfacción del usuario	51
Figura 3 Nivel de la variable teleconsulta	52
Figura 4 Resumen de procesamiento de casos para la variable satisfacción del usuario	53

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la satisfacción del usuario y las teleconsultas de Medicina General en la Institución hospitalaria de Mongrut de Lima en el primer trimestre del 2022. Aplicando en ello métodos de análisis cuantitativo, diseño no experimental, tipo correlacional transversal. Los instrumentos cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad mediante alfa de Cronbach La muestra está compuesta por los usuarios que recibieron atención médica a través de las Teleconsultas, fueron entrevistados mediante la herramienta de cuestionario virtual Google forms debido a la emergencia de salud pública a nivel nacional por el COVID-19. Se utilizó el programa SPSS para el procesamiento de datos y la elaboración de las tablas estadísticas. Los resultados mostraron que la satisfacción del usuario alcanzó el nivel medio con 52,2%, nivel alto con 38,5% y nivel bajo con 9,3%, mientras que en las teleconsultas se alcanzó el nivel regular con 51,1%, nivel bueno con 40,2% y nivel malo con 8,7%. Se concluye que las variables satisfacción del usuario y teleconsultas tienen correlación directa, significativa y alta, según el valor Rho de Spearman 0,783, con lo cual se demuestra la hipótesis. de manera directa lo cual se demuestra la hipótesis. de manera directa.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción del usuario, teleconsultas de medicina general, institución hospitalaria.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Referencias

- Alania, R. J. (2022). *Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción del paciente en tiempos de covid 19, atendidos en un hospital de Huancayo - 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes, Perú].
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5095>
- Amorim, LDP, Senna, MIB, Alencar, GP, Rodrigues, LG, de Paula, JS y Ferreira, RC (2019). User satisfaction of public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC oral health*. 19(1), 1-9.
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12903-019-0803-8>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Estudio sobre telemedicina internacional en América Latina: motivaciones, usos, resultados, estrategias y políticas. BID.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Estudio-sobre-telemedicina-internacional-en-America-Latina-motivaciones-usos-resultados-estrategias-y-politicas.pdf>
- Bermúdez Pérez, S. (2020) Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19. Colegio de Estudios Superiores de Administración- CESA Pregrado en Administración de Empresas Bogotá D.C.
https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_20_20_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bob, L., Lehr, D., Reis, D., Vis, C., Riper, H., Berking, M. y Ebert, DD (2016). Reliability and validity of assessing user satisfaction with web-based health interventions. *Journal of medical research on the Internet*. 18(8), e5952.
<https://www.jmir.org/2016/8/e234/>
- Carregal Rañó, A., Mayo Moldes, M., & Bustabad Sancho, B. (2020). Telemedicina, una nueva herramienta para la gestión del dolor. Resultados de su implementación en una estructura organizativa de gestión integral (EOXI). *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 27(2), 97-103. <https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v27n2/1134-8046-dolor-27-02-00097.pdf>

- Celina H. y Campo A., 2005, “Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach”,
Revista colombiana de psiquiatría, vol. XXXIV, número 004, Asociación
Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, Colombia, pp. 572 – 580, disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de
gestión de calidad. Revista espacios, 39(50).
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Curioso WH, Galán-Rodas E. (2020). El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19
y la evolución del marco normativo peruano. Acta Med Perú. 37(3):366-75.
<https://doi.org/10.35663/amp.2020.373.1004>
- Dios-Aguado, M.M., Gómez-Cantarino, S., Queirós P.J. & Queirós, M.A. (2021). La luz
de Florence Nightingale en el cuidado de los pacientes covid-19 en atención
primaria. Rev Gaúcha Enferm. 42(esp), 1-17. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200303>
- Esteban (2018) Tipos de investigación <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Falcón, Pertile & Ponce (2019) La encuesta como instrumento de recolección de datos
sociales
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
- Fariño Cortez, J. E., Vera-Lorenti, F. E., Alicia Gabriela, C.-M., Velasco Donoso, A. P.,
Llimaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2021). Satisfacción de
usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista
Ecuatoriana De Ciencia Tecnología E Innovación En Salud Pública, 2(2).
<https://www.inspilib.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
- Febres-Ramos, R.J. & Mercado-Rey. M.R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de
atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión,
Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum.20(3):397-403.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract
- Figuroa, B. A. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en telesalud para el control del crecimiento y desarrollo, pandemia, hospital de Fuerzas Armadas,*

- 2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener, Perú].
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7382>
- García-Zapata, L. M. (2020). Modelos evaluativos para intervenciones complejas en salud. *Revista de Salud Pública*, 22(4).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642020000400209
- García-Umaña, A, Ulloa, M. & Córdoba, E. (2020). La era digital y la deshumanización a efectos de las TIC. *REIDOCREA*, 9(2), 11-20. <http://hdl.handle.net/10481/58663>
- George, D. Mallery. P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia sencillas, actualización 14.0*.
https://www.researchgate.net/publication/234827666_SPSS_for_Windows_Step-by-Step_A_Simple_Guide_and_Reference_140_update_7th_Edition
- Gobierno del Perú. (2022). ¿Qué es Telesalud? <https://www.gob.pe/11729-que-es-telesalud-servicios-de-telemedicina>
- Gomes-de Almeida, S., Marabujo, T., & do Carmo-Gonçalves, M. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Semergen*, 47(4), 248–255.
<https://doi.org/10.1016/j.semern.2021.01.005>
- Hernández, Fernández & Baptista (2014) *Metodología de la investigación*, sexta edición, México <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández & Ávila (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<file:///C:/Users/pc/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120.pdf>
- Herrera (2009). Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas
<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>
- Herrera Cuenca, C.D. & Cercas Duque, A. (2016). Las tecnologías en el aprendizaje de prestación de cuidados: propuesta de un marco referencial desde el modelo de Patricia Benner. *Ene*, 10(3).
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2016000300006&lng=es&tlng=es

- Hone, T., Gurol-Urganci, I., Millett, C., Başara, B., Akdağ, R. y Atun, R. (2017). Effect of primary health care reforms in Turkey on health service utilization and user satisfaction. *Health policy and planning*. 32(1), 57-67.
<https://academic.oup.com/heapol/article-abstract/32/1/57/2555413>
- Hospital Hermilio Baldizan. INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE USUARIO EXTERNO METODOLOGIA SERQUAL 2020 [Internet]. [cited 2021 Jul 3]. Available from: http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2020/informes/Informe_Final_SERVQUAL_2020.pdf
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M. y Dermentzoglou, L. (2019). Evaluation of the electronic service: measurement of user satisfaction and implications in the health sector. *Computer standards and interfaces*. 63(14), 16-26.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0920548918302022>
- Layza, E. S. (2022). *Calidad de atención del programa de teleconsulta y satisfacción del asegurado en un hospital de EsSalud, Trujillo - 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102737>
- López & Fachelli (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Lovo, J. (2021). Telemedicina: Oportunidades en atención primaria. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 16(43), 1-5.
<https://www.rbmf.org.br/rbmfc/article/view/2552>
- Lucero I. y Meza S., “Validación de instrumentos para medir conocimientos”, Departamento de Física - Facultad de Cs. Exactas y Naturales y Agrimensura - UNNE., www1.unne.edu.ar/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf, Consultado el viernes 26 de septiembre de 2012.
- Manterola, Quiroz, Salazar & García (2019) Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>

- Masacon, M. R. H., López, G. A. C., & Lára, G. A. J. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- MINSA (2011) “La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo. - Metodología SERVQUAL Modificada. RM 527-2011/MINSA.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf
- MINSA. (2013). Estudio de Satisfacción del Usuario Externo Servqual 2013.
https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
- MINSA. (2020). Más de 14 millones de atenciones por telemedicina se realizaron durante el 2020. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/322744-mas-de-14-millones-de-atenciones-por-telemedicina-se-realizaron-durante-el-2020#:~:text=Con%20ayuda%20de%20la%20tecnolog%C3%ADa,evitando%20el%20desplazamiento%20a%20los>
- Navarro, L. (2021) Satisfacción de las teleconsultas durante la pandemia de COVID-19, Hospital Regional Cusco 2021. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5787/253T20210112_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nguyen, TT, Maxwell Harper, F., Terveen, L. y Konstan, JA (2018). User personality and user satisfaction with recommender systems. *Frontiers of information systems*. 20(6), 1173-1189. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-017-9782-y>
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E. & Villagómez Paucar. A., (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis (Vol. 4ta edición). Bogotá: Ediciones de la U.
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

- Oppong, E., Hinson, RE, Adeola, O., Muritala, O. y Kosiba, JP (2021). The effect of mobile health service quality on user satisfaction and continued use. *Total quality management and business excellence*, 32 (1-2), 177-198.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2018.1541734>
- OMS (2016). Definición de indicadores para proyectos de telemedicina como herramienta para la reducción de las inequidades en salud.
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28563/OPSKBR16006-spa.pdf?sequence=6#:~:text=La%20telemedicina%20est%C3%A1%20definida%20como,intercambiar%20datos%20con%20el%20prop%C3%B3sito>
- OMS. (2021). Telesalud en tiempos de Pandemia.
https://www.who.int/goe/policies/countries/mex_telehealth.pdf
- OPS (2021). Perú: Fortalecimiento del sistema de salud para avanzar hacia la salud universal. <https://www.paho.org/es/peru/peru-fortalecimiento-sistema-salud-para-avanzar-hacia-salud-universal>
- OPS & OMS. (2016). Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28413/9789275319031_spa.pdf?sequence=6
- OPS. (2020). Teleconsulta durante una Pandemia.
<https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf>
- Pava Ángel, M. A., Vargas Santos, M. A., Infante Gómez, M. D. & Trujillo Niño, Y. P. (2020). *Satisfacción 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* [Tesis de Licenciatura, Universidad EAN, Colombia]. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10183>
- Pavón, A. B. A. (2021). Como los Emprendedores Jóvenes Reaccionan ante la Pandemia del Covid-19 Y se Insertan al Mundo Tecnológico. *Journal of Latin American Science*, 5(1), 86-99.
<https://www.lasjournal.com/index.php/abstract/article/view/67>

- Pérez-González, J.C., Yáñez, S., Ortega-Navas, M.C. & Piqueras, J.A. (2020). Educación emocional en la educación para la salud: cuestión de Salud Pública. *Clínica y Salud*, 31(3), 127-136. <https://dx.doi.org/10.5093/clysa2020a7>
- Petracci, M., & Cuberli, M. (2020). eHealth y Pandemia COVID-19: nuevos tiempos para las relaciones entre médicos y pacientes. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, 28(145), 281-300. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7718840>
- Reyes, A. A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. *Ex Cathedra en Negocios*, 2(2), 7-27. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>
- Roldan-Gomez, F. J., Jordan-Ríos, A., Alvarez-Sangabriel, A., Guízar-Sanchez, C., Perez-De-Isa, L., Lasses-Ojeda, L. A., Domínguez-Rivera, D. U., Correa-Carrera, R. P., & Cossío-Aranda, J. E. (2020). Telemedicine as an instrument for cardiological consultation during the COVID-19 pandemic. *Archivos de Cardiología de México*, 90, 88–93. <https://doi.org/10.24875/ACM.M20000065>
- Ruiz Caballero DC. Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente en tiempos COVID-19. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2021 [cited 2021 Jul3]; Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011>
- Ruiz-Romero, V., Martínez-Pillado, M., Torres-Domínguez, Y., Acón-Royo, D., Toro-Salas, D., Cruz-Villalón, F., & Rivera-Sequeiros, A. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista Española de Salud Pública*, 95(1), 1-11. <https://medes.com/publication/160178>
- Sánchez, Reyes & Mejías (2019) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Santos (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario.
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Tello, S. (2020). Evaluación de satisfacción de la implementación de estrategia de telemonitoreo y teleorientación domiciliaria para la atención de pacientes crónicos en hospital cayetano Heredia durante pandemia covid 19 en el período abril a setiembre 2020 lima Perú. [Tesis de maestría Universidad Peruana Cayetano Heredia] Repositorio institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8380/Evaluacion_TellodelMar_Solania.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tornero-Molina J, Sánchez-Alonso F, Fernández-Prada M, Bris-Ochaita ML, Sifuentes-Giraldo A, Vidal-Fuentes J. (2020) Tele-Rheumatology During the COVID-19 Pandemic. *Reumatol Clin (Engl Ed)*. 2020 Oct 29;18(3):157–63. English, Spanish. doi: 10.1016/j.reuma.2020.10.004. Epub ahead of print. PMID: 33214110; PMCID: PMC7598343. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33214110/>
- Tuñoque, A. R. (2022). Telemedicina y satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95851>
- Vásquez, D. (2020). Ventajas, desventajas y ocho recomendaciones para la educación médica virtual en tiempos de COVID-19. *CES Medicina*, 34(SPE), 14-27.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-87052020000400014
- Velázquez, M., Pacheco, A., Silva, M., & Sosa, D. (2017). Evaluación del proceso de teleconsulta desde la perspectiva del proveedor, Programa de Telesalud de Oaxaca, México. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 41, e22. 1-8.
<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2017.v41/e22/>
- Villalón, F. (2020). Creencias, percepción e interés sobre felicidad y bienestar en Atención Primaria en Salud: Un estudio cuantitativo. *Rev Arch En Med Fam*, 22 (14), 1-17.
https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Villalon/publication/342360579_Creencias_percepcion_e_interes_sobre_felicidad

y_bienestar_en_Atencion Primaria_en_Salud_Un_estudio_cuantitativo/links/5ef0b08b299bf1faac6cb1bb/Creencias-percepcion-e-interes-sobre-felicidad-y-bienestar-en-Atencion-Primaria-en-Salud-Un-estudio-cuantitativo.pdf

Zakaría, F. (2021). Diez lecciones para el mundo de la postpandemia. Paidós.

https://planetadelibroscom.cdnstatics2.com/libros_contenido_extra/48/47333_1_NP_-_Diez_lecciones_para_el_mundo_de_la_postpandemia.pdf