TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA

"Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023"

Tesis para optar el título profesional de:

MÉDICO CIRUJANO

Presentado por:

Hugo Garro Mendiola (0000-0002-2472-739X)

Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos (0000-0002-3699-249X)

Asesor:

Jose Wagner Lopez Revilla (0000-0003-0614-7284)

Lima – Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Lima, 25 de mayo del 2024.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: MAGISTER VICTOR MANUEL GALLEGOS REJAS
Miembro: MED. DIEGO RENATTO CHAMBERGO MICHILOT
Miembro: MED. PAOLA ALEJANDRA GOICOCHEA ROMERO

Se reúnen para evaluar la tesis titulada: "**NIVEL DE SATISFACCION DEL USO DE LA TELECONSULTA VERSUS CONSULTA PRESENCIAL EN PACIENTES ATENDIDOS EN SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE HOSPITALES EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2023"**

Presentada por los estudiantes: **GARRO MENDIOLA, HUGO – QUINTANILLA GALLEGOS, TATIANA PATRICIA**

Para optar por el Título profesional de **MÉDICO CIRUJANO**

Asesorados por el: **MED. JOSE WAGNER LOPEZ REVILLA**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado su desempeño en la sustentación, concluyen de manera unánime calificar a:

Tesista: **GARRO MENDIOLA, HUGO**			Nota (quince):15
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ()

Tesista: **QUINTANILLA GALLEGOS, TATIANA PATRICIA**			Nota (quince):15
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Victor Gallegos Rejas

MAGISTER VICTOR MANUEL GALLEGOS REJAS
Presidente del Jurado

MED. JOSE WAGNER LOPEZ REVILLA
Asesor

MED. PAOLA ALEJANDRA GOICOCHEA ROMERO
Miembro

MED. DIEGO RENATTO CHAMBERGO MICHILOT
Miembro

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 04 de junio del 2024
Señor,
Carlos Zavalaga Reyes
Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Hugo Garro Mendiola y Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos, estudiante/egresado de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Jose Wagner Lopez Revilla, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023", sustentado para obtener el título/grado de Médico Cirujano es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista 1
DNI: 70569811



Firma del asesor de tesis
DNI:41120342



Firma tesista 2
DNI: 70102936

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima metropolitana en el 2023

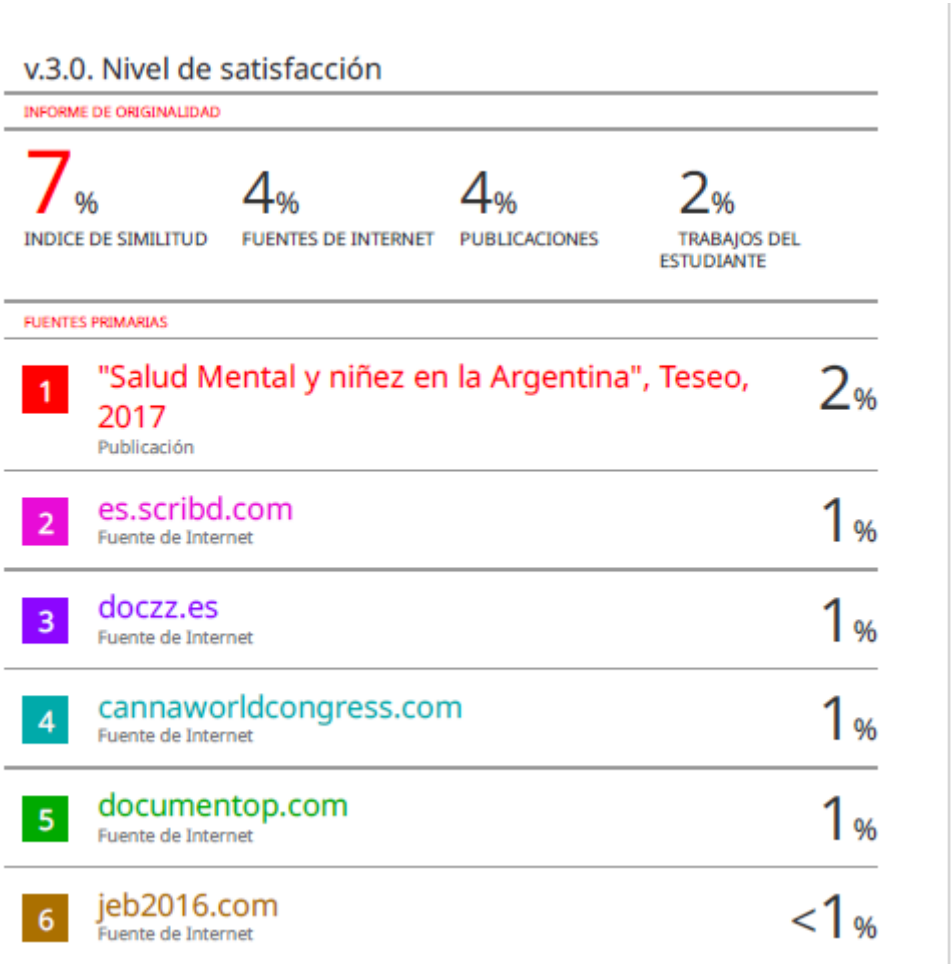
Autores. Hugo Garro Mendiola; Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2404322913).

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



v.3.0. Nivel de satisfacción

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	4%	4%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	"Salud Mental y niñez en la Argentina", Teseo, 2017 Publicación	2%
2	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	doczz.es Fuente de Internet	1%
4	cannaworldcongress.com Fuente de Internet	1%
5	documentop.com Fuente de Internet	1%
6	jeb2016.com Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la diferencia entre el nivel de satisfacción en teleconsulta y en consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental en hospitales de Lima Metropolitana.

MÉTODOS:

Estudio transversal que propone la comparación entre los niveles de satisfacción de los tipos de consulta ambulatoria que asisten los pacientes atendidos en servicios de salud mental de los hospitales referenciales.

En el siguiente estudio se propone la exploración del nivel de satisfacción entre consulta presencial y teleconsultas, y su funcionamiento posterior a la pandemia, en este rubro que es la teleconsulta en servicios de salud mental.

RESULTADOS: Se evaluaron 188 encuestas sobre satisfacción en consultas presenciales y teleconsultas en servicios de salud mental de hospitales de Lima Metropolitana, centrándose en factores sociodemográficos. La muestra incluyó a 188 participantes de 18 a 80 años. El análisis demostró la predominancia femenina (53.72%), estados civiles y diversas ocupaciones. No se hallaron diferencias significativas en la satisfacción según sexo, edad o estado civil.

Sin embargo, la situación laboral mostró una tendencia hacia la significancia ($p = 0.19$). Los resultados sugieren que el desempleo podría influir ligeramente en la satisfacción. Respecto al lugar de procedencia, no se identificaron diferencias significativas ($p = 0.92$). En cambio, en telemedicina, la edad mostró una asociación significativa con la satisfacción ($p = 0.02$), mientras que el sexo,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

estado civil y lugar de procedencia no la mostraron ($p > 0.05$). Aunque no se hallaron diferencias significativas según la ocupación ($p = 0.87$), se observó una tendencia hacia mayor satisfacción entre los empleados.

CONCLUSIONES: El estudio no muestra diferencias significativas en la satisfacción entre teleconsultas y consultas presenciales, pero señala una tendencia hacia el uso más frecuente de teleconsultas por parte de individuos jóvenes. Esta preferencia se atribuye a la afinidad de los jóvenes con la tecnología y a su búsqueda de soluciones prácticas. Se sugiere investigar las razones subyacentes de esta preferencia para informar futuras estrategias de atención médica.

PALABRAS CLAVE: Teleconsulta, Satisfacción del paciente y Psiquiatría

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

OBJECTIVE: Determine the difference between the level of satisfaction in teleconsultation and in-person consultation in patients treated in mental health services in hospitals in Metropolitan Lima.

METHODS: Cross-sectional study that proposes the comparison between the levels of satisfaction of the types of outpatient consultations attended by patients treated in mental health services at reference hospitals.

The following study proposes the exploration of the level of satisfaction between in-person consultation and teleconsultations, and their functioning after the pandemic, in this area, which is teleconsultation in mental health services.

RESULTS: 188 surveys on satisfaction in both in-person consultations and teleconsultations in mental health services at hospitals in Lima Metropolitana were evaluated, focusing on sociodemographic factors. The sample included 188 participants aged 18 to 80 years old. The analysis showed a female predominance (53.72%), various marital statuses, and diverse occupations. No significant differences in satisfaction were found based on gender, age, or marital status. However, employment status showed a trend toward significance ($p = 0.19$), suggesting that unemployment might slightly influence satisfaction. Regarding place of origin, no significant differences were identified ($p = 0.92$). Conversely, in telemedicine, age showed a significant association with satisfaction ($p = 0.02$), while gender, marital status, and place of origin did not ($p > 0.05$). Although no significant differences were found based on occupation ($p =$

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

0.87), a trend toward higher satisfaction among employed individuals was observed.

CONCLUSIONS: The study doesn't show significant differences in satisfaction between teleconsultations and in-person consultations, but it points out a trend towards more frequent use of teleconsultations by young individuals. This preference is attributed to the young generation's affinity for technology and their pursuit of practical solutions. Investigating the underlying reasons for this preference is suggested to inform future healthcare strategies.

KEYWORDS: Teleconsultation, Patient Satisfaction, and Psychiatry

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha afectado significativamente la salud mental y física de las personas, lo que ha generado emociones fuertes de temor y ansiedad en adultos y niños. El personal de salud ha sufrido trastornos mentales, como el estrés postraumático y la depresión, principalmente debido al aislamiento social y la exposición directa al virus en el cumplimiento de sus funciones. La cuarentena y las medidas de bioseguridad han obligado a la implementación de la telepsiquiatría como una alternativa para la atención a pacientes con patologías psiquiátricas.

La telepsiquiatría ha ido ganando terreno en la atención psiquiátrica en todo el mundo. El uso de la tecnología para brindar servicios de salud mental ha demostrado ser una alternativa eficaz y accesible para personas que tienen dificultades para desplazarse a un hospital o que prefieren recibir atención psiquiátrica desde la comodidad de su hogar.

En este estudio queremos evaluar la percepción de los pacientes respecto a la continuidad de la telepsiquiatría posterior a la pandemia y si se podría seguir manteniendo las teleconsultas psiquiátricas, porque en comparación con otras especialidades, esto ocasionó que muchas personas desarrollen afecciones mentales debido al miedo de ser contagiados.

La telepsiquiatría se justifica como una herramienta importante para ampliar el acceso a la atención de salud mental, especialmente en áreas rurales y comunidades con escasez de especialistas. Su implementación es viable en escenarios como consultas de seguimiento y terapias continuas. Sin embargo, la brecha digital puede limitar su alcance, ya que no todos los pacientes tienen

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

acceso a dispositivos adecuados o conexión a internet estable.[1] Además, la falta de familiaridad con la tecnología, el temor a la pérdida de la privacidad y la preferencia por consultas presenciales pueden hacer que algunos pacientes se sientan indispuestos a utilizar la telepsiquiatría.[2]

MATERIALES Y MÉTODOS

Población

El presente estudio está dirigido a los pacientes atendidos en servicios de salud mental que acuden a los hospitales de Lima metropolitana.

Los centros referenciales son establecimientos de atención abierta de mediana complejidad, que proporcionan atención de tipo diagnóstico y terapéutico preferentemente a pacientes referidos por los Consultorios Generales.[3]

Nuestra población de estudio está basada en los Hospitales de Lima metropolitana.

Muestra

El presente estudio calcula un tamaño muestral, dado que se enfoca en todos los pacientes atendidos en servicios de salud mental de los centros médicos referenciales. El cálculo del tamaño de muestra se utilizó la calculadora online OpenEpi y se estimó una diferencia de proporción bajo los siguientes parámetros: el nivel de confianza del 95%, nivel de potencia de 80%,razón en la muestra es de 1:1,el porcentaje de satisfechos en consulta presencial que sería de 30% y porcentaje de satisfechos en teleconsulta psiquiátrica de 50% y un porcentaje de pérdida 10%. A fin de encontrar un contraste de hipótesis se requiere un tamaño total de 188 participantes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Cuestionarios

Los cuestionarios del estudio está conformado por uno con preguntas de tipo sociodemográfico, y el segundo es el cuestionario de satisfacción del cliente (CSQ-8) con preguntas relacionadas a los niveles de satisfacción en una escala tipo likert. En este cuestionario se utiliza un coeficiente alfa de fidelidad del 93%, lo que nos indicaría que este cuestionario posee un alto grado de consistencia.[4] Este cuestionario está siendo utilizado en este proyecto de tesis debido a que se ha comprobado en diversos artículos su utilidad para programas de salud mental y para poder medir la satisfacción tanto en consultas virtuales como presenciales.[5]

El CSQ-8 utiliza 8 ítems para proporcionar una evaluación confiable de la satisfacción del usuario con los servicios recibidos, abordando aspectos importantes como la calidad del servicio, satisfacción global, necesidades satisfechas, recomendación, valor percibido, cumplimiento de expectativas, resultados del servicio y probabilidad de uso futuro. Esta estructura permite obtener una visión general de la experiencia del usuario de manera rápida y eficiente.[6]

Diseño del estudio

Estudio transversal que propone la comparación entre los niveles de satisfacción de los tipos de consulta ambulatoria que asisten los pacientes atendidos en servicios de salud mental de los hospitales referenciales.

En el siguiente estudio se propone la exploración del nivel de satisfacción entre consulta presencial y teleconsultas, y su funcionamiento posterior a la pandemia, en este rubro que es la teleconsulta en servicios de salud mental.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Análisis de datos

Todos los datos recolectados desde las encuestas se exportan y se codifican en microsoft excel en categorías identificadas por números enteros. La revisión de datos completos y respuestas la realizan los investigadores. Luego de la codificación se exportan los datos al programa Stata 16.

El análisis primario de los datos resume las variables mediante tabla de frecuencias y gráficos de barras para las variables categóricas. Las variables cuantitativas se presentan en media o mediana según corresponda.

Las preguntas tipo likert se presentan en proporciones y en gráficos de barras agrupadas.

Para el análisis bivariado se categoriza el nivel de satisfacción, en dos secciones (satisfecho e insatisfecho). Se utilizará la prueba de chi cuadrado o Test de Fisher, en variables categóricas. Para variables numéricas se utilizaron pruebas paramétricas (análisis de varianzas) y no paramétricas (Test de mann whitney) según normalidad. Todos los análisis tienen un nivel de significancia del 95%.

Para el análisis multivariado se utilizará la regresión de Poisson,donde la variable resultado (nivel de satisfacción de uso de teleconsulta) será categorizada en dos niveles (satisfecho e insatisfecho) y se establecerá la asociación con la variable predictora principal (tipo de consulta) en un modelo que determina razones de prevalencia crudas y ajustadas. La selección de las variables para el modelo ajustado se realiza de acuerdo a la significancia, en el modelo crudo. El nivel de significancia para los análisis se considera 95%.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Consideraciones éticas

El estudio requirió de consentimiento informado, el estudio fue aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) con el código PRE-15-2022-00494, por el

Comité Institucional de Ética en investigación del Centro Médico Naval “CMST” y por el Departamento de educación docencia e investigación del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú.

RESULTADOS

Durante el período de estudio en el 2023, se llevó a cabo una exhaustiva evaluación de 188 encuestas destinadas a medir el nivel de satisfacción tanto en consultas presenciales como en teleconsultas en el ámbito de los servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana. Este análisis se centró en la exploración de factores sociodemográficos que podrían incidir en los niveles de satisfacción de los pacientes. La muestra incluyó a 188 participantes con edades comprendidas entre los 18 y los 80 años.

El presente estudio analizó la situacion sociodemografíca de una muestra representativa de la población, destacando la predominancia del sexo femenino, que constituyó el 53.72% del total, seguido por un 45.21% de individuos masculinos, mientras que un 1.06% pertenecían a otros géneros. En términos de estado civil, se observó que el 46.8% eran casados, el 10.11% estaban divorciados, el 36.7% eran solteros y el 6.9% eran viudos. En relación con la situación laboral, el 31.02% de los participantes se encontraban desempleados, mientras que el 57.22% estaban empleados y el 11.76% realizaban trabajos de oficio. Respecto al lugar de procedencia, se encontró que el 56.91% provenían

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de Lima Centro, el 15.43% de Lima Sur, el 12.77% del Callao, el 9.04% de Lima Este y el 5.85% de Lima Norte. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de la composición demográfica de la muestra. (Tabla 1)

Se analizaron los niveles de satisfacción de las consultas presenciales en comparación con las teleconsultas en el ámbito de los servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana, considerando diversos factores sociodemográficos. La tabla muestra que, en términos de sexo, no se encontraron diferencias significativas en los niveles de satisfacción entre hombres, mujeres y otros géneros ($p = 0.18$). Asimismo, la edad no mostró una asociación significativa con los niveles de satisfacción ($p = 0.72$). Respecto al estado civil, tampoco se observaron diferencias significativas entre los participantes casados, divorciados, solteros o viudos ($p = 0.92$). Sin embargo, la situación laboral sí mostró una tendencia hacia la significancia, con un valor de p de 0.19, sugiriendo que el desempleo podría influir ligeramente en los niveles de satisfacción. En cuanto al lugar de procedencia, no se identificaron diferencias significativas entre los participantes provenientes de distintas zonas de Lima Metropolitana ($p = 0.92$). Estos resultados sugieren que, mientras que variables como sexo, edad, estado civil y lugar de procedencia no parecen tener un impacto significativo en la satisfacción de las consultas, la situación laboral podría ser un factor a considerar. (Tabla 2)

Los resultados obtenidos del análisis de la satisfacción en telemedicina revelan varias tendencias significativas. En primer lugar, se observa una asociación significativa entre la edad y el nivel de satisfacción ($p = 0.02$), donde los participantes de mayor edad reportaron niveles de satisfacción más altos en comparación con los más jóvenes. Sin embargo, no se encontraron diferencias

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

significativas en cuanto al sexo (p = 0.21), estado civil (p = 0.12) o lugar de procedencia (p = 0.84) en relación con los niveles de satisfacción en las consultas de telemedicina. En términos de ocupación, aunque no se identificaron diferencias significativas entre los desempleados, empleados y aquellos con trabajos de oficio (p = 0.87), se observa una tendencia hacia una mayor satisfacción entre aquellos con empleo en comparación con los desempleados. Estos resultados sugieren que, si bien la edad puede influir en la percepción de la calidad de la telemedicina, otros factores como el sexo, estado civil, ocupación y lugar de procedencia pueden no tener un impacto significativo en los niveles de satisfacción. (Tabla 3)

Se presentan los niveles de satisfacción de consulta presencial vs teleconsulta en donde no se observa asociación entre diversos niveles. Tanto en consulta presencial como en teleconsulta muestran un valor de p=0.33 (Tabla 4)

Al realizar un análisis de correlación entre el puntaje de satisfacción de la consulta presencial con el puntaje de telemedicina, no encontramos relación entre dichos resultados. (Gráfico 1)

DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo la exploración de los niveles de satisfacción de la consulta presencial en comparación con la consulta por telemedicina, donde no se logró evidenciar diferencias entre ambos tipos de consulta, si bien se muestra una asociación entre el nivel de satisfacción de las teleconsultas en comparación a la consulta presencial por edades.

Un estudio reciente llevado a cabo en la Mayo Clinic de Rochester, Minnesota, abordó la comparación entre la telemedicina y las consultas presenciales en el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

contexto de la salud renal. Se centró en la perspectiva ambulatoria de pacientes con enfermedad renal y evaluó si existían diferencias significativas en los niveles de satisfacción entre aquellos atendidos a través de la telenefrología y aquellos que recibieron atención en consultas presenciales. Los resultados de este estudio revelaron que no se encontraron diferencias significativas en la satisfacción del paciente entre los dos grupos. Este hallazgo sugiere que la telemedicina, específicamente la telenefrología, puede ser una alternativa efectiva y bien aceptada para la atención de pacientes con enfermedad renal, en comparación con las consultas presenciales tradicionales. Este estudio proporciona información importante sobre la viabilidad y la satisfacción asociada con la implementación de la telemedicina en el campo de la nefrología, respaldando su uso continuado como una modalidad de atención valiosa y eficaz.[7]

Un estudio realizado en Toronto menciona que los resultados del estudio mostraron que hubo una alta satisfacción y experiencia positiva entre los pacientes que recibieron atención a través de la telepsiquiatría. Sin embargo, para determinar la significancia del uso de la telepsiquiatría en comparación con la consulta presencial, se necesitaría un análisis estadístico específico que compare directamente los niveles de satisfacción entre ambos grupos.[8]

En relación al cuestionario CSQ-8 que fue utilizado en el presente estudio al igual que en el estudio revisado, demostró que los pacientes que utilizaron los servicios psiquiátricos en línea reportaron niveles de satisfacción moderado a bajo, según las puntuaciones obtenidas en el CSQ-8. Estas puntuaciones reflejan que existen áreas de mejora en la telepsiquiatría, lo que podría incluir la calidad de la comunicación, efectividad del tratamiento y experiencia general del

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

paciente. Estos hallazgos destacan la importancia de abordar las preocupaciones y necesidades de los pacientes al diseñar y ofrecer servicios de telepsiquiatría.[9]

A pesar de las ventajas en términos de accesibilidad y conveniencia, la teleconsulta se enfrenta a desafíos significativos relacionados con la incapacidad de realizar un examen físico completo y mantener la calidad de la interacción médico-paciente. Resulta fundamental subrayar el papel primordial que desempeña el contacto personal en las consultas presenciales para fomentar una conexión emocional sólida y facilitar una comunicación efectiva entre el médico y el paciente.

Pese a las limitaciones en el examen físico, la teleconsulta ha demostrado ser altamente satisfactoria para muchos pacientes, según los estudios revisados. La conveniencia y la accesibilidad de la teleconsulta son aspectos especialmente valorados por los pacientes, como se evidencia en la alta satisfacción con la telepsiquiatría. Además, la teleconsulta facilita la continuidad en la atención médica al permitir un seguimiento más regular y conveniente de los pacientes, lo que puede ser crucial para el manejo de condiciones crónicas.[10]

La implementación de la teleconsulta presenta desafíos significativos, tanto tecnológicos como económicos, que necesitan ser enfrentados. A pesar de que la teleconsulta puede representar una opción más rentable para los pacientes y el sistema de salud en general, al reducir los costos asociados con los desplazamientos y la logística de las visitas presenciales, la accesibilidad y la familiaridad con la tecnología pueden suponer una barrera para ciertos individuos. Asimismo, se requieren medidas para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos del paciente en el ámbito digital.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Este estudio tiene algunas fortalezas, como: en primer lugar, se destaca el empleo de una metodología apropiada, respaldada por el uso de cuestionarios traducidos y validados, lo que permite una evaluación adecuada del nivel de satisfacción. Además, aborda un aspecto novedoso en el contexto de la pandemia, dado que el incremento en el uso de la telepsiquiatría es una tendencia reciente. En este sentido, nuestro estudio se ubica en el tópico de la investigación de la telepsiquiatría en el país, la cuál cuenta con un número limitado de reportes. En virtud de nuestro diseño, nuestra investigación ofrece una visión exploratoria integral del ámbito de la telepsiquiatría, permitiendo así un entendimiento inicial de esta área emergente en la práctica clínica.

No obstante, se deben considerar limitaciones inherentes al presente estudio, entre las cuales destacan variables confusoras que podrían influir en los resultados. Es importante señalar que los pacientes con comorbilidades no fueron incluidos en la muestra, lo que podría sesgar los hallazgos y limitar la generalización de los mismos. Es factible que muchos de los participantes con comorbilidades prefieran las teleconsultas como medio de atención médica, dado su temor a contraer enfermedades adicionales al acudir a centros de salud físicos, lo cual podría agravar su condición de salud preexistente.

Además, es importante destacar que no se realizaron clasificaciones de las enfermedades psiquiátricas preexistentes entre los pacientes del estudio. Por consiguiente, carecemos de información precisa acerca de la presencia de trastornos como la ansiedad social en la muestra. Es pertinente mencionar que pacientes afectados por esta condición podrían mostrar una mayor inclinación hacia la utilización de la teleconsulta como modalidad de atención médica. Adicionalmente, se observó que algunos pacientes experimentaban sentimientos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de vergüenza asociados con la búsqueda de ayuda en el ámbito psiquiátrico, lo que dificultó la clasificación adecuada de los trastornos psiquiátricos en el estudio.

Otra de las limitaciones de nuestra investigación fue la exclusividad de la población estudiada, la cual estuvo conformada únicamente por individuos pertenecientes a centros militares. La inclusión de individuos con acceso adecuado a Internet, provenientes exclusivamente de hospitales de referencia en Lima Metropolitana, podría considerarse un sesgo de selección, dado que esta restricción puede representar una limitación significativa, considerando la existencia de numerosas poblaciones en el Perú con acceso limitado a internet.

La literatura médica en el contexto peruano se caracteriza por su limitada disponibilidad, pues no se han identificado estudios similares que sirvan como punto de referencia para nuestra investigación. Esta carencia dificulta la realización de comparaciones más exhaustivas y contextualizadas dentro del ámbito nacional.

El uso de telesalud varía significativamente entre las llamadas telefónicas y las videoconferencias. Las llamadas telefónicas, aunque son accesibles y fáciles de usar, limitan la comunicación verbal, careciendo de elementos visuales para evaluar expresiones faciales y lenguaje corporal, necesarios en la interacción clínica. Por otro lado, las videoconferencias permiten una interacción más completa, asemejándose más a una consulta presencial al incluir señales visuales que enriquecen la evaluación y el diagnóstico. Sin embargo, las videoconferencias requieren una mayor infraestructura tecnológica, como dispositivos con cámaras y conexiones a internet estables, lo que puede ser una

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

barrera para algunos pacientes. Estas diferencias impactan tanto la calidad de la atención como la accesibilidad de los servicios de telesalud.[11]

CONCLUSIONES

El presente estudio, si bien no arroja resultados significativos en la comparación del nivel de satisfacción entre las teleconsultas y las consultas presenciales, revela una tendencia ligeramente significativa en cuanto al mayor uso de teleconsultas por parte de individuos jóvenes. Este fenómeno puede atribuirse a la mayor afinidad de los jóvenes con el uso de dispositivos de internet, así como a su preferencia por soluciones prácticas. Para profundizar en este aspecto, sería pertinente realizar investigaciones adicionales que aborden las razones subyacentes detrás de la preferencia de los pacientes jóvenes por las teleconsultas. Esta línea de investigación promete ofrecer perspectivas más valiosas que podrían informar futuras estrategias de atención médica, proporcionando beneficios tales como ahorro de tiempo, mayor accesibilidad a la atención psiquiátrica y una mejora general en la calidad de la misma.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Smith K, Ostinelli E, Macdonald O, Cipriani A. COVID-19 and Telepsychiatry: Development of Evidence-Based Guidance for Clinicians. JMIR Mental Health 2020; 7: e21108.
2. Hilty DM, Ferrer DC, Parish MB, Johnston B, Callahan EJ, Yellowlees PM. The Effectiveness of Telemental Health: A 2013 Review. Telemedicine and e-Health 2013; 19: 444–454.
3. Leiva C, Llach E. Proceso de Atención Ambulatoria Nivel Secundario y Terciario. Ministerio de salud - Departamento de Gestión de Procesos Clínicos Asistenciales, 2016.
4. Larsen DL, Attkisson CC, Hargreaves WA, Nguyen TD. Assessment of client/patient satisfaction: Development of a general scale. Evaluation and Program Planning 1979; 2: 197–207.
5. Bishop JE, O'Reilly RL, Maddox K, Hutchinson LJ. Client satisfaction in a feasibility study comparing face-to-face interviews with telepsychiatry. J Telemed Telecare 2002; 8: 217–221.
6. Roberts RE, Attkisson CC. Assessing client satisfaction among hispanics. Evaluation and Program Planning 1983; 6: 401–413
7. Androga LA, Amundson RH, Hickson LJ, Thorsteinsdottir B, Garovic VD, Manohar S et al. Telehealth versus face-to-face visits: A comprehensive outpatient perspective-based cohort study of patients with kidney disease. PLoS ONE 2022; 17: e0265073.
8. Serhal E, Kirvan A, Sanches M, Crawford A. Client Satisfaction and Experience With Telepsychiatry: Development and Validation of a Survey Using Clinical Quality Domains. J Med Internet Res 2020; 22: e19198.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

9. Jilani AQ, Khan A, Saloni S, Kumar S, Singh J, Varma K et al. Level of patient satisfaction with online psychiatric outdoor services. Consortium Psychiatricum 2023; 4: 23–32.
10. Torales J, Vilallba-Arias J, Bogado JA, et al. Satisfaction with Telepsychiatry during the COVID-19 pandemic: Patients' and psychiatrists' report from a University Hospital. International Journal of Social Psychiatry. 2023;69(1):156-160. doi:10.1177/00207640211070762
11. Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. BMJ Open 2017; 7: e016242.
12. Peralta E, Taveras M. Effectiveness of teleconsultation use in access to mental health services during the coronavirus disease 2019 pandemic in the Dominican Republic. Indian J Psychiatry 2020; 62: 492.
13. Serhal E, Kirvan A, Sanches M, Crawford A. Client Satisfaction and Experience With Telepsychiatry: Development and Validation of a Survey Using Clinical Quality Domains. J Med Internet Res 2020; 22: e19198.
14. Wang L, Alexander CA. Telepsychiatry: Technology Progress, Challenges, and Language and Transcultural Issues. Journal of Translational Medicine and Developmental Disorders 2014; 1: 1–11.
15. Chen JA, Chung W-J, Young SK, Tuttle MC, Collins MB, Darghouth SL et al. COVID-19 and telepsychiatry: Early outpatient experiences and implications for the future. General Hospital Psychiatry 2020; 66: 89–95.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

16. Hernández Rodríguez J, Hernández Rodríguez J. Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. Medicentro Electrónica 2020; 24: 578–594.
17. Parmanto B, Lewis, Jr. AN, Graham KM, Bertolet MH. Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). Int J Telerehab 2016; 8: 3–10.
18. Dubey S, Biswas P, Ghosh R, Chatterjee S, Dubey MJ, Chatterjee S et al. Psychosocial impact of COVID-19. Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews 2020; 14: 779–788.
19. Rodríguez N, Palacios E, Vergara JP, Salgado SA, Gaona I. Satisfacción del neurólogo y de los pacientes con diagnóstico de epilepsia en una consulta de seguimiento a través de telemedicina sincrónica en el Hospital San José de Arjona (Bolívar), 2014-2015. Acta Neurológica Colombiana 2015; 31: 253–260.
20. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia. 8va ed. 1996.
21. Guinart D, Marcy P, Hauser M, Dwyer M, Kane JM. Mental Health Care Providers' Attitudes Toward Telepsychiatry: A Systemwide, Multisite Survey During the COVID-19 Pandemic. Psychiatr Serv 2021; 72: 704–707.
22. Mishkin AD, Cheung S, Capote J, Fan W, Muskin PR. Survey of Clinician Experiences of Telepsychiatry and Tele-Consultation-Liaison Psychiatry. J Acad Consult Liaison Psychiatry 2022; 63: 334–344.
23. O'Brien M, McNicholas F. The use of telepsychiatry during COVID-19 and beyond. Ir J Psychol Med 2020; 37: 250–255.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

24. Morris NP, Hirschtritt ME. Telepsychiatry, Hospitals, and the COVID-19 Pandemic. Psychiatr Serv 2020; 71: 1309–1312.
25. Ramalho R, Adiukwu F, Gashi Bytyçi D, El Hayek S, Gonzalez-Diaz JM, Larnaout A et al. Telepsychiatry and healthcare access inequities during the COVID-19 pandemic. Asian J Psychiatr 2020; 53: 102234.
26. Brunetti A, Gargoloff PR. Impacto de la pandemia por COVID-19 en la salud mental, con especial foco en personas con trastornos mentales severos y persistentes. Q 2020; 1: e278.
27. Loayza J, Chilca M, Perez W. COMPENDIO ESTADÍSTICO: INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR SALUD PERÚ 2013 - 2018. 2019.
28. Das N. Telepsychiatry during COVID-19 – A brief survey on attitudes of psychiatrists in India. Asian Journal of Psychiatry 2020; 53: 102387.
29. Ramírez-Ortiz J, Castro-Quintero D, Lerma-Córdoba C, Yela-Ceballos F, Escobar-Córdoba F. Mental health consequences of the COVID-19 pandemic associated with social isolation. Colomb j anesthesiol 2020; 48. doi:10.5554/22562087.e930.
30. Casas Anguita J, Repullo Labrador JR, Donado Campos J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria 2003; 31: 527–538.
31. Pedersen H, Skliarova T, Attkisson CC, Lara-Cabrera ML, Havnen A. Measuring patient satisfaction with four items: validity of the client satisfaction questionnaire 4 in an outpatient population. BMC Psychiatry 2023; 23: 808.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

TABLAS

Tabla N°1 **Características sociodemográficas de pacientes que acudieron a teleconsulta y consulta presencial en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023** **(N=188)**

Características		N (%)
Sexo		
	Femenino	101(53.72%)
	Masculino	85 (45.21%)
	Otro	2 (1.06%)
Edad (años, mediana, RIC)		43 (29-54) *
Estado civil		
	Casado	87 (46.28%)
	Divorciado	19 (10.11%)
	Soltero	69 (36.70%)
	Viudo	13 (6.91%)
Oficio		
	Desempleado	58 (31.02%)
	Empleo	107 (57.22%)
	Oficio	22 (11.76%)
Lugar de procedencia		
	Callao	24 (12.77%)
	Lima Centro	107 (56.91%)
	Lima Este	17 (9.04%)
	Lima Norte	11 (5.85%)
	Lima Sur	29 (15.43%)

*Mediana y Rango intercuartílico

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla N°2 **Nivel de satisfacción del uso de la consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023**

Variables		Bajo (n=18)	Intermedio (n=99)	Alto (n=71)	p-valor
Sexo					0.18†
	Femenino	10 (55.56)	57 (57.58)	34 (47.89)	
	Masculino	7 (38.89)	42 (42.42)	36 (50.70)	
	Otro	1 (5.56)	0 (0.0)	1 (1.41)	
Edad (años, mediana, RIC)		35 (24 - 61)	43 (30-53)	45 (28 -57)	0.72 *
Estado civil					0.92 †
	Casado	8 (44.44)	46 (46.46)	33 (46.48)	
	Divorciado	1 (5.56)	10 (10.10)	8 (11.27)	
	Soltero	8 (44.44)	34 (34.34)	27 (38.03)	
	Viudo	1 (5.56)	9(9.09)	3 (4.23)	
Oficio					
	Desempleado	6 (33.33)	25 (25.51)	27 (38.03)	0.19 †
	Empleo	8 (44.44)	63 (64.29)	36 (50.70)	
	Oficio	4 (22.22)	10 (10.20)	8 (11.27)	
Lugar de procedencia					0.92 †
	Callao	2 (11.11)	13 (13.13)	9 (12.68)	
	Lima Centro	10 (55.56)	52 (52.53)	45 (63.38)	
	Lima Este	1 (5.56)	11 (11.11)	5 (7.04)	
	Lima Norte	1 (5.56)	7 (7.07)	3 (4.23)	
	Lima Sur	4 (22.22)	16 (16.16)	9 (12.68)	

*Prueba de Kruskal Wallis
†Prueba de Fisher

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla N°3 **Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023**

Variables		Bajo (n=34)	Intermedio (n=91)	Alto (n=63)	p-valor
Sexo					0.21 †
	Femenino	13 (38.24)	51 (56.04)	37 (58.73)	
	Masculino	21 (61.76)	39 (42.86)	25 (39.68)	
	Otro	0 (0%)	1 (1.10)	1 (1.59)	
Edad (años, mediana, RIC)		44 (33-53)	38 (25-50)	50 (32-59)	0.02 *
Estado civil					0.12 †
	Casado	16 (47.06)	37 (40.66)	34 (53.97)	
	Divorciado	7 (20.59)	7 (7.69)	5 (7.94)	
	Soltero	10 (29.41)	41 (45.05)	18 (28.57)	
	Viudo	1 (2.94)	6 (6.59)	6 (9.52)	
Oficio					
	Desempleado	8 (23.53)	27 (30.00)	23 (36.51)	0.87 †
	Empleo	23 (67.65)	56 (62.22)	28 (44.44)	
	Oficio	3 (8.82)	7 (7.78)	12 (19.05)	
Lugar de procedencia					0.84 †
	Callao	4 (11.76)	12 (13.19)	8 (12.70)	
	Lima Centro	21 (61.76)	53 (58.24)	33 (52.38)	
	Lima Este	5 (14.71)	6 (6.59)	6 (9.52)	
	Lima Norte	1 (2.94)	5 (5.49)	5 (7.94)	
	Lima Sur	3 (8.82)	15 (16.48)	11 (17.46)	

* Prueba de Kruskal Wallis

† Prueba de Fisher

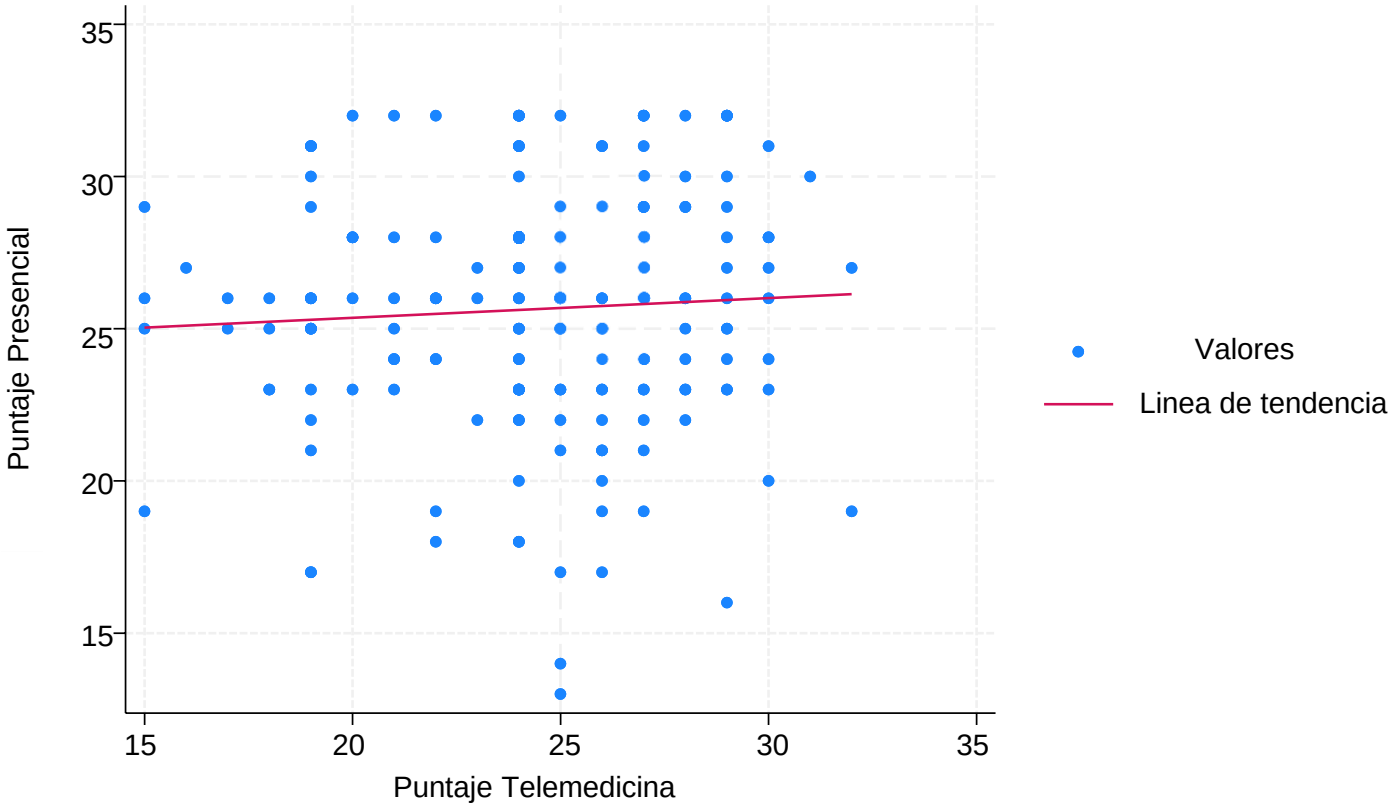
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla N°4 **Niveles de satisfacción presencial vs teleconsulta en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023**

	Bajo	Intermedio	Alto	p-valor
	34 (18.1 %)	91 (48.4%)	63(33.5%)	
Nivel de satisfacción presencial				
Bajo	3 (8.8%)	11 (12.1%)	4 (6.3%)	
Intermedio	20 (58.8)	50 (54.9%)	29 (46.0%)	0.33
Alto	11 (32.4%)	30 (33.0%)	30 (47.6%)	

GRÁFICOS



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 1

Hispanic Client Satisfaction

THE CLIENT SATISFACTION QUESTIONNAIRE (CSQ-8S)

SPANISH LANGUAGE VERSION

Por favor, ayúdenos a mejorar nuestro programa contestando algunas preguntas sobre los servicios que usted haya recibido. Estamos interesados en su franca opinión, sea positiva a negativa. Por favor, conteste todas las preguntas. También aceptamos sus comentarios y sugerencias. Muchisimas gracias. Estamos muy agradecidos por su ayuda.

MARQUE CON UN CIRCULO SU RESPUESTA

1. ¿Cómo calificaria los servicios que ha recibido?

Excelentes Buenos Regulares Pobres

2. ¿Recibió la clase de servicio que quería?

No, definitivamente no No. Si, generalmente Si, definitvamente

3. ¿Hasta qué punto ha ayudado nuestro programa a solucionar sus problemas?

En casi todos En la mayor parte En solo algunos En ninguno

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4. ¿Si un amigo/a estuviera en necesidad de ayuda similar, le recomendaría nuestro programa?

No, definitivamente No, creo que no Sí, creo que sí Si, definitivamente

5. ¿Qué tan satisfecho/a está usted con la cantidad de ayuda que ha recibido?

Nada satisfecho/a Indiferente o moderadamente no satisfecho/a

Mayormente satisfecho/a Muy Satisfecho

6. ¿Los servicios que ha recibido le han ayudado a tratar mejor sus problemas?

Si, me ayudaron mucho Si, me ayudaron algo

No, realmente no me ayudaron No, parecían hacer las cosas peor

7. ¿En general, qué tan satisfecho/a está usted con los servicios que ha recibido?

Muy satisfecho/a Mayormente satisfecho/a

Indiferente o moderadamente satisfecho/a No muy satisfecho/a

8. ¿Si necesitara ayuda otra vez, volveria a nuestro programa?

No, definitivamente no No. Si, generalmente Si, definitvamente

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CONSTANCIA N° 217-CIEI-CIENTÍFICA-2023

El presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Científica del Sur (CIEI-CIENTÍFICA) da constancia que el proyecto de investigación, cuyos datos se registran a continuación, ha sido aprobado por el CIEI-CIENTÍFICA.

Código de registro:	**PRE-15-2022-00494**
Título:	**Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023**
Investigador(a):	**Hugo Garro Mendiola; Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos**

La aprobación del proyecto de investigación implica que el documento presentado a evaluación cumple con los lineamientos de Universidad en materia de investigación y ética, los cuales se sustentan en la normativa internacional vigente.

En tal sentido, esta aprobación carecerá de valor si es que el proyecto de investigación arriba indicado es modificado de cualquier forma. Toda enmienda, añadido, eliminación o eventualidad (eventos adversos, etc.) posterior a la fecha de aprobación debe ser reportado al CIEI-CIENTÍFICA.

La vigencia de la aprobación de este documento es de dieciocho (18) meses (hasta el 23 de febrero del 2025), periodo en el que puede desarrollarse el proyecto. Cualquier trámite para su renovación deberá ser enviado antes del término de la vigencia de este documento, debiendo suspenderse todo desarrollo hasta que la renovación sea aprobada.

Villa El Salvador, 24 de agosto de 2023

Mg. Cinthya Ruth Chipana Herquinio
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación

T /(511) 610 6738
informes@cientifica.edu.pe
Asesoría al postulante
• Campus Villa 2 - Panamericana Sur km 19
• Calle Cantuarias 398, Miraflores

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CIENTÍFICA
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA No.386 - DACMH-DAFCS-U. CIENTIFICA-2024

Villa el Salvador, 22 de abril del 2024

VISTO:

El informe de revisión independiente académica y la aprobación de un Comité de Ética del proyecto de tesis titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LA TELECONSULTA VERSUS CONSULTA PRESENCIAL EN PACIENTES ATENDIDOS EN SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE HOSPITALES EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2023 "**

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y el reglamento y Procedimientos de trabajos de Investigación para obtener el **Título Profesional de Médico Cirujano.**

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

ART. 1° Aprobar, en vías de regularización e inscribir el proyecto de tesis titulado: **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USO DE LA TELECONSULTA VERSUS CONSULTA PRESENCIAL EN PACIENTES ATENDIDOS EN SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE HOSPITALES EN LIMA METROPOLITANA EN EL 2023",** presentado por los alumnos Hugo Garro Mendiola y Tatiana Patricia Quintanilla Gallegos con N° de registro: **PRE-15-2022-00494.**

ART. 2° Nombrar al Docente Jose Lopez Revilla, como asesor para el desarrollo de la tesis en cuestión.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Decano de la Carrera de Medicina Humana – Facultad de Ciencias de la Salud – Universidad Científica del Sur

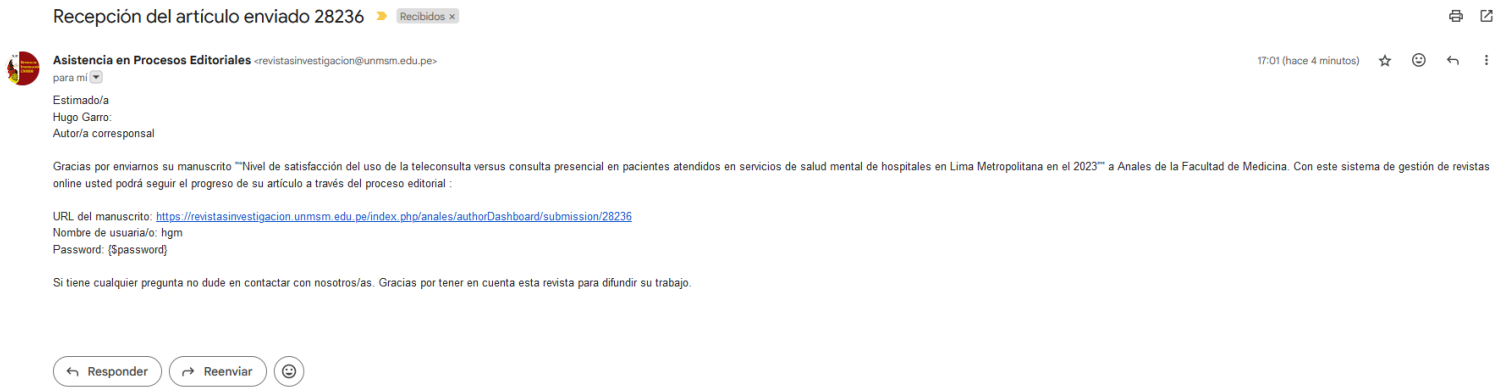
Mg. JORDI GRAU MONGE
Decano
Carrera de Medicina Humana

c.c. Archivo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR



Recepción del artículo enviado 28236 Recibidos ×

Asistencia en Procesos Editoriales <revistasinvestigacion@unmsm.edu.pe> 17:01 (hace 4 minutos)
para mí

Estimado/a
Hugo Garro:
Autor/a corresponsal

Gracias por enviarnos su manuscrito ""Nivel de satisfacción del uso de la teleconsulta versus consulta presencial en pacientes atendidos en servicios de salud mental de hospitales en Lima Metropolitana en el 2023"" a Anales de la Facultad de Medicina. Con este sistema de gestión de revistas online usted podrá seguir el progreso de su artículo a través del proceso editorial :

URL del manuscrito: https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/authorDashboard/submission/28236
Nombre de usuaria/o: hgm
Password: {$password}

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Responder Reenviar

https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/index

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis