

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

**“Calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del
Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

AUTOR: Paucar Crisostomo, Himgobeth Eliel

ASESORA: Ordoñez Toledo, Jackeline Karol

HUÁNUCO – PERÚ

2026

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud Publica
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73142935

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45990736

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con
mención en salud pública y docencia universitaria.

Código ORCID: 0009-0000-1413-5465

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Jara Claudio, Edith Cristina	Doctora en ciencias de la educación	22419984	0000-0002- 3671-3374
2	Borneo Cantalicio, Eler	Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria	40613742	0000-0002- 6273-9818
3	Carnero Tineo, Alicia Mercedes	Maestra en ciencias de la salud con mención en salud pública y docencia universitaria.	22465192	0000-0001- 8182-3364



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17:00 horas del día 21 de julio del año dos mil veintiséis, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| • DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO | - PRESIDENTE |
| • MG. ELER BORNEO CANTALICIO | - SECRETARIO |
| • MG. ALICIA MERCEDES CARNERO TINEO | - VOCAL |
| • MG. DIANA KARINA PALMA LOZANO | - ACCESITARIO |
| • MG. JACKELINE KAROL ORDOÑEZ TOLEDO | - ASESORA |

Nombrados mediante Resolución N° 2236-2026-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE TELEMEDICINA DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS, HUÁNUCO 2024"; presentado por el(la) Bachiller en Enfermería: Himgobeth Eliel PAUCAR CRISOSTOMO, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado Por Unanimitad, con el calificativo cuantitativo de 100% y cualitativo de Buena

Siendo las, 17:00 horas del día 21 del mes de Julio del año 2026, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO
Cod. 0000-0002-3671-3374
DNI: 22419984

SECRETARIO

MG. ELER BORNEO CANTALICIO
Cod. 0000-0002-6273-9818
DNI: 40613742

VOCAL

MG. ALICIA MERCEDES CARNERO TINEO
Cod. 0000-00001-8182-3364
DNI: 22465192



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: **HIMGOBETH ELIEL PAUCAR CRISOSTOMO**, de la investigación titulada **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE TELEMEDICINA DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS, HUÁNUCO 2024"**, con asesor(a): **JACKELINE KAROL ORDOÑEZ TOLEDO**, designado(a) mediante documento: **RESOLUCIÓN N° 3793-2024-D-FCS-UDH** del P. A. de ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del **23 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 24 de junio de 2026



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

Nota: La presente constancia tendrá una vigencia de cuatro (4) meses, conforme a lo establecido en la Directiva del Software de Identificación de Similitud y Originalidad, aprobada mediante Resolución N° 532-2024-P-CD-UDH.

Vencido dicho plazo, el solicitante deberá realizar nuevamente el procedimiento correspondiente para la emisión de una nueva constancia.

Válida hasta el 24 de octubre de 2026.

92. HIMGOBETH ELIEL PAUCAR CRISOSTOMO.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

7%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Asesores (acceso web)

Trabajo del estudiante

1%



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A Dios por guiar cada paso de mi vida, darme fortaleza en los momentos difíciles y permitirme alcanzar esta meta tan importante.

A mis padres Milca Crisostomo y Eliel Paucar, por su amor incondicional, esfuerzo y apoyo constante durante toda mi formación profesional. Su sacrificio y dedicación son la base de mis logros.

A mi hermana, por regalarme alegría con su inocencia y cariño, y por ser una inspiración para seguir esforzándome cada día.

Finalmente, a una persona muy especial por ser un gran apoyo en la elaboración de esta investigación, ella era el ingrediente perfecto para poder culminar con éxito este estudio, estoy agradecido por su preocupación y generosidad porque sé que quiere lo mejor para mí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por acompañarme y darme fortaleza para culminar esta importante etapa.

A mis padres por su amor incondicional, aliento y comprensión, que han sido mi sostén durante este proceso, su apoyo inquebrantable ha sido fundamental para alcanzar este logro y estoy eternamente agradecido por su presencia y compañía.

Resalto la labor de mi asesora, por su orientación, dedicación y apoyo durante el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, agradezco a la licenciada del servicio de telemedicina, por las facilidades brindadas en su colaboración para realización del presente estudio.

Finalmente, expreso mi agradecimiento a los usuarios participantes por el tiempo brindado y su valiosa colaboración en el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICO	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	21
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	22

2.2.2. TEORÍA DE CONFORT	23
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	24
2.3.1. CALIDAD DE ATENCIÓN	24
2.3.2. SATISFACCIÓN.....	27
2.4. HIPÓTESIS	28
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	28
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICO.....	28
2.5. VARIABLES.....	29
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	30
CAPÍTULO III.....	33
METODOLOGÍA.....	33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
3.1.1. ENFOQUE.....	33
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	33
3.1.3. DISEÑO	33
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	40
3.4. ASPECTOS ÉTICOS.....	40
CAPÍTULO IV.	42
RESULTADOS	42
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	42
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	50
CAPÍTULO V	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	61
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024	42
Tabla 2. Nivel de calidad de atención en la dimensión facilidad del uso de la tecnología en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024	43
Tabla 3. Nivel de calidad de atención en la dimensión comunicación y trato en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.....	44
Tabla 4. Nivel de calidad de atención en la dimensión confidencialidad y seguridad en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024	45
Tabla 5. Nivel de calidad de atención en la dimensión accesibilidad y conveniencia en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024	46
Tabla 6. Nivel de calidad de atención en la dimensión eficacia de la atención en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024..	47
Tabla 7. Calidad de atención en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.....	48
Tabla 8. Nivel de satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.....	49
Tabla 9. Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024	50
Tabla 10. Relación entre la facilidad del uso de la tecnología y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024..	51
Tabla 11. Relación entre la comunicación y trato y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.....	52
Tabla 12. Relación entre la confidencialidad y seguridad y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.....	53
Tabla 13. Relación entre la accesibilidad y conveniencia y la satisfacción en usuarios de telemedicina del centro de salud Amarilis, Huánuco 2024.....	54
Tabla 14. Relación entre la eficacia de la atención y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.....	55

Tabla 15. Relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.....	56
--	----

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024. **Método:** El estudio cuantitativo, de diseño relacional, de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico realizado a 110 usuarios evaluados con una escala de Calidad de atención y escala de Satisfacción. La prueba de hipótesis se realizó con Rho Spearman con una significancia $p < 0,05$. **Resultado:** En general, 85,5% tuvieron una buena calidad de atención, seguido de 12,7% con una calidad regular y el 5,5% calidad de atención regular; en cuanto a la satisfacción, 83,6% tuvieron alta satisfacción y 16,4% satisfacción media; además, se obtuvieron una buena calidad de atención en las siguientes dimensiones, facilidad del uso de la tecnología (66,4%), comunicación y trato (80,9%), confidencialidad y seguridad (58,2%), accesibilidad y conveniencia (81,8%) y eficacia de la atención (86,4%). Inferencialmente, se halló relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios con una $p = 0,000$. También se encontró relación entre la facilidad de uso de la tecnología (0,000), comunicación y trato (0,000), confidencialidad y seguridad (0,000), accesibilidad y conveniencia (0,000) y eficacia de la atención (0,000) con la satisfacción en la muestra analizada. **Conclusión:** La calidad de atención se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis.

Palabra clave: Telemedicina, satisfacción del paciente, confidencialidad, e-Accesibilidad, calidad de la atención (Fuente: DeCS/MeSH).

ABTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of care and satisfaction in telemedicine users of the Amarilis Health Center, Huánuco 2024. **Method:** The quantitative, relational design, observational, prospective, cross-sectional and analytical study was carried out on 110 users evaluated with a Quality-of-Care scale and a Satisfaction scale. The hypothesis test was performed with Rho Spearman with a significance $p < 0.05$.

Result: In general, 85.5% of users experienced good quality of care, followed by 12.7% with fair quality and 5.5% with average quality. Regarding satisfaction, 83.6% reported high satisfaction and 16.4% medium satisfaction. Furthermore, good quality of care was observed in the following dimensions: ease of use of technology (66.4%), communication and treatment (80.9%), confidentiality and security (58.2%), accessibility and convenience (81.8%), and effectiveness of care (86.4%). Inferentially, a significant relationship was found between quality of care and user satisfaction ($p = 0.000$). A relationship was also found between ease of use of technology (0.000), communication and treatment (0.000), confidentiality and security (0.000), accessibility and convenience (0.000), and effectiveness of care (0.000) and satisfaction in the analyzed sample. **Conclusion:** Quality of care is related to satisfaction in telemedicine users of the Amarilis Health Center.

Keyword: Telemedicine, patient satisfaction, confidentiality, e-Accessibility, quality of care (Source: DeCS/MeSH).

INTRODUCCIÓN

La telemedicina ha emergido como una solución clave para ampliar el acceso a los servicios de salud, especialmente en contextos de limitaciones geográficas y durante emergencias sanitarias, como la pandemia de COVID-19. En América Latina, la implementación de esta tecnología ha permitido conectar a millones de personas con servicios médicos esenciales, contribuyendo a la descentralización de la atención sanitaria y a la mejora de la calidad de vida de los pacientes (1).

La telemedicina no solo reduce las barreras físicas, sino que también incrementa la eficiencia del sistema sanitario al permitir el manejo de casos mediante tecnologías digitales, esto beneficia tanto a los pacientes y al personal de salud (2).

Pese a sus beneficios, la implementación de la telemedicina enfrenta retos importantes. Entre ellos destacan la brecha digital, que limita el acceso en zonas rurales o en poblaciones vulnerables, la falta de capacitación tecnológica para los profesionales de la salud, y la resistencia cultural tanto de pacientes como de médicos. Además, aún es necesario establecer estándares claros de calidad y normativas que aseguren la sostenibilidad de los programas de telemedicina, sin comprometer la confidencialidad y seguridad de los datos de los usuarios (3).

Partiendo de lo expuesto se obtuvo por llevar a cabo esta investigación con el propósito de identificar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarillis, Huánuco 2024; respaldando la importancia que tiene esta investigación en proporcionar información nueva a los futuros investigadores.

La investigación de la Universidad de Huánuco está organizada en capítulos: el primero aborda la problemática de estudio, sus objetivos, justificación y viabilidad; el segundo desarrolla el marco teórico con antecedentes, bases teóricas, hipótesis y operacionalización de variables; el tercero describe la metodología, incluyendo tipo, enfoque, diseño, población, muestra, instrumentos y aspectos éticos; el cuarto presenta los resultados como análisis descriptivo y contrastación de hipótesis; y el quinto interpreta la discusión, conclusión y formula recomendaciones.

CAPÍTULO I.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La telemedicina se ha convertido en una alternativa clave para ampliar el acceso a los servicios de salud, pero aún enfrenta limitaciones que generan insatisfacción en los usuarios, entre los principales factores se encuentran la inestabilidad de la conexión a internet, las dificultades de comunicación con los profesionales, las restricciones en el uso de dispositivos y las preocupaciones por la privacidad de los datos (4). A todo esto, se suma la brecha digital, reflejada en la falta de conectividad en zonas rurales, la escasez de dispositivos adecuados y la alfabetización digital en adultos mayores y poblaciones de bajos recursos. Todo ello reduce la confianza en la atención virtual, haciendo que muchos prefieran la consulta presencial (5).

En Estados Unidos, en el año 2024, se halló que el 25% de los usuarios experimentaron problemas de conectividad durante sus consultas de telemedicina, mientras otro 25% consideró que los servicios eran limitados, y el 15% manifestó preocupaciones sobre la privacidad de sus datos. En total, el 65% de los pacientes enfrentó al menos una de estas barreras, reflejando una insatisfacción por dicho servicio (6).

En Bangladesh, en el año 2023, se encontró que el 30.5% de los encuestados sintió que la telemedicina invadía su privacidad y el 33.8% tuvo dudas sobre la confidencialidad de sus datos. Sin embargo, más del 65% la consideró útil y segura durante la pandemia, y cerca del 70% planea seguir usándola después de la COVID-19. Estos resultados muestran un equilibrio, aunque una tercera parte teme por su privacidad, la mayoría está satisfecha con el servicio (7).

Así mismo, en India, en el año 2022, los resultados mostraron que el 58.7% de los pacientes prefirió la atención presencial, principalmente por la mala conexión a Internet y la poca satisfacción en la interacción con el médico. Estos problemas redujeron la percepción de calidad y limitaron la satisfacción

general con la telemedicina. Aun así, el 55.7 % expresó estar satisfecho con la plataforma y el 50 % valoró su conveniencia (8).

Además, en Arabia Saudita, en el año 2021, el 54.7% refirió alta satisfacción por el servicio de telemedicina, el resto presentó diferentes grados de insatisfacción: el 36.9% solo alcanzó una satisfacción promedio y el 8.3% manifestó una satisfacción pobre. Así mismo, se identificó que el 53.1% de los usuarios se declaró insatisfecho debido a problemas técnicos, el 34.4% por deficiencias en la comunicación y el 30.4% por la menor interacción personal con el profesional de salud (9).

De igual forma en Lima, en el año 2025, un estudio con pacientes crónicos atendidos mediante telemedicina mostró que solo el 21,4% estaban satisfechos, por otro lado, el 78,6% estaban insatisfechos con la atención recibida. En cuanto a la fiabilidad, el 30,4% se sintieron satisfechos y el 69,6% insatisfechos con la información proporcionada por el personal, y respecto a la puntualidad de la consulta el 41,1% estuvieron satisfechos frente al 58,9% insatisfechos. En la dimensión de seguridad, el 34,8% se sintieron satisfechos y el 65,2% insatisfechos en relación con el respeto de la privacidad, mientras que el 42,9% manifestaron satisfacción y el 57,1% insatisfacción con la confianza inspirada por el médico. En cuanto a la empatía, los niveles de satisfacción variaron entre el 22,3% satisfechos y hasta el 77,7% insatisfechos en aspectos como el trato, el interés del médico y la claridad de la explicación sobre el problema de salud (10).

De la misma manera en Lurin, en el año 2022, se halló un estudio aplicado a una muestra de 140 usuarios, donde se evidencio en cuanto al tiempo de atención, el 42% de los usuarios se mostró parcialmente insatisfecho y un 30% totalmente insatisfecho. Finalmente, el 40% de los encuestados manifestaron que no deseaban continuar con la teleconsulta tras la pandemia, mientras que solo el 4% se mostró totalmente satisfecho (11).

De igual modo en Arequipa, en el año 2022, se llevó a cabo un estudio sobre satisfacción en telesalud, demostrando que el 77,7% de los pacientes se mostró estar satisfecha con el servicio de telesalud, algunos aspectos mostraron menor satisfacción, pero el 60,2% señaló que la interacción con el

personal de salud no se sintió tan cercana como en una consulta presencial, y el 75% indicó que necesitó ayuda para utilizar la plataforma de telesalud (12).

Igualmente, en Trujillo, en el año 2022, se encontró un estudio donde se evidencia que el 23,1% no quedó satisfecho con el servicio de teleconsulta, recalando que la principal causa de esta insatisfacción fueron las limitaciones tecnológicas y económicas, como la falta de dispositivos adecuados, el poco conocimiento digital y las dificultades para usar herramientas como videollamadas o WhatsApp, lo que afectó la percepción de calidad en la atención (13).

De igual manera, en Huánuco, en el año 2023, un estudio reveló que el 88% consideró la telemedicina como una barrera significativa. La principal causa de insatisfacción fue la inestabilidad del internet (3,8), seguida de la sostenibilidad económica (3,5) y la falta de promoción organizativa (3,5). Según dimensiones, las barreras se concentraron en el ámbito económico (90,3%), organizativo (88,4%), tecnológico (81,5%) y humano (79,6%). Estos resultados evidencian que esas barreras reducen la percepción de calidad y llevan a preferir la atención presencial (14).

Por último, en Huánuco, en el año 2022, se evidenció que un 52.3% de los pacientes que recibieron teleconsulta no estuvieron satisfechos, frente a un 47.7% que sí reportó satisfacción. Al analizar por grupos etarios, se encontró que el 51.5% de los adultos mayores y el 53.7% de los adultos manifestaron insatisfacción, mientras que entre los jóvenes la percepción fue equitativa (50% satisfechos y 50% insatisfechos). Además, el nivel educativo influyó en la experiencia: el 65.5% de quienes tenían secundaria incompleta estuvo insatisfecho, frente al 53.7% de quienes contaban con estudios superiores, estos resultados sugieren que la edad y la educación impactan en la satisfacción, ya sea por barreras tecnológicas, dificultad en el uso de dispositivos y menor confianza en la atención virtual frente a la presencial (15).

Por lo consiguiente la insatisfacción con la telemedicina se debe principalmente a la débil infraestructura tecnológica y de conectividad, lo que limita la cobertura y la continuidad del servicio. A esto se suma la falta de

capacitación del personal de salud en el uso de herramientas digitales, que afecta la calidad de la atención. También persisten dudas sobre la seguridad y confidencialidad de los datos, generando desconfianza en los usuarios. Además, la baja alfabetización digital de muchos pacientes (especialmente adultos mayores y poblaciones en zona rurales) que les dificulta el acceso. Finalmente, las desigualdades socioeconómicas amplían la brecha digital y reducen la satisfacción con el servicio. Todo ello crea barreras que impiden brindar una atención virtual oportuna, segura y de calidad (16).

En definitiva, las consecuencias de estos problemas se reflejan en una creciente insatisfacción de los usuarios, lo que conlleva al rechazo de la telemedicina y a la preferencia por la atención presencial, incrementando la demanda en los servicios tradicionales de salud. Esta situación también amplía las desigualdades en el acceso, puesto que quienes no cuentan con las habilidades digitales se ven excluidos de los beneficios de la telemedicina. También se genera una pérdida de confianza en los servicios virtuales, lo que dificulta dar continuidad a la atención, sobre todo en pacientes con enfermedades crónicas que necesitan un seguimiento constante (17).

Para superar estas dificultades, es necesario fortalecer la infraestructura tecnológica, asegurar una conectividad estable, capacitar a los profesionales de salud y a los usuarios en competencias digitales y comunicativas, garantizar protocolos claros de seguridad y privacidad en el manejo de datos, así como implementar programas de alfabetización digital orientados a poblaciones vulnerables, además, se debe optimizar la plataforma, haciéndola más intuitiva y fácil de usar. Estas estrategias permitirían mejorar la calidad de atención, incrementar la confianza en los servicios virtuales y elevar los niveles de satisfacción en los usuarios frente a la telemedicina (18).

Mediante la telemedicina se busca prestar servicios de salud mediante el aprovechamiento de la tecnología, con el fin de hacer que la atención médica sea más accesible (evitando la incomunicación en zonas rurales), eficiente, segura y sobre todo mejorar la calidad de vida de los pacientes, por ello mediante el presente trabajo se busca la aceptación de la población hacia el avance tecnológico en el área de salud (19).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿De qué manera la facilidad del uso de la tecnología se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?

2. ¿De qué manera la comunicación y trato se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?

3. ¿De qué manera la confidencialidad y seguridad se relacionan con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?

4. ¿De qué manera la accesibilidad y conveniencia se relacionan con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?

5. ¿De qué manera la eficacia de la atención se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Demostrar la relación entre la facilidad del uso de la tecnología con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

2. Encontrar la relación entre la comunicación y trato con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

3. Establecer la relación entre la confidencialidad y seguridad con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

4. Hallar la relación entre la accesibilidad y conveniencia con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

5. Evidenciar la relación entre la eficacia de la atención con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICO

La calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis se fundamentan en la necesidad de adaptar y optimizar los servicios de salud ante los desafíos actuales, por ello la telemedicina ofrece una serie de beneficios para la sociedad, incluyendo un mejor acceso a la atención médica mediante dispositivos tecnológicos, una eficacia en la atención, la prevención y monitoreo de enfermedades a través de herramientas digitales, esta atención mejorará la calidad de vida de los usuarios.

Además, este proyecto de investigación es de gran ayuda, ya que va a proporcionar conocimientos nuevos, claros, verdaderas y actualizados sobre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina.

La calidad de atención se asocia a la “Teoría del cuidado Humano” de Jean Watson que enfatiza la importancia de establecer una relación de cuidado entre la enfermera y el paciente, destacando que la calidad del cuidado no solo depende de aspectos técnicos, sino también del vínculo humano, a través de la telemedicina, los profesionales pueden utilizar habilidades como la escucha activa y la comunicación empática

para generar un ambiente de confianza y apoyo, manteniendo una conexión humana genuina, incluso cuando la interacción es virtual, con el fin de mejorar la calidad de atención.

Así también, la satisfacción se asocia a la “Teoría del Confort” de Katharine Kolcaba donde menciona que el confort es el bienestar completo del paciente, en otras palabras, el confort o la comodidad es un estado en el que se satisfacen las necesidades físicas, psicoespirituales, ambientales y socioculturales de la persona.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este estudio de investigación pertenece al lineamiento de la Salud Pública establecida por la Universidad de Huánuco, enfocada a la carrera de enfermería.

Se espera que las personas de todas las etapas de la vida acepten los avances tecnológicos en el área de la salud. La telemedicina busca llevar la atención médica y otras actividades de salud a lugares remotos a través del uso de las TIC, especialmente en las zonas rurales del país. Los principales beneficiarios de este proyecto de investigación fueron los usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis. De manera indirecta, también benefició al establecimiento en estudio y a otros centros de salud del país.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación sirvió como un antecedente para futuros investigadores interesados en el tema, además de ofrecer datos estadísticos actualizados sobre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Con base a la sociedad, este estudio de investigación es muy importante porque la información que fue recibida de la población frente a la calidad de atención relacionados con la satisfacción fueron verídicas, claras y con estos resultados se incrementó el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio de telemedicina lo cual es fundamental

para identificar fortalezas y áreas de mejora, en un contexto donde la telemedicina se posiciona como una alternativa clave para garantizar el acceso a servicios de salud, es esencial evaluar su impacto en la calidad de atención, ya que esto influye directamente en la confianza y el bienestar de los pacientes.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La recolección de datos, debido a que la aplicación de los instrumentos requirió ubicar a los usuarios en sus domicilios, en lugares cercanos a su residencia o en el mismo centro de salud, esta condición incremento el tiempo y los recursos necesarios para completar el proceso de recolección de información.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación de estudio fue viable ya que contó con los recursos necesarios, financiamiento, metodología adecuada y personal capacitado.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Becerra et al. (2024) realizaron un estudio en Colombia titulado “Satisfacción con la atención mediante telesalud durante la pandemia de COVID-19 en pacientes ambulatorios”. Encontró que el 59,2% de los usuarios se mostró muy satisfecho con la atención recibida en el servicio, seguido del 23,1% que manifestó estar satisfecho, el 9,8% que se mantuvo neutral, el 4,0% que se declaró muy insatisfecho y el 3,8% que expresó estar insatisfecho. Asimismo, evidenció que los usuarios con mayor satisfacción percibían una mayor facilidad en el uso del servicio ($p = 0,001$). En cuanto a los beneficios, el 37.41% de los usuarios de telemedicina destacó que el servicio ahorra tiempo y evita desplazamientos, seguido de un 16.67% que valoró la facilidad de uso. Los más satisfechos indicaron que seguirían usando telesalud en el futuro (20).

Buffone et al. (2021) llevaron a cabo un estudio en Argentina “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios asistidos desde el Centro de Telemedicina COVID-19 de la ciudad de Bahía Blanca”, los resultados mostraron 90,1% refirieron una totalidad de resolución de inquietudes en las llamadas telefónicas mediante el servicio de telemedicina, el 98,5% mencionó sentirse muy bien en cuanto al trato, mientras que el 94% manifestó sentirse muy acompañado por los estudiantes que llevaron a cabo el seguimiento (21).

Cevallos (2021) realizó una investigación en Ecuador titulada “Influencia de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada, Quito 2021”. El resultado reveló un bajo nivel de satisfacción con la atención, alcanzando solo el 34,6%, seguido del 33,3% con satisfacción alta y 32,1% con satisfacción media.

Además, en las dimensiones encontraron, un bajo perceptible representando el 38,3%, seguido de una confiable alta (61,7%), igualmente un responsable alto (60,5%), de la misma manera una convicción alta (55,6%), terminando con una afinidad alta (76,5%). Por otro lado, se halló una calidad de atención media (37,0%), baja (33,3%) y alto (29,6%), así pues, se encontró una alta correlación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención ($p=0,000$): a mayor satisfacción, mayor calidad y viceversa (22).

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Solórzano (2024) en Huacho realizó un estudio titulado “Implementación de telemedicina y la calidad de servicio a los usuarios del Centro de Salud de Manzanares–2022”. En el resultado se encontró que el 56% de los pacientes consideró deficiente la implementación de telemedicina, el 29% la calificó como regular, y solo el 15% la consideró buena. Además, el 48% señaló deficiencias en el uso de tecnología y conectividad, mientras que el 43% afirmó que la accesibilidad al servicio era deficiente. Así mismo, el 46% de los usuarios señaló que en dicho Centro de Salud no tiene una comunicación veraz, asertiva y amable durante las atenciones por este servicio, el 30% refirió tener una comunicación regular y el 24% una comunicación buena (23).

Arteaga (2022) realizó un estudio en Chiclayo titulado “Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19”. Los resultados revelaron que el 50% de los pacientes mostraron un nivel moderado de satisfacción. Además, se observaron altos índices de satisfacción en varias dimensiones, donde la mayoría de los usuarios confía en el cumplimiento de la confidencialidad, destacando en la seguridad con 52% y 50% en la fiabilidad. Además, en las dimensiones de tangibles se encontró un 46%, en la capacidad de respuesta un 38% y en la empatía un 48%. Por último, el 46% de los pacientes se sintieron satisfechos con la atención por telemedicina, el 50% estaban moderadamente satisfechos, y solo el 4% reportaron altos niveles de insatisfacción (24).

Vera y Cornejo (2022) realizaron un estudio en Huancayo titulado “Satisfacción y calidad de atención brindada en telemedicina durante la COVID-19 en un Hospital de Huancayo-Perú 2022”. Los resultados mostraron que el 98.6% de los pacientes estaban altamente satisfechos con la telemedicina y el 94.2% percibían una alta calidad en la atención. Además, se encontró una correlación moderada y significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.541 (25).

Cordova (2022) realizó un estudio en Cajamarca titulado “Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021”. En los resultados se encontró que el 53,3% de los usuarios refieren tener una insatisfacción con el servicio, mientras que el 46,7% mencionó lo contrario. De igual manera, se halló que el 43,3% de los usuarios perciben una buena calidad de atención, por ende, están satisfechos con el servicio, así mismo, el 26,7% menciona tener una calidad de atención regular, por ende, están insatisfechos, también el 30% de los usuarios demuestra tener una mala calidad de atención, por ello están insatisfechos con el servicio. Por último, se encontró una relación positiva alta y significativa entre ambas variables ($Rho = 0,860$) (26).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Cabrera (2023) en Huánuco realizó un estudio titulado “Influencia de los aplicativos móviles de salud en la satisfacción de usuarios de servicios sanitarios de EsSalud, Lima, 2022”. En el resultado se halló que la mayoría de los usuarios presentó niveles bajos de conformidad en las dimensiones de utilidad percibida (57,1%), facilidad de uso (81,8%) y configuración (54,5%) (27).

Benancio (2021) realizó un estudio en Huánuco titulado “Calidad de atención y grado de Satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao, Huánuco-2018”. Los resultados mostraron que el 53,90% de los usuarios percibieron una calidad de

atención media, seguido del 32,3% que mostraron calidad de atención alta y en menor porcentaje el 13,80% refirieron tener una calidad baja; así mismo, el 56,9% mostraron una satisfacción media en cuanto a la atención por el servicio, seguido del 23,1% que mostró una satisfacción alta, concluyendo con el 20,0% que refirió tener una satisfacción baja. Se evidenció una relación significativa entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo ($Rho = 0,551$) (28).

Gonzales (2021) realizó un estudio en Huánuco titulado “Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019”. Los resultados mostraron que el 20,3% de usuarios están satisfechos con el servicio, seguido del 49,3% que presentaron una satisfacción media y 30,4% una insatisfacción con el servicio. En cuanto a la seguridad, se halló que el 47,4% refieren una satisfacción media, seguido del 33,8% de usuarios insatisfechos y 18,8% de usuarios satisfechos con el servicio de acuerdo con la dimensión seguridad (29).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Donabedian se centró en el modelo de la calidad de atención en el ámbito clínico, mencionando que “la calidad corresponde a una interpretación de los valores y objetivos de la atención”, para ello él propuso tres enfoques, primero es la estructura, que se refiere a las condiciones en las que se brinda la atención, abarcando el diseño del sistema, infraestructura, recursos materiales, equipos, personales de salud y la organización, siendo ejemplos claros el acceso a los servicios y la protección legal de los derechos de los usuarios; segundo, el proceso, hace referencias a las actividades que forman parte de la atención en salud, como el tratamiento, diagnóstico, prevención, rehabilitación y educación; tercero, los resultados, esto trata de los efectos positivos y negativos en los usuarios que pueden atribuirse a la atención de salud, como los cambios en el estado de salud y el conocimiento de los usuarios, además, los resultados incluyen otras

repercusiones de la atención, como el nivel de satisfacción del paciente respecto al servicio recibido (30).

Cabe recalcar que estos tres elementos no solo se refieren a las cualidades de la calidad, sino que también proporcionan información para interpretar si la calidad es buena o mala, así mismo permite ver la calidad como algo integral que depende no solo de la infraestructura, sino de los procedimientos y de los efectos logrados, permitiendo identificar áreas de mejora, también impulsó la idea de que la calidad en salud debe ser medida y evaluada de forma continua para mejorar los resultados en salud y por último, su teoría incluye la importancia de evaluar la satisfacción y la percepción de los pacientes, reconociendo que estos aspectos son cruciales para lograr una atención de salud efectiva.

Esta teoría se relaciona con el contexto de la telemedicina, donde implica contar con una infraestructura tecnológica adecuada (estructura), llevar a cabo consultas virtuales efectivas siguiendo protocolos establecidos (proceso) y lograr buenos resultados en la salud y satisfacción de los pacientes (resultados). En Amarilis, la telemedicina puede mejorar la calidad de la atención al ofrecer diagnósticos y tratamientos oportunos, reducir la brecha de acceso a servicios especializados y asegurar la continuidad del cuidado, especialmente para pacientes con enfermedades crónicas.

2.2.2. TEORÍA DE CONFORT

La Teoría de Confort de Katharine Kolcaba es un enfoque en enfermería que se centra en el bienestar integral del paciente, proponiendo que el confort es un estado en el que las necesidades físicas, psicoespirituales, ambientales y socioculturales del individuo están cubiertas. Para ello, Katharine propuso tres tipos de confort; la primera es el alivio, que es la condición de un usuario cuando se ha cumplido una necesidad específica, lo cual se relaciona con la satisfacción de necesidades, donde implica aliviar los malestares de los usuarios; el segundo es la paz o tranquilidad que abarca a la persona en

su totalidad, proporcionando comodidad tanto mental como física, generando un estado de satisfacción; el tercer tipo es la trascendencia, donde Katharine lo define como el estado en el cual el usuario está por encima de sus problemas o dolor (31).

Cabe recalcar que los tipos que propuso Katharine se alcanzan al satisfacer las necesidades de los pacientes en distintos contextos, promoviendo un ambiente de cuidado que no solo se ocupa de la salud física, sino también de la experiencia emocional y psicológica. La teoría sugiere que, al mejorar el confort, se optimizan las respuestas de los pacientes, logrando una mejor recuperación y bienestar general.

Esta teoría se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina al ofrecer un marco para evaluar y mejorar la experiencia del paciente en un entorno virtual. Dado que la telemedicina presenta desafíos como la distancia física y, a veces, la falta de interacción cara a cara es crucial que los profesionales de salud se esfuercen en brindar comodidad a través de medios virtuales. Esto implica asegurar que el paciente se sienta aliviado (al recibir una atención accesible y personalizada), seguro (según la confidencialidad) y bien informado (guiarle en el proceso de la atención virtual). Asimismo, el ambiente virtual debe fomentar la comodidad física (facilidad de conexión, buena calidad de video y audio), psicoespiritual (empatía y comprensión), y sociocultural (respeto a la diversidad). Aplicar esta teoría en telemedicina ayuda a crear una experiencia positiva que puede elevar la satisfacción del usuario, ya que se atiende integralmente sus necesidades de confort, generando confianza en el sistema de atención a distancia.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. CALIDAD DE ATENCIÓN

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid define a la calidad de atención como un enfoque que coloca a las personas, familia y comunidades en el centro del cuidado, asegurando que se ofrezca un servicio efectivo, seguro, accesible y eficiente de manera que todas las personas reciban la atención equitativamente (32).

Sanitco menciona que la calidad de atención es la capacidad del sistema de salud para brindar servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios, respetando al mismo tiempo los principios éticos y profesionales, por ello, para que la atención sea considerada de calidad, debe ser efectivo, seguro, equitativo, centrado en el paciente y continuidad en el cuidado (33).

Según la Organización Mundial de la Salud refiere que la calidad de atención es brindar un resultado de salud óptimo, respondiendo de manera favorable a las necesidades de los usuarios a través de los servicios de salud brindados, así mismo, se basa en resolver estas necesidades con conocimientos basados en evidencias, evitando producir daños a los usuarios y centrándonos en responder a los usuarios de acuerdo con sus preferencias (34).

2.3.1.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión 1: Facilidad del uso de la tecnología

Smeenk et al mencionan que la facilidad es una habilidad de los individuos y organizaciones para trabajar de manera eficiente, enfrentando una resistencia mínima y sin conflictos (35).

Hull define a la facilidad como una capacidad de los individuos para obtener recursos y servicios de salud sin enfrentar barreras físicas, económicas y sociales (36).

López y Valdéz refieren que la facilidad es el grado en que una persona percibe que el uso de un determinado o específico sistema va a disminuir o reducir su esfuerzo (37).

Dimensión 2: Comunicación y trato

Sanz menciona que la comunicación en salud es el conjunto de estrategias y técnicas utilizadas para informar, motivar e influir al público con temas relacionadas a la salud, ya que esto abarca perspectivas individuales y colectivas, además incluye aspectos como la prevención de enfermedades y la promoción de la calidad de vida de las personas y comunidades (38).

Mas define a la comunicación como un rol fundamental en el derecho a la salud, ya que es esencial para que las personas accedan a información adecuada que les permite gestionar correctamente su bienestar (39).

Petrone refiere que la comunicación es el proceso mediante se intercambian ideas, datos, actitudes y opiniones con el propósito de lograr una comprensión y fomentar la acción, además, menciona que este proceso es esencial para la sociabilidad, ya que es a través de la comunicación que el hombre mantiene y desarrolla su carácter como seres sociales, promoviendo la solidaridad y el espíritu cooperativo (40).

Dimensión 3: Confidencialidad y seguridad

Gonzales define a la confidencialidad como una cualidad de proteger el derecho a la intimidad y la protección de los datos de salud, involucrando a todos los profesionales que participen en el acto clínico (41).

Olivari et al mencionan que la confidencialidad es la protección de la información privada compartida durante una consulta médica, así como los datos registrados en la historia clínica, este principio es crucial en la ética de la salud, ya que es esencial para un buen tratamiento y una relación adecuada entre el profesional de salud y sus pacientes (42).

Según CEPAL refiere que la confidencialidad se refiere al acuerdo entre el investigador y el participante sobre cómo se gestionará, administrará y compartirá la información privada de identificación (43).

Dimensión 4: Accesibilidad y conveniencia

Mozota define a la accesibilidad como una disciplina que busca eliminar la discriminación y garantizar que todas las personas puedan acceder a información o contenidos digitales, ya sean aplicaciones, sitios web u otro producto digital, por ello, cada persona tiene el derecho de acceder a información (44).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) mencionan que la accesibilidad es un conjunto de características donde exige a los establecimientos y servicios de salud que estén disponibles para todas las personas, esta accesibilidad tiene que ver con cuatro áreas: no discriminación, asequibilidad económica, acceso físico y acceso a información (45).

Según la Medicip Health refieren que la accesibilidad significa que todos los usuarios deben tener acceso, sin discriminación a servicios de salud, adecuados, oportunos y de calidad; esto también incluye acceso a medicamentos que sean seguros, efectivos de calidad y accesibles (46).

Dimensión 5: Eficacia de la atención

Hubspot define a la eficacia como la capacidad de alcanzar objetivos, priorizando que se logren dentro del tiempo y forma establecidos, aquí la prioridad es el resultado final, sin enfocarse en los procesos, recurso humano, tiempo y herramientas (47).

Toyota Material Handling menciona que la eficacia se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos y cumplir con su misión, esto implica que la eficacia está directamente vinculada con la efectividad en la ejecución de actividades y el logro de resultados esperados (48).

Burches y Burches refieren que la eficacia en salud significa comprobar, en condiciones óptimas y controladas, que una intervención tiene la capacidad de lograr el efecto beneficioso esperado (49).

2.3.2. SATISFACCIÓN

Febres define a la satisfacción como un reflejo de la calidad de atención ofrecidos por un servicio de salud, al comprender el grado de satisfacción ayuda a identificar áreas de mejora y a fortalecer el sistema

de salud para una posterior atención de calidad que los usuarios requieran (50).

Rodríguez et al. Mencionan que la satisfacción es un elemento clave para medir la calidad en el ámbito de la salud, esta satisfacción se deriva de la percepción del paciente, que refleja si sus expectativas fueron cumplidas y si se atendieron adecuadamente durante su consulta con el personal de salud (51).

Lukap refiere que la satisfacción es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud, ya que los pacientes reflejan una percepción acerca de la atención recibida en el servicio, incluyendo la accesibilidad en el servicio, la comunicación con el personal de salud y la empatía que demuestran los profesionales de salud durante el proceso de atención (52).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_a: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H_o: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICO

H_{a1}: Existe la relación entre la facilidad del uso de la tecnología y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H_{o1}: No existe la relación entre la facilidad del uso de la tecnología y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H_{a2}: Existe relación entre la comunicación y trato y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H₀₂: No existe relación entre la comunicación y trato y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H_{a3}: Existe relación entre la confidencialidad y seguridad y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H₀₃: No existe relación entre la confiabilidad y seguridad y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H_{a4}: Existe relación entre la accesibilidad y conveniencia y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H₀₄: No existe relación entre la accesibilidad y conveniencia y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H_{a5}: Existe relación entre la eficacia de la atención y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

H₀₅: No existe relación entre la eficacia de la atención y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de atención

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Satisfacción

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Tipo de Variable	Valores	Indicador	Escala de Medición	Instrumento
Variable Independiente								
Calidad de atención	La calidad de atención se puede interpretar como la capacidad de los servicios de salud para ofrecer mejores resultados posibles a los usuarios, garantizando o seguridad, también brindar una bonita experiencia a los pacientes durante su atención (53)	Se realizará la evaluación de la calidad de atención en el Centro de Salud Amarilis, clasificando en buena, regular y mala según la calidad que perciben.	Calidad de atención	Cualitativo	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Mala =20-47 Regular =48-75 Buena =76-100	Nominal	Escala de Likert sobre la calidad de atención
			Facilidad del uso de la tecnología	Cualitativo	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Mala =3-7 Regular =8-12 Buena =13-15	Nominal	
			Comunicación y trato	Cualitativo	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Mala =4-9 Regular =10-15 Buena =16-20	Nominal	
			Confidencialidad y seguridad	Cualitativo	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Mala =5-12 Regular =13-20 Buena =21-25	Nominal	
			Accesibilidad y conveniencia	Cualitativo	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre	Mala =5-12 Regular =13-20	Nominal	

					Siempre	Buena =21-25		
			Eficacia de la atención	Cualitativo	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Mala =3-7 Regular =8-12 Buena =13-15	Nominal	
Variable Dependiente								
Satisfacción	La satisfacción se refiere a la valoración subjetiva que hace una persona sobre su experiencia y percepción de los servicios médicos recibidos (54).	Se realizará la evaluación de la satisfacción en usuarios en el Centro de Salud Amarilis, clasificando en buena, regular y mala según la satisfacción que demuestran.	Dimensión única	Cualitativa	Muy insatisfecho Insatisfecho Neutral Satisfecho Muy satisfecho	Baja = 10-23 24-37 Media = 24-37 Alta = 38-50	Nominal	Escala de Likert sobre la satisfacción
Características Sociodemográficas	Indicadores empleados para describir a las personas incluyen el sexo, edad, raza, ingresos, nivel	Se realizará la evaluación de las características sociodemográficas en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, clasificando en edad, sexo,	Características sociodemográficas	Cuantitativa	En años	Edad	Nominal	Cuestionario de características sociodemográficas
				Cualitativa	Masculino Femenino	Sexo	Nominal	
				Cualitativa	Soltero (a) Casado(a) Conviviente Divorciado(a) Viudo (a)	Estado civil	Nominal	
				Cualitativa	Católico	Religión	Nominal	

educativo, condicione de vida, situación laboral, profesión, estado civil, número total de personas en el hogar, ingreso económico, entre otros factores similares (55)	estado civil, religión, grado de instrucción, grado de instrucción y ocupación de acuerdo con cada persona.	Evangélico Mormón Israelitas Testigo de Jehová Ateo			
		Cualitativa	Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Grado de instrucció n	Ordinal
		Cualitativa	Ama de casa Estudiante Trabajador dependiente Trabajador independent e	Ocupació n	Nominal

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El primer criterio, según la manipulación de variables, fue de tipo **observacional**, ya que el investigador no intervino, sino que se enfocó en relacionar las variables.

El segundo criterio, según la aplicación del instrumento, fue de tipo **prospectivo**, ya que los datos se recopilaban de los usuarios del Centro de Salud de Amarilis en 2024 que hicieron uso de la telemedicina.

El tercer criterio, en función del número de mediciones de la variable percepción de la telemedicina, fue de tipo **transversal**, ya que se midió una sola vez en los usuarios del Centro de Salud de Amarilis.

El cuarto criterio, según el número de variables de interés, fue de tipo **analítico**, ya que se estudió dos variables con la finalidad de buscar asociación.

3.1.1. ENFOQUE

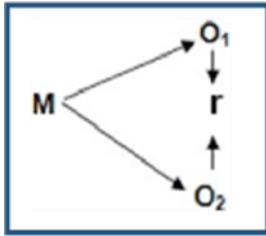
Esta investigación siguió un enfoque **cuantitativo**, ya que se utilizó herramientas estadísticas para comprobar las hipótesis relacionadas con la variable de estudio. El proceso operativo se llevó a cabo de manera secuencial, sistemática y ordenada. Se formuló una hipótesis, la cual fue posteriormente corroborada.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El trabajo de investigación se ubica en el nivel **relacional**, ya que el objetivo fue identificar si existe o no una relación entre las variables, ya sean independientes o dependientes. Este nivel se enfoca en demostrar las relaciones existentes, lo que permite caracterizar la investigación de estudio.

3.1.3. DISEÑO

El diseño fue correlacional, como se ilustra en el siguiente esquema:



Donde:

M= muestra (usuarios de telemedicina)

O1= Calidad de atención

O2= Satisfacción

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población fue conformada por 110 usuarios que se atendieron mediante telemedicina, para delimitar con precisión el tamaño se tuvo en cuenta los siguientes criterios de selección.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Se incluyó a:

Los usuarios mayores de 18 años que acudieron al Centro de Salud Amarilis durante el año 2024, que recibieron atención mediante la modalidad de telemedicina y que aceptaron participar voluntariamente en la presente investigación.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Se excluyó a:

Usuarios que nunca utilizaron el servicio de telemedicina y aquellos que recibieron atención por el servicio de neurología mediante telemedicina.

UBICACIÓN ESPACIO

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud Amarilis ubicado en el Jr., Miguel Grau 102, ubicado en el distrito de Amarilis.

UBICACIÓN TIEMPO

La investigación se efectuó en el periodo temporal comprendido entre los meses de Setiembre - Diciembre del año 2024.

3.2.2. MUESTRA

En el estudio no se obtuvo una población alta, por ende, se trabajó con todos los usuarios que se atendieron mediante la telemedicina en el Centro de Salud Amarilis, siendo un total de 110.

MUESTREO

Unidad de análisis: Usuarios de Centro de Salud Amarilis.

Unidad muestral: Usuarios de Centro de Salud del distrito de Amarilis.

Marco muestral: La cantidad de usuarios que se atendieron mediante telemedicina en el Centro de Salud Amarilis, se obtuvo en un registro de Excel brindado por la Lic. Marina Santamaria Trujillo.

Tamaño de muestra: Para el presente estudio se incluyó a la muestra que representó a la misma población, siendo 110 la muestra.

Tipo de muestreo: No se usó, ya que se trabajó con toda la población.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

a). Cuestionario de características sociodemográficas

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 1			
1. Nombre del instrumento	Cuestionario de características sociodemográficas		
2. Autor	Hingobeth Crisóstomo	Eliel	Paucar
3. Objetivo del instrumento	Identificar las características sociodemográficas de los usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.		
4. Estructura del instrumento	Está conformado por 6 preguntas, donde se incluyen la edad, sexo, estado civil,		

	religión, grado de instrucción y ocupación.
5. Técnica de administración	Encuesta
6. Momento de aplicación del instrumento.	Al inicio
7. Tiempo de aplicación del instrumento	10 minutos
8. Medición del instrumento general	
9. Medición del instrumento por dimensiones.	

b). Escala de Likert sobre la calidad de atención

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 2	
1. Nombre del instrumento	Escala de Likert sobre la calidad de atención.
2. Autor	Instrumento adaptado de Guevara (2023) (56), modificado por Hingobeth Eliel Paucar Crisostomo.
3. Objetivo del instrumento	Identificar la calidad de atención de los usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.
4. Estructura del instrumento	Conformada por 5 dimensiones: •Dimensión de facilidad del uso de la tecnología: 3 preguntas. •Dimensión de comunicación y trato: 4 preguntas. •Dimensión de confidencialidad y seguridad: 5 preguntas. •Dimensión de accesibilidad y conveniencia: 5 preguntas. •Dimensión de eficacia de la atención: 3 preguntas.

5. Técnica de administración	Encuesta
6. Momento de aplicación del instrumento.	Después del cuestionario de características sociodemográficas
7. Tiempo de aplicación del instrumento	15 minutos
15 Medición del instrumento general	Baremo general: 20-47 =Mala 48-75 =Regular 76-100 =Buena
16 Medición del instrumento por dimensiones.	•Dimensión de Facilidad del uso de la tecnología: 3-7 =Mala 8-12 =Regular 13-15 =Buena •Dimensión de Comunicación y trato: 4-9 =Mala 10-15 =Regular 16-20 =Buena •Dimensión de Confidencialidad y Seguridad: 5-12 =Mala 13-20 =Regular 21-25 =Buena •Dimensión Accesibilidad y Conveniencia: 5-12 =Mala 13-20 =Regular 21-25 =Buena

•Dimensión de Eficacia de la atención:

3-7 =Mala

8-12 =Regular

13-15=Buena

c). Escala de Likert sobre la satisfacción

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 2	
------------------------------------	--

8. Nombre del instrumento	Escala de Likert sobre la satisfacción.
----------------------------------	---

9. Autor	Instrumento adaptado de: García et al (2020) (57), modificado por Himgobeth Eliel Paucar Crisostomo.
-----------------	--

10. Objetivo del instrumento	Identificar la satisfacción de los usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.
-------------------------------------	---

11. Estructura del instrumento	Esta escala posee 10 ítems con alternativas para marcar dentro de los cuadros correspondientes, es una dimensión única.
---------------------------------------	---

12. Técnica de administración	Encuesta
--------------------------------------	----------

13. Momento de aplicación del instrumento	Después de la escala de Likert sobre la calidad de atención
--	---

14. Tiempo de aplicación del instrumento	10 minutos
---	------------

17 Medición del instrumento general	Baremo 10-23 =Baja 24-37 =Media 38-50 =Alta
--	--

18 Medición del instrumento por dimensiones.	
---	--

VALIDACIÓN CUALITATIVA

La validez fue evaluada mediante 5 jueces expertos en el tema tratado, quienes revisaron y valoraron los instrumentos de recolección de datos, constatando que los ítems planteados guardaran relación y coherencia con las dimensiones e indicadores de las variables investigadas.

Se valoró los criterios de metodología, coherencia, pertinencia, consistencia, organización, suficiencia, intencionalidad, objetividad, claridad y actualidad, asignando un puntaje a cada uno de ellos. Es importante destacar que los investigadores realizaron algunas modificaciones y otros sugirieron cambios para mejorar la claridad de los ítems de cada dimensión. Al final, los expertos firmaron el documento de validación, como se muestra en el siguiente cuadro:

Nº	Apellidos y Nombres	Cuestionario de Características Sociodemográficas	Escala de Likert de calidad de atención por telemedicina
1	Meza Espinoza Edson Mijail	Aplicable	Aplicable
2	Ponciano Reyes Graciela Maritza	Aplicable	Aplicable
3	Jara Claudio Edith	Aplicable	Aplicable
4	Fernández Chipana Jorge Luis	Aplicable	Aplicable
5	Jaramillo Falcón Ennis Segundo	Aplicable	Aplicable

VALIDACIÓN CUANTITATIVA

Se realizó la aplicación de una prueba piloto a 20 usuarios atendidos mediante el servicio de telemedicina del Centro de Salud Perú Corea, ajenos a la muestra de estudio, con la finalidad de estimar la confiabilidad de los instrumentos. Para la variable calidad de atención se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,848; mientras que para la variable satisfacción se obtuvo un valor de 0,840, dando así por confiable los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Para el presente estudio se realizó lo siguiente:

- **Autorización:** Se solicitó a la coordinadora de enfermería una carta de presentación al jefe del Centro de Salud Amarilis, Huánuco, solicitando la autorización respectiva para poder realizar la investigación.

- **Aplicación del instrumento:** Una vez autorizado, vía un documento por el ámbito de estudio se procedió a la recolección de datos.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se planteó las siguientes fases:

- **Revisión de los datos:** Se efectuó el control de calidad de la información, es decir se hizo una revisión minuciosa de cada instrumento aplicado a la muestra que haya respondido al 100%.

- **Codificación de los datos:** Se asignó un valor a cada instrumento recopilado de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

- **Procesamiento de los datos:** Se llevó a cabo el análisis de datos utilizando el software estadístico SPSS V25.

- **Plan de tabulación de datos:** Se introdujeron los datos con las respuestas de cada pregunta conforme al código asignado.

- **Presentación de datos:** Los resultados se presentaron de dos maneras: primero, un análisis descriptivo donde se utilizó tablas conforme a las normas de Vancouver, y, en segundo lugar, se realizó un análisis inferencial considerando que las variables fueron medidas mediante una escala ordinal. Asimismo, debido a que la muestra fue mayor a 50 participantes ($N > 50$), se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución de los datos. Los resultados evidenciaron que los datos no presentaron una distribución normal; por ello, se empleó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis en el presente estudio. Para la significancia estadística, se tuvo en cuenta un valor $p < 0,05$.

3.4. ASPECTOS ÉTICOS.

Durante la realización de este proyecto de investigación, se respetó estrictamente los principios bioéticos que guían la investigación en el campo de la Enfermería. Se dio una importancia crucial al respeto absoluto de la

confidencialidad de los datos recolectados y a la obtención del consentimiento informado. Estos principios deontológicos fueron aplicados de manera completa.

- **Beneficencia**

Este principio bioético se aplicó en todas las fases del estudio con el fin de promover el bienestar físico y emocional de los participantes.

- **No maleficencia**

Este principio se comprometió a prevenir cualquier daño a la salud mental o física de los usuarios del Centro de Salud Amarilis. Además, se aseguró que la información proporcionada se utilice con fines de investigación y se mantenga confidencial.

- **Autonomía**

Cada participante del Centro de Salud Amarilis tuvo la libertad de decidir si desea participar en el estudio, y esta decisión se formalizó con la firma del consentimiento informado.

- **Justicia**

Se ofreció la oportunidad de participar a todos los usuarios que utilizaron el servicio de telemedicina del Centro de Salud Amarilis.

- **Veracidad**

Este principio se implementó durante la recolección de datos del estudio, donde los resultados se presentaron tal como se obtuvo de los instrumentos de recolección, sin realizar ninguna modificación en los datos recopilados durante la investigación.

- **Integridad Científica**

Cada autor utilizado como fuente en esta investigación fue correctamente reconocido, incluyendo sus nombres en las referencias bibliográficas para evitar el plagio.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

A). CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Tabla 1. Características sociodemográficas en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Características Sociodemográficas	n = 110	
	Fi	%
Edad		
21 a 36	18	16,4
37 a 52	29	26,4
53 a 68	38	34,5
69 a 83	25	22,7
¿Cuál es su sexo		
Masculino	36	32,7
Femenino	74	67,3
Estado Civil		
Soltero (a)	35	31,8
Casado (a)	36	32,7
Conviviente	19	17,3
Divorciado (a)	6	5,5
Viudo (a)	14	12,7
Religión		
Católico	66	60,0
Evangélico	36	32,7
Mormón	6	5,5
Testigo de Jehová	2	1,8
Grado de instrucción		
Primaria	24	21,8
Secundaria	49	44,5
Superior técnico	19	17,3
Superior Universitario	18	16,4
Ocupación		
Ama de casa	46	41,8
Estudiante	7	6,4
Trabajador dependiente	16	14,5
Trabajador independiente	41	37,3

En las características sociodemográficos de los usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis se identificó que la mayoría de los usuarios tuvieron entre 53 a 68 años, en su gran parte fueron del sexo femenino y casadas. Así mismo, se evidenció, que predominaron los católicos, donde la mayoría de ellos solo estudiaron hasta la secundaria, dedicándose a ser ama de casa.

B). CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla 2. Nivel de calidad de atención en la dimensión facilidad del uso de la tecnología en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Facilidad del uso de la tecnología	Fi	%
Buena	73	66,4
Regular	30	27,3
Mala	7	6,4
Total	110	100,0

Al analizar la calidad de atención en la facilidad del uso de la tecnología, en el estudio se obtuvo que predominaron los usuarios de telemedicina con una buena calidad de atención, seguido de usuarios de telemedicina con una regular calidad de atención, y concluyendo con un porcentaje muy bajo de usuarios de telemedicina con una mala calidad de atención.

Tabla 3. Nivel de calidad de atención en la dimensión comunicación y trato en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Comunicación y trato	Fi	%
Buena	89	80,9
Regular	15	13,6
Mala	6	5,5
Total	110	100,0

Al analizar la calidad de atención en la comunicación y trato, en el estudio se obtuvo que predominaron los usuarios de telemedicina con una buena calidad de atención, seguido de usuarios de telemedicina con una regular calidad de atención, y concluyendo con un porcentaje bajo de usuarios de telemedicina con una mala calidad de atención.

Tabla 4. Nivel de calidad de atención en la dimensión confidencialidad y seguridad en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Confidencialidad y seguridad	Fi	%
Buena	64	58,2
Regular	41	37,3
Mala	5	4,5
Total	110	100,0

Al analizar la calidad de atención en la confidencialidad y seguridad, en el estudio se obtuvo que predominaron los usuarios de telemedicina con una buena calidad de atención, seguido de usuarios de telemedicina con una regular calidad de atención, y concluyendo con un porcentaje muy bajo de usuarios de telemedicina con una mala calidad de atención.

Tabla 5. Nivel de calidad de atención en la dimensión accesibilidad y conveniencia en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Accesibilidad y conveniencia	Fi	%
Buena	90	81,8
Regular	13	11,8
Mala	7	6,4
Total	110	100,0

Al analizar la calidad de atención en la accesibilidad y conveniencia, en el estudio se obtuvo que la mayoría presentaron una calidad de atención buena, seguido de una calidad de atención regular y algunos una calidad de atención mala.

Tabla 6. Nivel de calidad de atención en la dimensión eficacia de la atención en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Eficacia de la atención	Fi	%
Buena	95	86,4
Regular	15	13,6
Total	110	100,0

Al analizar la calidad de atención en la eficacia de la atención, en el estudio se obtuvo que la mayoría presentaron una calidad de atención buena y algunos una calidad de atención regular.

Tabla 7. Calidad de atención en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Calidad de atención	Fi	%
Buena	94	85,5
Regular	14	12,7
Mala	2	1,8
Total	110	100,0

En general, en la variable calidad de atención en este estudio se halló que la gran parte de usuarios de telemedicina tuvieron una calidad de atención buena, seguido en menor proporción por una calidad regular y solo una pequeña parte, una calidad de atención mala.

C). CARACTERÍSTICAS DE SATISFACCIÓN

Tabla 8. Nivel de satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Satisfacción	Fi	%
Alta	92	83,6
Media	18	16,4
Total	110	100,0

En general, en la variable satisfacción de este estudio se halló que la gran parte de usuarios de telemedicina tuvieron una satisfacción alta y solo una pequeña parte, una satisfacción media.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

A). ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 9. Prueba de normalidad de las variables calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Variables/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0,226	110	0,000
Facilidad del uso de la tecnología	0,210	110	0,000
Comunicación y trato	0,269	110	0,000
Confidencialidad y seguridad	0,205	110	0,000
Accesibilidad y conveniencia	0,275	110	0,000
Eficacia de la atención	0,410	110	0,000
Satisfacción	0,191	110	0,000

En la presente tabla se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables calidad de atención, incluyendo a sus respectivas dimensiones y en la variable satisfacción. Debido a que la muestra fue mayor a 50 participantes ($N = 110$), se utilizó dicha prueba estadística. Los resultados evidenciaron valores de significancia $p < 0,05$, indicando que los datos no presentan una distribución normal; por ello, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

B). CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tabla 10. Relación entre la facilidad del uso de la tecnología y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Variable/Dimensión	Satisfacción	
	Rho de Spearman	P-valor
Facilidad del uso de la tecnología	0,545	0,000

En cuanto a los resultados para contrastar la hipótesis se eligió emplear la prueba de Rho Spearman, donde se obtuvo que hay una correlación positiva moderada de 0,545, con una significancia $p=0,000$ justificando dicho p-valor es menor que 0,05, por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la primera H_a del estudio, concluyendo que existe relación significativa entre la facilidad del uso de la tecnología y la satisfacción en usuarios de telemedicina.

Tabla 11. Relación entre la comunicación y trato y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Variable/Dimensión	Satisfacción	
	Rho de Spearman	P-valor
Comunicación y trato	0,611	0,000

Inferencial mente, se prefirió emplear la prueba de Rho Spearman, donde se obtuvo que hay una correlación positiva moderada de 0,611 con una significancia $p=0,000$ manifestando dicho p valor es menor que 0,05, por esta razón se rechaza la H_0 y se acepta la segunda H_a de la investigación, concluyendo que existe relación significativa entre la comunicación y trato con la satisfacción en usuarios de telemedicina.

Tabla 12. Relación entre la confidencialidad y seguridad y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Variable/Dimensión	Satisfacción	
	Rho de Spearman	P-valor
Confidencialidad y seguridad	0,556	0,000

Al observar la base de resultados de la prueba de normalidad, se decidió emplear la prueba de Rho Spearman para contrastar la hipótesis, dicho resultado demuestra que hay una correlación positiva moderada de 0,556 con un $p=0,000$ probando que dicho p valor es menor de 0,05, por esto se rechaza la H_0 y se acepta la tercera H_a de la investigación, concluyendo que existe relación significativa entre la confidencialidad y seguridad con la satisfacción en usuarios de telemedicina.

Tabla 13. Relación entre la accesibilidad y conveniencia y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Variable/Dimensión	Satisfacción	
	Rho de Spearman	P-valor
Accesibilidad y conveniencia	0,705	0,000

En base a los resultados de la prueba de normalidad se optó emplear la prueba de Rho Spearman para contrastar la hipótesis, dicho resultado revela que hay una correlación positiva alta de 0,705 con una significancia $p=0,000$ demostrando dicho p valor es menor que 0,05, por esta razón se rechaza la H_0 y se acepta la cuarta H_a del estudio, concluyendo que existe una relación significativa entre la accesibilidad y conveniencia con la satisfacción de usuarios de telemedicina.

Tabla 14. Relación entre la eficacia de la atención y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Variable/Dimensión	Satisfacción	
	Rho de Spearman	P-valor
Eficacia de la atención	0,755	0,000

En cuanto a los resultados para contrastar la hipótesis se eligió emplear la prueba de Rho Spearman, donde se obtuvo que hay una correlación positiva alta de 0,755 con una significancia $p=0,000$ justificando dicho p-valor es menor que 0,05, por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la última H_a del estudio, concluyendo que existe relación significativa entre la eficacia de la atención y la satisfacción en usuarios de telemedicina.

C). CONTRASTE DE HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 15. Relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024

Variables	Satisfacción	
	Rho de Spearman	P-valor
Calidad de atención	0,863	0,000

En base a los resultados de la prueba de normalidad se optó emplear la prueba de Rho Spearman para contrastar la hipótesis, dicho resultado revela que hay una correlación positiva alta de 0,863, con una significancia $p=0,000$ demostrando dicho p valor es menor que 0,05, por esta razón se rechaza la H_0 y se acepta la H_a de la investigación, concluyendo que existe relación significativa entre las condiciones de salud y la satisfacción en los usuarios de telemedicina.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La elaboración de la presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que se atendieron por el servicio de telemedicina en el Centro de Salud Amarilis que participaron de manera voluntaria, donde a través de la prueba no paramétrica de Rho Spearman se ha evidenciado la relación entre las dos variables de estudio, teniendo una correlación positiva alta de 0,863 y un análisis de p valor $=0,000$ reflejando el rechazo de la H_0 y aceptándose la hipótesis de estudio.

Esta información permite inferir que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis; identificando que los usuarios que mencionan una buena calidad de atención tienden a tener niveles altos de satisfacción con el servicio de telemedicina.

En el contexto del contraste de las hipótesis específicas, los resultados mencionados en esta investigación también permiten señalar que la facilidad del uso de la tecnología ($p=0,000$), comunicación y trato ($p=0,000$), confidencialidad y seguridad ($p=0,000$), accesibilidad y conveniencia ($p=0,000$) y eficacia de la atención ($p=0,000$) se relacionan significativamente con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis.

Los resultados de este estudio coinciden con los hallazgos reportados por Becerra et al. (18) donde identificó en su estudio una relación significativa entre la facilidad del uso de la tecnología con la variables satisfacción de los usuarios; destacando que aquellos usuarios que tienen mayor facilidad con la tecnología manifiestan alto grado de satisfacción con el servicio de telemedicina; de la misma manera, se encontró una relación significativa entre la accesibilidad del servicio y la satisfacción, quienes destacaron que el servicio les permite ahorrar tiempo y evitar la necesidad de desplazarse.

De manera consistente con lo señalado por Buffone et al. (19) que demostraron en su estudio un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a la eficacia y accesibilidad del servicio de telemedicina, los usuarios destacaron que pudieron resolver todas sus inquietudes mediante esta modalidad y, además, recibieron información relevante sobre los signos

y síntomas del COVID-19; de la misma manera, manifestaron una percepción positiva respecto al trato recibido, lo cual reforzó su nivel de satisfacción general con el servicio.

La información presentada por Cevallos (20) también guarda similitud con estos hallazgos, donde identificó una alta correlación bilateral entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención brindada, esto quiere decir que a medida que aumenta la satisfacción de los usuarios, también se percibe una mejora en la calidad de los servicios de atención, y, de igual forma, una mayor calidad en la atención se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios.

De manera similar Arteaga (22) también identificó una relación importante entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de seguridad, destacando que el personal de salud respeta plenamente la confidencialidad de los datos, lo que refuerza la confianza de los pacientes.

Los hallazgos de Vera y Cornejo (23) coinciden en gran medida con esta información, donde identificaron una correlación positiva entre la satisfacción y la calidad de atención brindada por el servicio de telemedicina, de la misma manera se halló relación en las dimensiones de seguridad y empatía, demostrando que una mejor calidad de atención en telemedicina determina mejores niveles en las dimensiones de la satisfacción del paciente.

De forma consistente, Cordova (24) identificó una buena calidad de atención en el servicio de telemedicina, sin embargo, señaló que la mayoría de los usuarios con enfermedades renales atendidos a través de este servicio expresaron insatisfacción con el servicio. A pesar de esto, concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, lo que resalta la importancia de mejorar la atención para este grupo específico.

En un sentido similar, Cabrera (25) identificó que las aplicaciones digitales tienen un impacto significativo en el nivel de satisfacción de los usuarios, este impacto está estrechamente relacionado con el bajo nivel de uso de dichas aplicaciones, así como la insatisfacción de los usuarios en cuanto a la utilidad percibida y facilidad de uso, cada uno de estos factores desempeñan un papel crucial en la construcción de una experiencia positiva o negativa frente al servicio que ofrece la atención.

También Benancio (26) identificó la relación entre las variables de calidad de atención y el grado de satisfacción, mencionando que una buena calidad de atención conlleva una satisfacción alta, mientras que una mala calidad de atención conlleva a la insatisfacción por el servicio.

Por otro lado, Solórzano (21) determinó una deficiencia en la implementación de la telemedicina por la deficiencia en el uso de la tecnología por partes de los usuarios, por una mala conectividad por parte del establecimiento, por presentar una mala accesibilidad y que los profesionales de salud de dicho servicio no tienen una comunicación asertiva, veraz y amable. Por otra parte, si encontró relación entre la implementación de la telemedicina con la calidad de atención en dicho servicio, también halló relación en las dimensiones de accesibilidad y comunicación.

En las limitaciones del estudio, es importante señalar que la principal restricción estuvo relacionada con el enfoque prospectivo, el proceso de obtención de datos representó un desafío significativo, ya que implicó buscar a los usuarios de manera directa, visitándolos en sus domicilios.

En cuanto a las fortalezas de este estudio fue la participación positiva de los usuarios del servicio de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, esta actitud favorable por parte de los participantes no solo facilitó el desarrollo de la investigación, sino que también enriqueció los datos recolectados. Además, un factor clave fue el valioso apoyo y compromiso brindado por una licenciada del Centro de Salud, al proporcionar la lista de pacientes de telemedicina fue esencial para identificar a los usuarios.

Finalmente, opino que este estudio de la calidad atención y satisfacción en telemedicina es crucial porque permite evaluar la efectividad de estos servicios digitales, asegurando que los pacientes reciban atención de calidad y que sus necesidades sean satisfechas, así mismo, facilita la identificación de áreas de mejora en la accesibilidad, en el trato, en la seguridad, en la facilidad de uso y la eficacia en la atención por parte del servicio, lo que aumenta la confianza de los usuarios y promueve la adopción de la telemedicina.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación, se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. En primer lugar, se determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024; de acuerdo con el análisis de investigación se consiguió un $p=0,000$, por el cual se concluye en la aceptación de la hipótesis de investigación.
2. Además, se demostró la relación de la facilidad del uso de la tecnología con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024, con un valor de significancia $p=0,000$, en el cual se aceptó la hipótesis de investigación en esta primera dimensión.
3. También se encontró la relación entre la comunicación y trato con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024; de acuerdo con el análisis de investigación se consiguió un $p=0,000$; aceptándose la hipótesis de investigación en esta segunda dimensión.
4. Por otra parte, se estableció la relación entre la confidencialidad y seguridad con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024; con un valor de significancia $p=0,000$, siendo aceptada en la que se acepta la hipótesis de investigación en esta tercera dimensión.
5. Así mismo, se halló la relación entre la accesibilidad y conveniencia con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024; donde se encontró un $p=0,000$ de acuerdo con el resultado de análisis inferencial, por la cual se aceptó la hipótesis de investigación en esta cuarta dimensión.
6. Finalmente, se evidenció la relación entre la eficacia de la atención con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024; según el análisis de investigación se obtuvo un $p=0,000$, demostrando que se acepta la hipótesis de investigación en esta quinta dimensión.

RECOMENDACIONES

Para el gobierno Regional de Huánuco

- Mejorar la conectividad en zonas rurales de Huánuco como la instalación de antenas y mejora de la red de internet en áreas de difícil acceso.
- Asignar presupuestos específico y sostenido para fortalecer los programas de telemedicina, esto debe cubrir la adquisición, mantenimiento y modernización de equipos tecnológicos utilizados en las consultas virtuales.
- Desarrollar y ejecutar campañas educativas que acerquen la telemedicina a la población, explicando sus beneficios y abordando barreras como el desconocimiento, la desconfianza o los prejuicios sobre su eficacia.

Para el director del Centro de Salud Amarilis

- Garantizar que cada consulta sea una experiencia integral que coloque las necesidades del paciente en el centro de la atención, demostrando empatía, escuchando activamente las preocupaciones del paciente y se tome el tiempo necesario para responder todas sus preguntas de manera clara y comprensible.
- Implementar un programa de capacitación continua y especializada para el personal de salud del Centro de Salud Amarilis. Además, fortalecer las competencias del profesional de enfermería en telemedicina, promoviendo cualidades como empatía, comunicación efectiva, escucha activa, paciencia, amabilidad y disposición para orientar al usuario sobre el acceso y uso de la plataforma, con el fin de mejorar la accesibilidad y facilitar el aprovechamiento del servicio.
- Implementar encuestas regulares entre los usuarios para medir la percepción de la calidad del servicio y detectar problemas específicos, como tiempos de espera, acceso a la plataforma o comunicación con los profesionales.

Para los estudiantes que quieran investigar sobre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina

- Para llevar a cabo una investigación efectiva sobre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina, es fundamental que los estudiantes definan un tema de investigación claro. Deben identificar los aspectos específicos que desean estudiar, como la accesibilidad, calidad de la atención, satisfacción del usuario o las barreras tecnológicas.
- Se recomienda que empleen estrategias colaborativas en la recopilación de datos, como la formación de grupos de trabajo. Esta colaboración no solo facilitará la recolección de datos de manera más eficiente, sino que también permitirá compartir conocimientos y experiencias entre colegas, lo que puede acelerar el progreso del estudio. Además, al trabajar en equipo, los investigadores pueden abordar de manera más efectiva los obstáculos que se presentan durante la investigación y generar resultados más positivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Universidad Oberta de Catalunya (UOC). La telemedicina en Latinoamérica: Preparados, listos, clic [Internet]. Barcelona: Helena Martínez Guimet; 10 de setiembre del 2020 [Consultado el 14 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://blogs.uoc.edu/cienciasdelasalud/es/telemedicina-latinoamerica-preparados-listos-clic-salud-digital/>
2. Universidad Oberta de Catalunya (UOC). La mayoría de los pacientes de hasta 70 o 75 años tienen móvil, y esto abre muchas posibilidades [Internet]. Barcelona: Tania Alonso; 13 de octubre del 2023 [Consultado el 14 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://www.uoc.edu/es/news/2023/032-oriol-yuguero-salud-digital-e-RLab>
3. Universidad Oberta de Catalunya (UOC). A pesar de los claros beneficios de la telemedicina, todavía existen muchas barreras para normalizarla en Europa [Internet]. Barcelona: Sonia Armengou; 15 de noviembre de 2022 [Consultado el 14 de noviembre del 2024]. Disponible en: <https://www.uoc.edu/es/news/2022/285-telemedicina-barreras-Europa>
4. Abdulwahab S, Zedan H. Factores que influyen la percepción y satisfacción de los pacientes con la telemedicina en clínicas ambulatorias. Rev Experiencia del Paciente [Internet]. 2021 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 8:1-8. Disponible en: https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/23743735211063780?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub%20%20pubmed
5. Jiajia Q. Factores que influyen en el uso de los servicios de telesalud por parte de los pacientes: Estudio transversal mediante encuesta. Rev Investigación Médica en Internet [Internet]. 2025 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 27(1):1. Disponible en: <https://www.jmir.org/2025/1/e63295>
6. Asociación Hospitalaria Americana (AHA). 4 conclusiones de la encuesta de consumidores sobre la satisfacción con la telesalud [Internet].

- Chicago: Asociación Hospitalaria Americana; 8 de octubre del 2024 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]. Disponible en: <https://www.aha.org/aha-center-health-innovation-market-scan/2024-10-08-4-takeaways-consumer-survey-telehealth-satisfaction>
7. Hosseinzadeh H, Ratan ZA, Nahar K, Dadich A, Al-Mamun A, Ali S, Niknami M, Verma I, Edwards J, Shnaigat M, Malak MA, Rahman MM, Okely A. Uso de la telemedicina y el riesgo percibido de COVID-19: Experiencia del paciente. *Rev Investigación Ambiental y Salud Pública* [Internet]. 2023 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 20(4):1-19. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9960459/pdf/ijerph-20-03061.pdf>
 8. Kumar S, Kumar A, Sinha S, Qureshi O, Aggarwal N, Khan K, Jameel J. Preferencias de los pacientes con respecto a la telemedicina frente a la consulta presencial: una encuesta basada en un cuestionario. *Rev India de Ortopedia* [Internet]. 2022 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 56(12):1-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36189122/>
 9. Thirunavukkarasu A, Alotaibi N, Al-Hazmi A, Alenzi M, Alshaalan Z, Alruwaili M, Alruwaili T, Alanazi H, Alosaimi T. Percepciones y satisfacción de los pacientes con las clínicas de telemedicina ambulatoria durante la era de la COVID-19 en Arabia Saudita: un estudio transversal. *Rev Asistencia sanitaria* [Internet]. 2021 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 9(12):20-33. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/12/1739>
 10. Carhuancho J. Grado de Satisfacción de pacientes crónicos evaluados por Telemedicina en un Hospital de Lima durante la pandemia Covid-19, 2020 [Internet]. Lima: Universidad De San Martin de Porres; 2025 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/16477/ramos_gyj_espinoza_skg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Aguilar-Ramos P, Gonzales-Medina C, Gutarra-Vilchez R. Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Rev Horizonte Médico*

- [Internet]. 2022 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 22(3):1-10. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300009
12. Barriga F, Ccami F, Alarcon A, Copa J, Yauri J, Oporto B, Quispe C. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Rev Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* [Internet]. 2022 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 39 (4):415-424. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v39n4/en_1726-4642-rins-39-04-415.pdf
 13. Merino P. Factores relacionados con la calidad de atención por teleconsulta en los servicios clínicos y quirúrgicos. Hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2021 [Internet]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2022 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85509/Merino_OPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 14. Borneo E, Ruiz M, Palma D, Leiva A, Martel W, Ortíz M, Quiñones M, Ubillús M. Barreras en telemedicina de atención primaria de salud en tiempos de COVID-19, Huánuco, Perú. *Rev Kasmera* [Internet]. 2023 [Consultado 11 de noviembre de 2024]; 52:1-8. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/kasmera/article/view/38983/46230>
 15. Garnique L. Factores Sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos por Teleconsulta en establecimientos del primer nivel de salud Huánuco 2022 [Internet]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2023 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11907/garnique_lf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Mayang H, Viola A, Fuady A. Barreras para la adopción de la telemedicina en comunidades rurales de países en desarrollo: una revisión sistemática y un marco propuesto. *Rev Epidemiología clínica y salud global* [Internet]. 2024 [Consultado el 10 de setiembre del 2025];

- 28:1-7. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213398424001805>
17. Hamaker M, Hyman N, Loderia K, Jackson H, Sewell T, Chen K. Comprender las experiencias negativas de los pacientes con la telesalud: un análisis de contenido de los datos de una encuesta. *Rev de la Experiencia del Paciente* [Internet]. 2024 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 11:1-8. Disponible en:
https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/23743735241240881?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub%20%20pubmed
 18. Khairat S, Chourasia P, Muellers K, Andreadis K, Lin J, Ancker J. Recomendaciones de pacientes y proveedores para mejorar la experiencia del usuario de telemedicina en atención primaria: un estudio cualitativo multicéntrico. *Rev Informes de Telemedicina* [Internet]. 2023 [Consultado el 10 de setiembre del 2025]; 4(1):21-29. Disponible en:
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10027343/>
 19. Garcia S, et al. Barreras y facilitadores a la implementación de la telemedicina en las Américas. *Rev Panam Salud Publica* [Internet]. 2021 [Consultado 11 de noviembre de 2024];45(131):1-7. Disponible en:
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54981/v45e1312021.pdf?>
 20. Becerra N, et al. Satisfacción con la atención mediante telesalud durante la pandemia de COVID-19 en pacientes ambulatorios. *Rev Salud UIS* [Internet]. 2024 [Consultado 30 de noviembre de 2024];56(e24019):1-10. Disponible en:
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/13771/13417>
 21. Buffone I, Dopazo I, Camarero M, Paolucci R. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios asistidos desde el Centro de Telemedicina COVID-19 de la ciudad de Bahía Blanca. *Rev e-Hospital* [Internet]. 2021 [Consultado 30 de noviembre de 2024];3(3):15-23. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/384114989_Evaluacion_de_la_calidad_de_atencion_y_satisfaccion_de_los_usuarios_asistidos_desde_el_Centro_de_Telemedicina_COVID-

19_de_la_ciudad_de_Bahia_Blanca_Evaluation_of_the_quality_of_health_care_and_satisfac

22. Cevallos S. Influencias de la telemedicina en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de una institución privada, Quito 2021 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021 [Consultado 30 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69038/Cevallos_CSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Solorzano W. Implementación de telemedicina y la calidad de servicio a los usuarios del Centro de Salud de Manzanares – 2022 [Internet]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2024 [Consultado 1 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8936/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Arteaga N. Satisfacción de los pacientes de telemedicina atendidos en una empresa privada de salud durante la Pandemia Covid 19 - Chiclayo [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2022 [Consultado 1 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79293/Arteaga_LNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Vera N, Cornejo Á. Satisfacción y calidad de atención brindada en telemedicina durante la COVID-19 en un Hospital de Huancayo-Perú 2022. Rev Perú Investig Salud [Internet]. 2023 [Consultado 30 de noviembre de 2024];7(2):73-81. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/1804/1691>
26. Cordova L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021 [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022 [Consultado 1 de diciembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89640/Cordova_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Cabrera M. Influencias de los aplicativos móviles de salud en la satisfacción de usuarios de servicios sanitarios de Essalud, Lima, 2022 [Internet]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano;

- 2023 [Consultado 1 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/7fefb8ce-4797-4d42-974e-63c91826b060>
28. Benancio E. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de materno del Centro de Salud de Panao, Huánuco-2018 [Internet]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano; 2021 [Consultado 1 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/98bf82a1-bf5a-4f33-a089-668db0f84855>
 29. Gonzales D. Grado de satisfacción de usuarios del servicio de emergencia del Centro de Salud Aparicio Pomares, 2019[Internet]. Huánuco: Universidad De Huánuco; 2021 [Consultado 1 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/2997/Gonzales%20Perez%2c%20Diana%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 30. Villa J, Araya A, Reynaldos K, Rivera F, Valencia M. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. Rev Horizonte Enfermería [Internet]. 2023 [Consultado 2 de diciembre de 2024];34(2):203-215. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>
 31. Gonçalves A, Pontiff P, Margarida R. Comodidad: contribución teórica a la enfermería. Rev Cogitare Enfermagem [Internet]. 2022 [Consultado 2 de diciembre de 2024];27. Disponible en: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/87724>
 32. Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Calidad de la atención [Internet]. Baltimore: Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS); 27 de febrero de 2025 [Consultado 5 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.cms.gov/priorities/innovation/key-concepts/quality-care>
 33. Software Integral de Salud Perú (Sanitco). Calidad de la atención a la salud en Perú [Internet]. Lima: Software Integral de Salud Perú (Sanitco); 2 de junio de 2023 [Consultado 5 de junio de 2025]. Disponible en:

<https://www.sanitco.com/es-PE/blog/nwarticle/120/2/calidad-de-la-atencion-salud-en-peru>

34. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios de salud de calidad [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 19 de mayo de 2025 [Consultado 6 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
35. Smeenk K, Harbers F, Broersma M. El periodista en la historia. Conceptualizando el ethos como marco integral para estudiar la producción periodística, los textos periodísticos y las audiencias. *Rev International Communication Association* [Internet]. 2023 [Consultado 2 de diciembre de 2024];33(4):214-222. Disponible en: <https://academic.oup.com/ct/article/33/4/214/7343251>
36. Hull L, Boulton R, Jones F, Boaz A, Sevdalis N. Definición, conceptualización y evaluación de las cualidades pragmáticas de los instrumentos cuantitativos que miden los determinantes y resultados de la implementación: una revisión crítica y del alcance de la literatura y recomendaciones para futuras investigaciones. *Rev Society of Behavioral Medicine* [Internet]. 2022 [Consultado 2 de diciembre de 2024];12(11):1049-1064. Disponible en: <https://academic.oup.com/tbm/article/12/11/1049/6786014>
37. López N, Valdés J. Utilidad y facilidad de uso percibida: desafíos tecnológicos en una modalidad b-learning. *Rev de investigación educativa de la rediech* [Internet]. 2020 [Consultado 2 de diciembre de 2024];11(e938):1-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150044/html/>
38. Sanz J. Comunicación para la salud laboral. *Rev Medicina y Seguridad del trabajo* [Internet]. 2021 [Consultado 2 de diciembre de 2024];65(256):173-176. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v65n256/0465-546X-mesetra-65-256-173.pdf>
39. Mas M. La comunicación de salud, cada vez más social. *Rev Labor Hospitalaria* [Internet]. 2020 [Consultado 2 de diciembre de 2024];3(328):33-42. Disponible en:

https://www.laborhospitalaria.com/wp-content/uploads/2021/11/Labor-Hospitalaria_2020-3_328_art-03.pdf

40. Petrone P. Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. Rev Colombiana de cirugía [Internet]. 2021 [Consultado 2 de diciembre de 2024];36(2):188-192. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3555/355568248002/html/>
41. Gonzáles C. Intimidad y confidencialidad en el ámbito sanitario. Una perspectiva ética. Rev Conamed [Internet]. 2020 [Consultado 2 de diciembre de 2024];25(3):123-128. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7615966.pdf>
42. Olivari C, Méndez P, Núñez R, Sepúlveda I. Confidencialidad y conducta de búsqueda de ayuda para problemas de salud mental en adolescentes. Rev acta biothica [Internet]. 2022 [Consultado 2 de diciembre de 2024];28(1):59-66. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v28n1/1726-569X-abioeth-28-01-59.pdf>
43. Comisión Económica para America Latina y el Caribe (CEPAL). Gestión de datos de investigación: Bibliografía general [Internet]. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); 5 de junio de 2024 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=495473&p=3390849>
44. Mozata R. Qué es y qué no es accesibilidad digital. Rev voces [Internet]. 2024 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. 486. Disponible en: <https://www.plenainclusion.org/voces/numero/486-especial-transformacion-digital/que-es-y-que-no-es-accesibilidad-digital/>
45. Organización Mundial de la Salud. Derechos humanos [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 1 de diciembre de 2023 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health#:~:text=La%20accesibilidad%20requiere%20que%20los,y%20a ccesibilidad%20de%20la%20informaci%C3%B3n.>
46. Medicip Health. Definición de accesibilidad y su importancia [Internet]. Madrid.: Medicip Health; 11 de diciembre de 2025 [Consultado 12 de diciembre de 2025]. Disponible en:

<https://www.mediciphealth.com/definicion-de-accesibilidad-y-su-importancia/>

47. HubSpot. Cómo elaborar un plan de mejora en 7 pasos [Internet]. Dublin: HubSpot; 22 de junio de 2023 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-mejora#:~:text=La%20eficacia%20se%20refiere%20a,recursos%20humanos%20y%20maquinaria%20intervinieron>
48. Toyota Material Handling. Diferencias entre eficiencia, eficacia y efectividad [Internet]. Mira-Galiana Jaime; 18 de junio de 2024 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://blog.toyota-forklifts.es/eficiencia-eficacia-efectividad-en-almacen>
49. Burches E, Burches M. Efficacy, Effectiveness and Efficiency in the Health Care: The Need for an Agreement to Clarify its Meaning. Rev Clinmed International Library [Internet]. 2020 [Consultado 3 de diciembre de 2024]; 4 (1): 1-3. Disponible en: <https://clinmedjournals.org/articles/iaphcm/international-archives-of-public-health-and-community-medicine-iaphcm-4-035.pdf?jid=iaphcm>
50. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [Consultado 3 de diciembre de 2024];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
51. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. Rev Horizonte Médico [Internet]. 2022 [Consultado 3 de diciembre de 2024];22(3):1-7. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n3/1727-558X-hm-22-03-e1769.pdf>
52. Lukap. Aprende a medir el nivel de satisfacción del paciente [Internet]. Lukap; 26 de agosto de 2024 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: [https://www.lukkap.com/articulo/nivel-de-satisfaccion-del-paciente/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20seg%C3%BAn%20la%20OMS,-La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial&text=Seg%C3%BAn%20la%](https://www.lukkap.com/articulo/nivel-de-satisfaccion-del-paciente/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20seg%C3%BAn%20la%20OMS,-La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial&text=Seg%C3%BAn%20la%20)

20OMS%2C%20%E2%80%9Cla%20satisfacci%C3%B3n,durante%20e
l%20pr

53. Quintero G, Gámez Y, Matos D, Gonzáles I, Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Rev de Información para Directivos de la Salud [Internet]. 2022 [Consultado 3 de diciembre de 2024];(37):1-36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2022/ifd2237m.pdf>
54. Unir. La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora [Internet]. Logroño: Unir; 6 de abril de 2024 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20i ndica,salud%20y%20la%20calidad%20asistencial>.
55. Formplus. Sociodemográfico: Definición y ejemplos en encuestas [Internet]. Formplus; 27 de julio de 2024 [Consultado 3 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://www.formpl.us/blog/socio-demographics>
56. Guevara-Goicochera, O. Usabilidad de los servicios de telemedicina MINSA y EsSalud percibida por pacientes hipertensos, Lambayeque, Perú-2021 [Internet]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2023[consultado el 15 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.usat.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f5affb68-cb3f-46e2-a0d5-e32a8710a267/content>
57. Garcia F, Wilson M, Sepúlveda V, Palma S. Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia de COVID-19. Rev Otorrinolaringólogo [Internet]. 2020 [Consultado el 15 de octubre de 2024]; 80: 403-410. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/349019253_Evaluacion_de_satisfaccion_en_la_implementacion_de_un_nuevo_sistema_de_telemedicina_en_el_Servicio_de_Otorrinolaringologia_del_Complejo_Asiestencial_Dr_Sotero_del_Rio_CASR_durante_la_pandemia_de_COVID-

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Paucar H. (2026). Calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024 [Internet]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2026 [Consultado] Disponible en: <http://>

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable supervisora Variable: Calidad de atención por telemedicina			
¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?	Determinar la relación entre la calidad de atención y eficacia en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Ha: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024. Ho: No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud de Amarilis, Huánuco 2024.	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Facilidad del uso de tecnología	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	1. ¿Le resultó fácil comunicarse con el médico o profesional de salud a través de la Telemedicina? 2. ¿Te gusta usar las llamadas telefónicas, videollamada, mensaje de texto, aulas virtuales o WhatsApp, como beneficio para su salud? 3. ¿Pudo compartir de manera efectiva la información necesaria, como síntomas, imágenes o documentos, con el profesional?	Ordinal
¿De qué manera la facilidad del uso de la tecnología se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?	Demostrar la relación entre la facilidad del uso de la tecnología con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Ha1: Existe la relación entre la facilidad del uso de la tecnología y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024. Ho1: No existe la relación entre la facilidad del uso de la				

Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?	Amarilis, Huánuco 2024.	tecnología y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Comunicación y trato	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	4. ¿El profesional de salud explicó claramente su diagnóstico y las opciones de tratamiento? 5. ¿Sintió que el profesional de salud lo escuchó atentamente durante la consulta? 6. ¿Respondió a todas sus preguntas de manera comprensible? 7. ¿Tuvo tiempo suficiente para expresar sus síntomas o preocupaciones durante la consulta?	Ordinal
¿De qué manera la comunicación y trato se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?	Encontrar la relación entre la comunicación y trato con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Ha2: Existe relación entre la comunicación y trato y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024. Ho2: No existe relación entre la comunicación y trato y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Confidencialidad y seguridad	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	8. ¿Sintió que su información personal y de salud estaba protegida durante la consulta de telemedicina? 9. ¿Sintió que las formas de comunicación (mensajería, videollamada) con el profesional de salud eran seguras y privadas? 10. ¿Confía en que la plataforma de telemedicina utilizada es segura para proteger sus datos personales y de salud? 11. ¿Le informaron si la consulta de telemedicina podría ser grabada y, de ser así, le solicitaron su consentimiento informado? 12. ¿Le explicaron cómo se manejaría su información y si se mantuviera confidencial?	Ordinal
¿De qué manera la confidencialidad y seguridad se relacionan con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?	Establecer la relación la confidencialidad y seguridad en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Ha3: Existe relación entre la confiabilidad y seguridad y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024. Ho3: No existe relación entre la confiabilidad y seguridad y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.				

¿De qué manera la accesibilidad y conveniencia se relacionan con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?	Hallar la relación entre la accesibilidad y conveniencia con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Ha4: Existe relación entre la accesibilidad y conveniencia y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis 2024. Ho4: No existe relación entre la accesibilidad y conveniencia y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis 2024.	Accesibilidad y conveniencia	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	13. ¿Le resultó fácil programar y acceder a su consulta de telemedicina? 14. ¿La telemedicina le permitió tener una consulta médica en un momento y lugar que se ajustara a su agenda? 15. ¿Está de acuerdo en que el tiempo de espera por telemedicina fue adecuado? 16. ¿La telemedicina le ayudó a evitar barreras como el tiempo de viaje, el costo de transporte o la necesidad de ausentarse del trabajo? 17. ¿Fue el tiempo de espera para la consulta de telemedicina más corto que el tiempo de espera típico para una consulta presencial?	Ordinal
¿De qué manera la eficacia de la atención se relaciona con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024?	Evidenciar la relación entre la eficacia de la atención con la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Ha5: Existe relación entre la eficacia de la atención y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024. Ho5: No existe relación entre la eficacia de la atención y la satisfacción en usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.	Eficacia de la atención	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	18. ¿Sintió que el profesional de salud comprendió correctamente su problema de salud a través de la telemedicina? 19. ¿Le proporcionaron un diagnóstico claro y comprensible durante la consulta? 20. ¿Pudo recibir la receta médica, las pruebas diagnósticas o las referencias necesarias a través de la telemedicina?	Ordinal
Variable asociada Variable: Satisfacción						
Dimensiones		Indicadores		Ítems		Escala de medición

			Dimensión única	5. Muy satisfecho 4. Satisfecho 3. Neutral 2. Insatisfecho 1. Muy insatisfecho	1. ¿Cómo calificaría su experiencia general con el servicio de telemedicina? 2. ¿Cómo se sintió usted con la puntualidad en su atención por telemedicina? 3. ¿Cómo se sintió usted con el tiempo de espera para su atención por telemedicina? 4. ¿Cómo se sintió usted con el trato del personal de salud durante su atención por telemedicina? 5. ¿Cómo se sintió usted con la empatía del personal durante su atención por telemedicina? 6. ¿Cómo se sintió usted con los equipos que se usaron para atenderlo durante su consulta por telemedicina? 7. ¿Cómo se sintió usted con la cantidad del tiempo que el médico dedicó durante su atención por telemedicina? 8. ¿Cómo se sintió usted con la calidad de la comunicación con el médico durante su atención por telemedicina? 9. Según su experiencia, ¿Cómo calificaría usted el conocimiento y destreza del médico durante su atención por telemedicina? 10. ¿Cómo se sintió usted con la claridad de las explicaciones y recomendaciones dadas durante su atención por telemedicina?	Ordinal
Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferenciales		

La observación será de tipo observacional.	La población está conformada por 110 usuarios del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024, dado que la población es pequeña, la muestra representa a toda la población	La técnica es la encuesta y el instrumento es la escala.	Se cumplirá los siguientes aspectos éticos: beneficencia, no maleficencia, autonomía, justicia, integridad, veracidad.	Se va a utilizar una prueba estadística no paramétrica Rho Spearman.
Nivel de estudio				
El nivel de investigación que se pretende realizar responde al nivel relacional.				
Diseño del estudio				
El diseño es correlacional.				
				

ANEXO 02

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ANTES Y
DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN.**

a). Instrumentos antes de validación

Código

Fecha: ____/____/____

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) participante por favor lea con atención cada una de las preguntas relacionadas al tema de estudio, no olvide que la veracidad de sus respuestas depende el éxito de este estudio, debe ser respondida voluntaria y anónima, le garantizamos su estricta confidencialidad; marcar con una (x) o complete en las líneas la respuesta que usted considere conveniente.

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

1. ¿Cuál es su edad?

_____ años.

2. ¿Cuál es su sexo?

a) Masculino ()

b) Femenino ()

3. Estado civil:

a) Soltero (a) ()

b) Casado(a) ()

c) Conviviente ()

d) Divorciado(a) ()

e) Viudo (a) ()

4. Religión:

a) Católico ()

b) Evangélico ()

c) Mormón ()

d) Israelitas ()

e) Testigo de Jehová ()

f) Ateo ()

5. Grado de instrucción:

a) Primaria ()

b) Secundaria ()

c) Superior técnico ()

d) Superior universitario ()

6. Ocupación:

a) Ama de casa ()

b) Estudiante ()

c) Trabajador dependiente ()

d) Trabajador independiente ()

Código

Fecha: ____/____/____

ANEXO 2**ESCALA DE LIKERT SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Título de investigación: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”.

Instrucciones: Estimado(a) participante por favor lea con atención cada una de las preguntas relacionadas al tema de estudio, no olvide que la veracidad de sus respuestas depende el éxito de este estudio, debe ser respondida voluntaria y anónima, le garantizamos su estricta confidencialidad; marcar con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.

Gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ESCALA DE LIKERT SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN						
I.	CALIDAD DE ATENCIÓN POR TELEMEDICINA	1	2	3	4	5
1	¿Cómo percibe la calidad de atención por telemedicina?					
2	¿Cómo percibe el tiempo de espera por telemedicina?					
II.	FACILIDAD DEL USO DE LA TECNOLOGIA	1	2	3	4	5
3	¿Le resultó fácil comunicarse con el médico o profesional de salud a través de la Telemedicina?					
4	¿Te gusta usar las llamadas telefónicas, videollamada, mensaje de texto, aulas virtuales, WhatsApp, como beneficio para su salud?					
5	¿Puedes manipular con facilidad las aplicaciones y herramientas digitales?					
6	¿Pudo compartir de manera efectiva la información necesaria, como síntomas, imágenes o documentos, con el profesional?					
III	COMUNICACIÓN Y TRATO	1	2	3	4	5
7	¿El profesional de salud explicó claramente su diagnóstico y las opciones de tratamiento?					
8	¿Respondió a todas sus preguntas de manera comprensible?					
9	¿Sintió que el profesional de salud lo escuchó atentamente durante la consulta?					
10	¿Tuvo tiempo suficiente para expresar sus síntomas o preocupaciones?					
11	¿Sintió que el profesional de salud fue comprensivo y mostró empatía hacia su situación?					

IV	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD	1	2	3	4	5
12	¿Sintió que su información personal y de salud estaba protegida durante la consulta de telemedicina?					
13	¿Confía en que la plataforma de telemedicina utilizada es segura para proteger sus datos personales y de salud?					
14	¿Le informaron sobre las medidas de seguridad (como encriptación) que utiliza la plataforma para proteger su información?					
15	¿Le explicaron cómo se manejaría su información y si se mantuviera confidencial?					
16	¿Sintió que las formas de comunicación (mensajería, videollamada) con el profesional de salud eran seguras y privadas?					
17	¿Le informaron si la consulta de telemedicina podría ser grabada y, de ser así, le solicitaron su consentimiento?					
V	ACCESIBILIDAD Y CONVENIENCIA	1	2	3	4	5
18	¿Le resultó fácil programar y acceder a su consulta de telemedicina?					
19	¿Pudo elegir un horario conveniente para su consulta?					
20	¿La telemedicina le permitió tener una consulta médica en un momento y lugar que se ajustara a su agenda?					
21	¿La telemedicina le ayudó a evitar barreras como el tiempo de viaje, el costo de transporte o la necesidad de ausentarse del trabajo?					
22	¿Tuvo acceso a la tecnología necesaria (computadora, celular, conexión a Internet) para participar en la consulta de telemedicina?					
23	¿Fue el tiempo de espera para la consulta de telemedicina más corto que el tiempo de espera típico para una consulta presencial?					
24	¿Hay algo que le gustaría mejorar en términos de la conveniencia del servicio de telemedicina?					
VI	EFICACIA DE LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5
25	¿Sintió que el profesional de salud comprendió correctamente su problema de salud a través de la telemedicina?					
26	¿Le proporcionaron un diagnóstico claro y comprensible durante la consulta?					
27	¿Pudo recibir la receta médica, las pruebas diagnósticas o las referencias necesarias a través de la telemedicina?					
28	¿cómo evaluaría la eficacia de la atención que recibió a través de la telemedicina?					

Código

Fecha: ____/____/____

ANEXO 3

ESCALA DE LIKERT SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título de investigación: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”.

Instrucciones: Estimado(a) participante por favor lea con atención cada una de las preguntas relacionadas al tema de estudio, no olvide que la veracidad de sus respuestas depende el éxito de este estudio, debe ser respondida voluntaria y anónima, le garantizamos su estricta confidencialidad; marcar con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.

Gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
Muy INSATISFECHO	INSATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

ESCALA DE LIKERT SOBRE SATISFACCIÓN						
Nº	Satisfacción	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificaría su experiencia general con el servicio de telemedicina?					
2	¿Qué tan satisfecho estuvo con la puntualidad de su cita?					
3	¿Nuestro personal fue empático con tus necesidades?					
4	En general, ¿cómo calificaría su experiencia con los servicios de telemedicina de nuestro centro de salud?					
5	¿Volvería a utilizar este servicio de telemedicina en el futuro?					
6	¿Considera que la telemedicina es una opción adecuada para su atención médica?					
7	¿Cómo calificarías la cantidad de tiempo que el médico estuvo contigo?					
8	¿Cómo calificaría la calidad de la comunicación con el profesional de la salud durante su consulta?					
9	¿Qué tan satisfecho está con el proceso para obtener recetas, órdenes de laboratorio o referencias a otros especialistas a través de la telemedicina?					
10	¿Qué tan satisfecho está con la claridad de las explicaciones y recomendaciones dadas durante la consulta?					

b). Instrumento después de validación

Código

Fecha: ____/____/____

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”.

INSTRUCCIONES: Estimado(a) participante por favor lea con atención cada una de las preguntas relacionadas al tema de estudio, no olvide que la veracidad de sus respuestas depende el éxito de este estudio, debe ser respondida voluntaria y anónima, le garantizamos su estricta confidencialidad; marcar con una (x) o complete en las líneas la respuesta que usted considere conveniente.

II. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS

1. ¿Cuál es su edad?

_____años.

2. ¿Cuál es su sexo?

a) Masculino ()

b) Femenino ()

3. Estado civil:

a) Soltero (a) ()

b) Casado(a) ()

c) Conviviente ()

d) Divorciado(a) ()

e) Viudo (a) ()

4. Religión:

a) Católico ()

b) Evangélico ()

c) Mormón ()

d) Israelitas ()

e) Testigo de Jehová ()

f) Ateo ()

5. Grado de instrucción:

a) Primaria ()

- b) Secundaria ()
- c) Superior técnico ()
- d) Superior universitario ()

6. Ocupación:

- a) Ama de casa ()
- b) Estudiante ()
- c) Trabajador dependiente ()
- d) Trabajador independiente ()

Código

Fecha: ____/____/____

ANEXO 2**ESCALA DE LIKERT SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Título de investigación: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”.

Instrucciones: Estimado(a) participante por favor lea con atención cada una de las preguntas relacionadas al tema de estudio, no olvide que la veracidad de sus respuestas depende el éxito de este estudio, debe ser respondida voluntaria y anónima, le garantizamos su estricta confidencialidad; marcar con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.

Gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

	CALIDAD DE ATENCIÓN					
I.	FACILIDAD DEL USO DE LA TECNOLOGIA	1	2	3	4	5
1	¿Le resultó fácil comunicarse con el médico o profesional de salud a través de la Telemedicina?					
2	¿Te gusta usar las llamadas telefónicas, videollamada, mensaje de texto, aulas virtuales o WhatsApp, como beneficio para su salud?					
3	¿Pudo compartir de manera efectiva la información necesaria, como síntomas, imágenes o documentos, con el profesional?					
II	COMUNICACIÓN Y TRATO	1	2	3	4	5
4	¿El profesional de salud explicó claramente su diagnóstico y las opciones de tratamiento?					
5	¿Sintió que el profesional de salud lo escuchó atentamente durante la consulta?					
6	¿Respondió a todas sus preguntas de manera comprensible?					
7	¿Tuvo tiempo suficiente para expresar sus síntomas o preocupaciones durante la consulta?					
III	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD	1	2	3	4	5
8	¿Sintió que su información personal y de salud estaba protegida durante la consulta de telemedicina?					

9	¿Sintió que las formas de comunicación (mensajería, videollamada) con el profesional de salud eran seguras y privadas?					
10	¿Confía en que la plataforma de telemedicina utilizada es segura para proteger sus datos personales y de salud?					
11	¿Le informaron si la consulta de telemedicina podría ser grabada y, de ser así, le solicitaron su consentimiento informado?					
12	¿Le explicaron cómo se manejaría su información y si se mantuviera confidencial?					
IV	ACCESIBILIDAD Y CONVENIENCIA	1	2	3	4	5
13	¿Le resultó fácil programar y acceder a su consulta de telemedicina?					
14	¿La telemedicina le permitió tener una consulta médica en un momento y lugar que se ajustara a su agenda?					
15	¿Está de acuerdo en que el tiempo de espera por telemedicina fue adecuado?					
16	¿La telemedicina le ayudó a evitar barreras como el tiempo de viaje, el costo de transporte o la necesidad de ausentarse del trabajo?					
17	¿Fue el tiempo de espera para la consulta de telemedicina más corto que el tiempo de espera típico para una consulta presencial?					
V	EFICACIA DE LA ATENCIÓN	1	2	3	4	5
18	¿Sintió que el profesional de salud comprendió correctamente su problema de salud a través de la telemedicina?					
19	¿Le proporcionaron un diagnóstico claro y comprensible durante la consulta?					
20	¿Pudo recibir la receta médica, las pruebas diagnósticas o las referencias necesarias a través de la telemedicina?					

Código

Fecha: ____/____/____

ANEXO 3

ESCALA DE LIKERT SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título de investigación: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”.

Instrucciones: Estimado(a) participante por favor lea con atención cada una de las preguntas relacionadas al tema de estudio, no olvide que la veracidad de sus respuestas depende el éxito de este estudio, debe ser respondida voluntaria y anónima, le garantizamos su estricta confidencialidad; marcar con una (x) la respuesta que usted considere conveniente.

Gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

ESCALA DE LIKERT SOBRE SATISFACCIÓN						
N°	Satisfacción	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificaría su experiencia general con el servicio de telemedicina?					
2	¿Cómo se sintió usted con la puntualidad en su atención por telemedicina?					
3	¿Cómo se sintió usted con el tiempo de espera para su atención por telemedicina?					
4	¿Cómo se sintió usted con el trato del personal de salud durante su atención por telemedicina?					
5	¿Cómo se sintió usted con la empatía del personal durante su atención por telemedicina?					
6	¿Cómo se sintió usted con los equipos que se usaron para atenderlo durante su consulta por telemedicina?					
7	¿Cómo se sintió usted con la cantidad del tiempo que el médico dedicó durante su atención por telemedicina?					
8	¿Cómo se sintió usted con la calidad de la comunicación con el médico durante su atención por telemedicina?					
9	Según su experiencia, ¿Cómo calificaría usted el conocimiento y destreza del médico durante su atención por telemedicina?					
10	¿Cómo se sintió usted con la claridad de las explicaciones y recomendaciones dadas durante su atención por telemedicina?					

ANEXO 03

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Código:

Fecha: ____/____/____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación.

“Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024”.

Investigador: Paucar Crisostomo, Himgobeth Eliel

1. Introducción / Propósito

Se lleva a cabo el estudio con el propósito de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

2. Participación

Participarán los usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis.

3. Procedimiento

El instrumento se utilizará teniendo en cuenta que su participación consistirá en responder una serie de preguntas y tomará un promedio de 15 minutos en completar.

4. Riesgos / incomodidades

No hay riesgos durante el proceso de investigación.

5. Beneficios

El beneficio que obtendrá por participar es conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024.

6. Alternativas

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede decidir si participa o puede abandonar el estudio en cualquier momento. Al retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

7. Compensación

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador, ni de la institución participante. La participación en este estudio es voluntaria. El estudio no afectará recursos económicos ya que todos los gastos serán asumidos por los profesionales que desarrollarán el estudio de investigación.

8. Confidencialidad de la información

La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

9. Problemas o preguntas

Para obtener información acerca de esta investigación puedo comunicarme con el Lic. Hingobeth Eliel Paucar Crisostomo, N° celular. 942107565. Email: himgo20beth@gmail.com

10. Certificado de consentimiento

“Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona”.



Firma del participante o responsable

Huella digital

Firma del participante: _____

DNI: _____

Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2024

ANEXO 04

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edith Cristina Jara Claudio

De profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de
Coord. de Red HCU ESSalud RCV - ECUT

-----por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el alumno Himgobeth Eliel Paucar Crisostomo, con DNI 73142935, aspirante al título de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina de los Centros de Salud de Amarilis, Huánuco 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario de características sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Escala de Likert sobre la calidad de atención	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Escala de Likert sobre satisfacción	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Jara Claudio Edith Cristina

DNI: 22419984

Especialidad del validador: Salud familiar y Comunitaria



 Dra Edith Jara Claudio
 DOCENTE UNIVERSITARIO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Graciela Maytza Ponciano Reyes
De profesión Enfermera
Docente, actualmente ejerciendo el cargo de

-----por medio del presente hago constar que he
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el
alumno Hingobeth Eliel Paucar Crisostomo, con DNI 73142935, aspirante al título
de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención y
satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilís, Huánuco
2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario de características sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Escala de Likert de Calidad de Atención	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Escala de Likert de Satisfacción	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr/ Mg:
Ponciano Reyes Graciela Maytza

DNI: 22435288

Especialidad del validador: Salud Pública

Graciela M. Ponciano Reyes
LIC. ENFERMERÍA
CEP 23828

Firma/sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDSON MIJAIL MEZA ESPINOZA
 De profesión LIC. ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de
DOCENTE UNIVERSITARIO - PERSONAL DE
SALUD-----por medio del presente hago constar que he
 revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el
 alumno Himgobeth Eliel Paucar Crisostomo, con DNI 73142935, aspirante al título
 de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
 para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención y
 satisfacción de usuarios de telemedicina de los Centros de Salud de Amarilis,
 Huánuco 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario de características sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Escala de Likert sobre la calidad de atención	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Escala de Likert sobre satisfacción	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. (Dr) Mg:
MEZA ESPINOZA, EDSON MIJAIL

DNI: 40089813

Especialidad del validador: ENF. NEONATOLOGO


 Dr. Edson Mijail Meza Espinoza
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 CEP: 41106 • RNE: 22675

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jorge Luis Fernández Chipana
De profesión Médico, actualmente ejerciendo el cargo de coordinador del Centro de Salud Huancacallac en el Área de telesalud por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el alumno Himgobeth Eliel Paucar Crisostomo, con DNI 73142935, aspirante al título de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco 2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario de características sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Escala de Likert de Calidad de Atención	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Escala de Likert de Satisfacción	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. Dr Mg: Fernández Chipana Jorge Luis

DNI: 40448762

Especialidad del validador: Médico Chipana



Firma Sello JANO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ennis Segundo Saramillo Falcón
De profesión Licenciada en enfermería, actualmente ejerciendo el cargo de
Docente en la Universidad Nacional Hermilio
Valdizán por medio del presente hago constar que he
revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el
alumno Himgobeth Eliel Paucar Crisostomo, con DNI 73142935, aspirante al título
de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado
para recabar información necesaria para la tesis titulado "Calidad de atención y
satisfacción de usuarios de telemedicina del Centro de Salud Amarilis, Huánuco
2024".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1 Cuestionario de características sociodemográficas	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 2 Escala de Likert de Calidad de Atención	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable
Instrumento 3 Escala de Likert de Satisfacción	☐ Aplicable después de corregir ☒ Aplicable ☐ No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador. (Dr) Mg:
Saramillo Falcón Ennis Segundo

DNI: 22480882

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Salud

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA
Dr. Ennis S. Saramillo Falcón
Firma/sello

ANEXO 05

DOCUMENTOS DE PERMISO DE LA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADEMICO DE ENFERMERIA



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huánuco, 23 de septiembre de 2024

OFICIO N°150 – 2024 – C/P.A – ENF – UDH

DR. ÁLVARO FABRICIO FERNÁNDEZ PORTUGAL

DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS

Presente:

De mi consideración

Es grado dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que el alumno **PAUCAR CRISOSTOMO, HIMGOBETH ELIEL** del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado **"Calidad de atención y satisfacción de usuarios de telemedicina de los Centros de Salud de Amarilis, Huánuco 2024"**. Por lo que solicitó autorización para la realización del proceso de recolección de datos, que tendrá como muestra a pacientes que ya se atendieron por Tele salud que dignamente dirige.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente


DRA. AMALIA V. LEIVA YARO
COORD. DEL P.A. DE ENFERMERÍA



PROVEIDO N° 001-2025-REDHCO-MRA-CSA-J-TS

Visto el Oficio N° 10-2025-C/P.A-ENF-UDH de fecha 11 de marzo del presente año, donde solicita el alumno PAUCAR CRISOSTOMO , HIMGOBETH ELIEL, del programa académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION EN USUARIOS DE TELEMEDICINA DEL CENTRO DE SALUD AMARILIS, HUANUCO 2024".

Se le autoriza la realización del proceso de recolección de datos, en el servicio de TELESALUD, debiendo hacer llegar los resultados para la mejora continua.

Amarilis, 25 de marzo del 2025



[Firma]
Rosa A. Diaz Folco
LIC. EN ENFERMERIA
COORDINADORA

RED DE SALUD HUÁNUCO
MICRO RED AMARILIS
CENTRO DE SALUD AMARILIS

[Firma]
Mg. Marina Santamaria Trujillo
CEP N° 12082
COORD. DE TELESALUD

ANEXO 06
BASE DE DATOS

Código	Cuestionario de Características Sociodemográficos						Escala de Likert de Calidad de atención																				Escala de Likert de Satisfacción									
	Edad	Sexo	Estado Civil	Religión	Grado de	Ocupación	Facilidad de uso de la tecnología			Comunicación y trato				Confidencialidad y seguridad				Accesibilidad y conveniencia					Eficacia de la atención			Dimensión Única										
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	61	2	1	1	1	1	5	2	5	5	5	5	3	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	4	5
2	44	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3	4	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	4	4	3
3	50	2	4	1	1	1	1	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	1	3	4	3
4	29	2	1	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	45	2	1	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	62	1	2	1	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	44	2	2	2	2	1	3	4	3	2	2	3	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4
8	70	2	5	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	39	2	1	2	2	1	2	3	2	4	5	3	4	3	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
10	66	1	2	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
11	72	1	2	1	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
12	83	2	5	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	62	1	2	2	2	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	2	5	5	5
14	65	2	4	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5
15	55	2	1	1	1	1	5	2	3	5	5	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4

16	57	2	2	2	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	4	4	1	4	2	5	2	4	4	1	2	2	5	3	
17	66	2	3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
18	41	2	1	1	2	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
19	53	2	3	1	4	3	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	
20	75	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5		
21	31	1	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4
22	63	2	1	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	5	
23	45	1	2	2	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	3	
24	35	1	1	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	71	1	5	1	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	
26	43	2	3	1	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
27	62	1	2	1	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
28	58	1	3	1	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	43	1	1	2	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	4	
30	70	2	5	2	2	1	2	3	3	3	3	2	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	2	3	3	5	3	
31	24	1	1	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	
32	56	1	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	72	1	5	1	1	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	1	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	
34	57	1	3	1	1	4	4	3	5	5	3	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	
35	39	2	1	1	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	
36	80	1	5	2	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
37	35	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	
38	52	2	1	2	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	2	4	3	4	4	5	3	4	2	
39	57	1	2	1	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
40	45	1	1	1	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
41	22	2	1	2	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
42	38	2	4	2	4	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	

43	22	1	1	1	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	74	1	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
45	51	2	1	3	2	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
46	43	2	3	1	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
47	43	2	3	1	2	1	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	
48	25	2	2	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
49	51	2	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
50	62	2	2	1	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	1	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	
51	21	2	1	2	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	4	3	
52	64	1	2	1	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
53	67	2	2	1	1	1	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
54	52	1	2	2	2	3	3	2	5	3	3	2	3	4	3	2	1	5	1	3	3	3	5	3	3	5	1	3	3	5	5	2	3	3	4	1	
55	78	2	2	1	1	1	4	3	5	5	5	5	1	5	5	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	2	5	5	3	
56	50	1	2	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
57	55	2	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
58	65	2	3	1	1	1	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	1	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	
59	47	2	2	1	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	67	2	4	1	1	1	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
61	77	2	5	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	5	2	
62	58	1	1	1	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
63	71	1	2	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
64	68	2	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
65	78	2	1	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	39	1	1	3	4	2	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	
67	60	2	3	1	2	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	
68	80	1	5	1	2	4	3	1	2	5	3	5	3	3	3	3	2	3	1	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	1	3	4	5	5	
69	54	2	1	2	1	1	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	

70	56	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3
71	71	2	1	1	2	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	76	2	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
73	67	2	2	1	2	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5
74	41	2	3	1	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	1	5	1	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4
75	49	1	1	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
76	70	2	2	1	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5
77	62	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	64	2	1	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
79	61	1	2	1	2	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	2	2	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5
80	79	2	2	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
81	31	1	1	1	3	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
82	25	2	1	1	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
83	76	2	2	1	2	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
84	51	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	29	2	3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
86	63	2	4	2	2	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
87	25	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4	1	1	3	3	3	1	1	2	3	5	3	2	2	3	2	4	2	3
88	61	2	4	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
89	35	2	3	1	2	1	5	4	4	1	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	2	5	2	5
90	69	1	2	1	2	4	4	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3
91	64	2	2	1	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	2	2	1	3	1	5	5	3	4	5	5	5	2	4	2	3
92	63	2	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5
93	45	2	5	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5
94	25	1	3	1	3	4	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	5	3	4	2	4	4	3	3	3
95	74	2	2	1	2	1	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	29	2	1	2	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

97	58	2	1	2	4	1	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	1	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	3
98	64	2	1	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
99	30	2	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
100	42	2	3	2	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
101	44	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
102	71	1	5	1	2	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	1	4	1	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	5	5	2	3	3	4	3
103	41	1	3	1	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
104	26	1	1	3	4	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	40	2	2	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
106	78	2	2	2	2	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
107	73	2	5	1	1	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
108	71	2	2	2	1	1	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
109	65	2	3	1	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5
110	59	2	3	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5

ANEXO 07
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS







