



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y percepción del Servicio de Telemonitoreo
en Obstetricia del usuario en el Centro de Salud Jayanca**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Pisco Ochoa, Juana Luzmila (ORCID:0000-0001-7931-0383)

ASESOR:

Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo Martín (ORCID:0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Todos los planes que tengo en vida se las dedico a Dios Padre por darme salud, vida y unión familiar como pilares fundamentales en mi familia

Este proyecto se lo dedico a mi compañero de vida, mi esposo Gerardo Guevara y a mis hijos Ricardo Artemio y Luis Gerardo, ya que me inspiran a ser una gran profesional a carta cabal y con ellos aprendo a ser mejor madre y mujer.

Juana Luzmila

Agradecimiento

Agradezco eternamente a Dios Padre Creador por enormes bendiciones que recibo día a día. Asimismo, agradecer por la oportunidad de brindarme una familia unida, llena de amor y de entusiasmo para salir adelante a pesar de los obstáculos que se puedan presentar.

También doy gracias a mis maestros docentes, amigos y compañeros de vida que han podido compartir enseñanzas en este período de estudio, que nos permite ser más competitivos para una atención de calidad y calidez en nuestro servicio.

Autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos (se encuentra en ANEXOS)	16
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1	Relación en calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.	20
Tabla 2	Datos personales – sociodemográficos de los usuarios.....	21
Tabla 3	Niveles variable calidad de atención servicio Obstetricia	22
Tabla 4	Niveles variable Percepción del servicio de Telemonitoreo.....	22
Tabla 5	Grado de correlación y nivel de significancia entre la fiabilidad y la percepción servicio de Telemonitoreo	23
Tabla 6	Grado de correlación y nivel de significancia en la capacidad de respuesta y la percepción del servicio de Telemonitoreo	24
Tabla 7	Grado de correlación y nivel de significancia entre la seguridad y la percepción del servicio de Telemonitoreo	24
Tabla 8	Grado de correlación y nivel de significancia entre la empatía y la percepción del servicio de Telemonitoreo	26
Tabla 9	Grado de correlación y nivel de significancia entre aspectos tangibles y la percepción del servicio de Telemonitoreo.....	27
Tabla 10	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Fiabilidad	53
Tabla 11	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Capacidad de Respuesta	53
Tabla 12	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Seguridad	54
Tabla 13	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Empatía	54
Tabla 14	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Aspectos Tangibles	55
Tabla 15	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Fiabilidad	55
Tabla 16	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Capacidad de Respuesta	56
Tabla 17	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Seguridad	56
Tabla 18	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Empatía	57
Tabla 19	Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Aspectos Tangibles	57
Tabla 20	Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque	58

Resumen

El objetivo general fue Determinar la relación entre calidad de atención y percepción del Servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario, Centro de Salud Jayanca, Lambayeque. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y con enfoque cuantitativo. La muestra es probabilística y estuvo conformada por 255 usuarios encuestados del Centro de Salud Jayanca, provincia de Lambayeque. Para la validez de los instrumentos se utilizó a juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó alfa de Cronbach que salió de excelente confiabilidad para ambas variables: 0,801 para la variable calidad de atención y percepción del servicio de Telemonitoreo, respectivamente. Con referencia al objetivo general y la hipótesis se concluye que existe una relación significativa altamente positiva fuerte entre calidad de atención y percepción del servicio de Telemonitoreo. Lo que demuestra con el estadístico Rho Spearman (sig. bilateral=0.00<0.01; Rho=0.944)

Palabras clave: Calidad de atención, percepción, telemonitoreo, usuarios.

Abstract

In the general objective was to determine the relationship between quality of care and perception of the Telemonitoring Service in Obstetrics of the user, Jayanca Health Center, Lambayeque. The type of research is basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive and with a quantitative approach. The sample is probabilistic and consisted of 255 users surveyed from the Jayanca Health Center, Lambayeque province. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which resulted in excellent reliability for both variables: 0.801 for the variable quality of care and perception of the Telemonitoring service, respectively. With reference to the general objective and the hypothesis, it is concluded that there is a strong highly positive significant relationship between quality of care and perception of the Telemonitoring service. What he shows with the Rho Spearman statistic (bilateral sig = 0.00 <0.01; Rho = 0.944)

Keywords: quality of care, perception, Telemonitoring, users.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad y calidez que reciben los usuarios externos y las percepciones en las atenciones sanitarias consideran según el acceso a los servicios, son temas de investigación y de importancia en estudios para identificar las realidades percibidas debido a que los establecimientos públicos en salud estiman esfuerzos por brindar a los usuarios un servicio adecuado, pero se manifiesta en insatisfacción por la atención que reciben

Por otra parte, se entiende que la percepción del usuario externo se define como el conjunto de actitudes nacidas a partir de sus expectativas y el logro de satisfacción de sus necesidades, eso implicaría no solo derechos en los usuarios sino también deberes en ellos para el trato respetuoso a los que prestan servicios de salud (Garcia Gutierrez & Cortez Escarcega, 2017)

A nivel nacional en el cumplimiento de la capacidad y desarrollo de aseguramiento sanitario, es importante mencionar los avances y logros alcanzados, pero lamentablemente aun no son suficientes para promover el acceso oportuno en las necesidades que muestran los usuarios. Quedan temas pendientes en la cartera de servicios como desafíos, eso implica desarrollar esfuerzos de articulación con todos los actores sociales que nos ayuden al rediseño de los procesos de atención con calidad y que ayuden en el fortalecimiento de la ética. Asimismo, consolidar la participación ciudadana en la nueva generación del sistema sanitario de alta calidad (Del Carmen Sara, 2019)

Sin embargo, frente a la pandemia que vivimos por covid-19 que viene afectando al mundo entero y sobre todo a nuestro país, nos enfrenta como Estado a nuevos paradigmas y desafíos nunca antes vistos. La razón del presente estudio se justifica para indagar el escenario situacional sanitario del establecimiento de salud de primer nivel de atención denominado Centro de Salud I-3 Jayanca, en especial del servicio de Obstetricia en el telemonitoreo, debido a que sus atenciones se han incrementado por este nuevo proceso. Este escenario generó una percepción de calidad que se investigará puesto que los usuarios no acuden en su totalidad a un servicio presencial sino a un servicio con limitaciones físicas,

pero existe la comunicación vía telefónica por plataformas virtuales como google meet, WhatsApp, mensajes y llamadas telefónicas.

Según la investigación analizada, podemos mencionar la formulación del problema de este estudio de la siguiente manera ¿Existe relación entre calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque? Y los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?, ¿Cuál es la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?, ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?, ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?, ¿Cuál es la relación entre seguridad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?, ¿Cuál es la relación entre empatía con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?, ¿Cuál es la relación entre aspectos tangibles con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?

En consideración con los siguientes objetivos: El objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Los objetivos específicos que se plantearon: Identificar los aspectos sociodemográficos de los usuarios externos en el servicio de Telemonitoreo del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Conocer la calidad de atención del servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Conocer la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Establecer la relación entre la fiabilidad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro

de Salud de Jayanca, Lambayeque. Identificar la relación entre seguridad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Conocer la relación entre empatía con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Determinar es la relación entre aspectos tangibles con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Para ello se refiere las hipótesis de investigación como: H1: Existe relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Las hipótesis específicas fueron las siguientes:

1. La fiabilidad se relaciona significativamente con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.
2. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.
3. La seguridad se relaciona significativamente con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.
4. La empatía se relaciona significativamente con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.
5. Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

II. MARCO TEORICO

Para este estudio se investigó diferentes libros y revistas citando los más importantes a nivel internacional:

La organización internacional que promueve la salud como es la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona a la calidad de atención como un elemento esencial de la salud universal y lo reconoce como una estrategia que adopte una diferente visión para mejorar las dificultades que se tienen en los servicios sanitarios ejecutados en el periodo del año 2020 al 2025. Este nuevo plan de solución y oportunidad de mejorar es significativo porque ayudara a tratar las diversas situaciones con problemas y centrara su atención en el ser humano y su comunidad.

En la toma de decisiones para el plenario sanitario sostenible considerado para las Américas durante los años 2018-2030, promueven que la calidad está ligada siempre a la salud universal respecto a las necesidades, las vulnerabilidades y las prioridades para implementar procesos permanentes de mejora de la atención a las personas, las familias y con la participación ciudadana y participación comunitaria. Esta decisión ayudara a que elementos principales como la rectoría y la gobernanza de los sistemas de salud desarrollen acciones en beneficios de los ciudadanos. Asimismo, las estrategias de financiamiento deberán facultad a proporcionar una atención con calidad y calidez (OPS & OMS, 2019)

En Colombia, la definición y estudio que se investiga respecto a calidad de atención según el sistema de salud cambió y tuvo consideración a las valiosas experiencias del Sistema colombiano de salud, lo que ayudo fue en la realización de aprendizajes en las instituciones sanitarias públicas colombianas. En su análisis se tuvo en cuenta cuatro temáticas: la primera trato el reconocimiento del contexto salubrista en Colombia. La segunda constó del monitoreo y la tercera fueron los resultados de los indicadores de calidad, la cuarta fueron los resultados de las mediciones que corresponden y se relacionan con la percepción del usuario (MINSALUD, 2016)

Para Chile, la planificación y programación en red del año 2021 definen a la calidad como multidimensional que permite el desafío de hacer lo correcto a tiempo

innovando y satisfaciendo al usuario. Refiere que no es solo la automatización, tecnología, equipos, conocimiento y habilidad de los profesionales sino también el agregado de las correctas actitudes y aptitudes hacia los usuarios que estén orientados a las prestaciones de los servicios. Además, el trabajo en equipo logra procesos de mejora continua, poniendo al centro las necesidades de los usuarios que se atienden en un solo sistema (Zuñiga Jory, 2021)

Es muy necesario mencionar que la pandemia en la que actualmente vivimos por covid-19 ha logrado modificar de forma inesperada el acceso a los servicios sanitarios nacionales tanto en la consulta externa y la consulta especializada, eso conlleva a la adaptación y el cambio del sistema público y privado. Como consecuencia ya no se puede atender consultas médicas externas a los usuarios en pleno emergencia sanitaria hasta que se direccionen los fondos y organización de los proveedores sanitarios (Lopez et al 2020).

Estrategias no asistenciales como las administrativas han contribuido en incidir y promover atenciones telemáticas y online como una estrategia y alternativa de soluciones, pero en los países subdesarrollados tienen inconvenientes y restricciones respecto a la conectividad y a la velocidad de la navegación, también problemas de energía eléctrica, imposibilitando mantener el acceso online en buenas condiciones y por ende son bajos en la apreciación de atención y satisfacción online del cliente en salud (Duron et al, 2016)

Por dicha situación de inestabilidad en el apertura online a la cartera de atenciones sanitaria aun consideran mantener los servicios de forma presencia debido a situaciones de políticas especiales o impostergables como por ejemplo son los pacientes en estado de vulnerabilidad (Parrasi , Celis , Bocanegra , & Pascuas , 2017) Agregado a la situación a proveedores de salud con alto índice de estrés laboral y frustración (Forrellat , 2019)

Suarez et al. (2019) Su trabajo titulado “Percepción sobre importancia sanitaria en un centro de salud” su objetivo general fue llegar a conocer las ideas que tenían los clientes en salud a cerca de la calidad de atención en dicho establecimiento. Este estudio se caracterizó por enmarcarse en las categorías descriptivas, cuantitativa y además fue transversal. La muestra la evidencio en 370

residentes en el estado de Milagro, provincia de Guayas. El instrumento de medición fue la encuesta multidimensional SERVQUAL para medir y correlacionar las apreciaciones y expectativas sobre la calidad sanitaria en la atención. El estudio arrojó un 48% de expectativas y un 48% de percepciones, que fueron determinaron como niveles moderados de satisfacción.

En general, según el modelo SERVQUAL, se determinó a la disposición sanitaria en el lugar sanitario público denominado CAI III tiene una satisfacción regular, los usuarios creen que es necesario cambiar y fortalecer el abastecimiento de dicho establecimiento y requieren la simpatía de los empleados por los usuarios. Por ello las consecuencias fueron indispensables para el mejoramiento de la atención salubrista para obtener una excelente evaluación, de manera que la satisfacción del ciudadano se convierta en un indicador importante de la calidad médica

En la cartera asistencial de servicios se cumple el reto diario de buscar la mejora de la calidad sanitaria para lograr alcanzar una adecuada aceptación por parte de los clientes o usuarios, producto de una adecuada atención prestada; tal que la satisfacción de los usuarios se convierte en indicadores importantes respecto a la calidad en los servicios que se proporcionan (Suarez et al, 2019)

Cabe recalcar que los clientes pueden llegar a sentir diferentes grados de satisfacción respecto al servicio. Si las atenciones de los servicios que tiene a cargo la institución o empresa no satisfacen las expectativas de los clientes, estos quedarán insatisfechos; por el contrario, si sienten cubiertas sus apreciaciones del cliente sanitario este contento y si sobrepasan sus apreciaciones, el cliente se sentirá muy satisfecho; ello refleja la estrecha correlación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la calidad en los servicios que prestan las instituciones (Isaza, 2018)

Además, se agregan los estudios a nivel nacional se encontraron:

Malpartida Gutierrez, Tarmeño Bernuy, & Olmos Saldivar (2021) elaboraron la investigación con la finalidad de conocer cual fue la calidad proporcionada en el servicio en la atención al usuario que brinda Essalud y la satisfacción que manifiestan los clientes del servicio de seguro social. La metodología que

emplearon en la investigación fue mixta, descriptiva y analítica. Mencionaron que su instrumento de recolección de datos fueron las encuestas y la aplicación de tres cuestionarios, logrando obtener datos de cómo atienden las entidades sanitarias de Essalud a nivel nacional. Esta investigación analizó las variables y se aplicó los instrumentos a una muestra de 6000 usuarios. Los resultados obtenidos concluyeron que en el período desde el año 2017 al primer trimestre del año 2020, se mantuvo la misma incidencia de cobertura de aseguramiento de los usuarios. Se menciona que el principal problema fue el tiempo de dilatación para la atención, motivo por el cual los usuarios dejan de asistir. Y el motivo que los lleva acudir a los servicios es para no requerir pagar para ser atendidos. La conclusión a la que se llegó los servicios con mayor satisfacción fue en la atención médica y cirugía. Y los que presentan mayor deficiencia fue en la demora para la atención (pág. 43)

Morales Quispe (2021) en su investigación tuvo el objetivo de poder conocer las apreciaciones de personal profesional de enfermería en usuarios que se encuentran internados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Estuvo conformada por 349 usuarios hospitalizados. Se aplicó la encuesta y el interrogatorio de medición de calidad del cuidado de enfermería. Los resultados que se lograron, se detallaron con la calidad de atención intermedia en un 33,5%. En la dimensión denominada experiencia la calidad de atención mayor con 35,2% y en la dimensión denominada satisfacción prevaleció la calidad de atención mayor con 39,5%. (pág. 7)

Zárate, L. (2020), en su tesis que investigó la atención y las expectativas de los clientes sanitarios con coronavirus-19 en un establecimiento sanitario de primer nivel de atención pública, tuvo como respuesta una notada relación entre las variables de estudio (pág. 26)

El usuario debe ser considerado pieza principal para la supervivencia en las instituciones, la calidad en cuanto a sus servicios permitirá el crecimiento institucional beneficiando al derecho habiente y a la misma entidad. Por ende entendemos que el resultado fue que la apreciación sanitaria que se relaciona elocuentemente con las dimensiones: asistencial, de organización, de relaciones y de gestión de la cultura de seguridad en salud (Podesta Gavilano & Maceda Kulijich, 2018)

Chávez N (2018) estudio en su investigación a la calidad de atención y encontró resultado como buena cuando las comparo con las dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía; obteniendo los puntajes respectivamente de 93.3%, 96.7%, 85% y 68%. El resultado fue regular cuando se comparó con las dimensiones como capacidad de respuesta resultando 80%. Se utilizó la encuesta SERVQUAL y se determinó como factor social la edad del usuario. Para hallar el coeficiente de correlación estadísticamente se utilizó $p: 0.045$ y el coeficiente de correlación resultó: 0.246).

Es importante mencionar las investigaciones a nivel local, como las que se encontraron:

Las organizaciones de salud para lograr optimizar los procesos de atención y proporcionar calidad en su quehacer laboral, es indispensable una mejora continua de los procesos de aplicación, es por ello que laborar para la mejora de la satisfacción del usuario externo tiene una relación intrínseca con los pacientes y sus familias. Es por ello que la atención a los usuarios; los servicios de las instituciones sanitarias ofrezcan el grado de satisfacción que estos perciban dependerá su preferencia (Arrascue & Segura, 2016)

Por otro parte el instituto médico norteamericano tuvo a cargo una investigación donde menciona las relaciones de propiedades en una atención sanitaria médica de calidad. Obteniendo como resultado a la dimensión seguridad y la oportunidad reducen el tiempo de espera mientras que la dimensión llamada efectividad hace alusión al servicio del proveedor sobre sus conocimientos y experiencias técnicas. La dimensión denominada eficiencia implica con la reducción de recursos materiales existentes en el establecimiento de salud. Cuando tocan la dimensión de equidad proporciona la garantía de la atención con calidad. Respecto a las características individuales y/o culturales del usuario. Para mejorar la atención respetuosa que satisfaga las necesidades de los usuarios debe estar centrada la atención en el mismo usuario (Gonzales & Gallardo , 2018)

Sobre las teorías de nuestras variables, se encontró información sobre las teorías de la calidad de Philip Crosby según el estudio de Méndez Rosey (2016). Aquí hizo referencia sobre la filosofía colocándola como una razón de

consentimiento y en algunas ocasiones fue incompleta cuando no tiene eficacia para cumplir con las insuficiencias del usuario en salud.

Sobre los efectos de la no conformidad enfocados en la atención preventiva se encontró que Crosby creó 5 absolutos de la calidad que están descritos de acuerdo con la conformidad de las necesidades. Cuando no existe un problema de calidad. No hay economía de la calidad ya que se justifica con que es más barato hacer la labor en la primera vez. La proveedora de la salud médica es de alto costo. Y la única solución a la calidad es el estándar a la cero defectos.

La teoría de Juran (2016) reportó en su estudio nos deja el resultado donde menciona al cliente y al producto, hace alusión a las características en las necesidades del cliente en salud. Además, hace incidencia en la libertad después de las deficiencias (p 104)

Los aportes respecto a las teorías de la percepción, se encontró el estudio de Cerezo (2016) quien describe sobre el acortamiento de la distancia a las expectativas de un cliente y la utilización de su percepción. (p.109).

Cuando nos referimos a los enfoques conceptuales sobre nuestras variables. Se encontró la conceptualización de la calidad de atención, donde la institución como la OMS define conceptualiza el mejoramiento de la satisfacción del usuario a través de la no aglomeración de los servicios y terapéuticos óptimos. Esto implica evitar la aglomeración de servicios como los diagnósticos y terapéuticos y para ello consolidar la atención con calidad se debe atenuar el riesgo de detetareo, etc.} (Messarina, 2016)

Por otro lado, el investigador Lezcano (2018) describió en su estudio la herramienta validada desde el año 1992 denominada escala de SERVQUAL (Lezcano & Cardona Arias , 2018) donde se determina la expectativa de pacientes versus las percepciones de los proveedores y estos versus los estatutos de la calidad del sistema. Enfoca a la calidad y la prestación del acceso a los servicios. Sin embargo, se consideró la prestación versus la comunicación del usuario externo y la deficiencia encontrada. (Numpaque Pacabaque & Rocha Buelvas , 2016)

La composición de esta herramienta fue constituida por el investigador Parasuraman y col., que las clasificó en cinco dimensiones. Como son las

siguientes: la tangibilidad que hace alusión y referencia a la infraestructura del establecimiento sanitario y los recursos netamente materiales con los que cuenta el proveedor sanitario. (Torres & Vasquez , 2016)

Es importante mencionar los aportes de Ganga et al. (2019) que hace énfasis en SERVQUAL como instrumento para medir las expectativas y percepciones. Emite sobre las dimensiones que la confiabilidad y la capacidad de respuesta están relacionadas sobre el cuidado y la precisión para una atención correcta a los clientes en salud que reciben respuestas inmediatas a corto plazo. Las dimensiones como seguridad y empatía referidas a la orientación de los proveedores del servicio de salud y cuanto cubren sus necesidades. Para terminar dimensiones como empatía y los aspectos tangibles concernientes a la calidez y colocarse en el lado del paciente. También agrega la descripción de la infraestructura del establecimiento sanitario (pág. 669)

Luego de todo lo expuesto, la indagación a cerca de la analogía entre la percepción del beneficiario externo y la eficacia sanitaria son fundamentales para el estudio ya que consigue el fortalecimiento de capacidades de los proveedores y aspira a una mejor percepción del usuario externo. Ayudaría a incrementar las experiencias laborales y tener mayor satisfacción en la laboral profesional diaria. Con ello serviría como antecedentes y bases para futuras investigaciones bajo es mismo enfoque temático en pleno contexto por emergencia sanitaria por covid-19.

Dentro de las investigaciones publicadas en alusión a los servicios ofrecidos en Telemedicina a nivel internacional se ha considerado como base por ser novedosos, de gran impacto que promuevan el desarrollo de servicios utilizando la tecnología, los medios de comunicación virtual que en pleno proceso de pandemia han ayudado a llegar a los usuarios desde sus domicilios con la facilidad de un teléfono celular, de un móvil con internet o desde una laptops a través de plataformas como WhatsApp Web, google meet, zoom, etc.

Uno de los estudios más sobresalientes son los realizados por España, por el impacto que tuvieron sus resultados en la evaluación de la satisfacción del paciente externo con la teleconsulta durante este período, que se llevó a cabo por vía

telefónica y tuvo muy buenos resultados que mostraron una alta satisfacción de los receptores de las llamadas.

Es importante mencionar que estos procesos en Perú son actualmente novedosos y beneficiosos para quienes optan por su implementación en los diferentes niveles de atención de salud pública y también privada. Sin embargo, se necesita de una buena cobertura, equipos suficientes, software que permitan el acceso a los servicios de teleconsulta.

Si tenemos en cuenta las limitaciones que presenta nuestro sistema, las brechas existentes la demanda aumentada, la solución para algunos servicios de consulta externa son las teleconsultas realizadas por los profesionales de salud médicos y no médicos dependiendo del establecimiento de salud y su nivel de atención. También existen las teleorientaciones y los telemonitoreos, realizados por profesionales de salud no médicos en el primer y segundo nivel de atención que ayudan a resolver problemas de consultorio externo, permiten hacer el seguimiento oportuno sobre diversos servicios, pero se quedan limitados respecto al usuario en su evaluación puesto que solo se considera la opinión del paciente y se limita la exploración, palpación, auscultación y demás actividades que se pueden realizar en una actividad presencial de manera normal.

La base del estudio sobre la evaluación de la teleconsulta en España que se realizó en el Hospital Universitario de La Paz en Madrid tomó como referencia 11 preguntas sobre calidad en la teleconsulta del servicio de Urología, que las relaciono con las dimensiones parecidas a las que encontramos en los estudios de calidad sobre SERVQUAL. Es por ello que se tomó como un precedente para la creación de la evaluación de percepción del servicio de Telemonitoreo que se realiza en esta presente investigación con aprobación de juicios de expertos y el proceso que se realiza. Se toma como referencia debido al gran impacto que tuvo en la realización en pleno pico de pandemia desde el 16 marzo del 2020 al 17 abril del 2020, donde lograron atender mediante llamada telefónica a más de 4,639 pacientes en el servicio más concurrido que fue urología y lo rescatable es que fue el primer estudio y la primera experiencia en telemedicina en dicho establecimiento público sanitario.

Recordar que la teleconsulta respecto a su definición en la base de una llamada telefónica con el usuario, familiar o cuidador especial, con la ayuda de la historia clínica digital se amplió la anamnesis telefónica y los resultados de las pruebas con los clientes sanitarios cuando el resultado de la consulta fue resuelto se sugiere la siguiente revisión. Se utilizó correo electrónico como confirmación de la realización de dichas llamadas telefónicas.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación como base consideraron que la edad media encontrada fue de 65,9 años de edad en las once preguntas de las cuales el porcentaje mayor fueron varones con el 55%, y se tomó en cuenta que el 18% necesitaron ayuda de un familiar o cuidador durante la consulta. También se encontró que 60% de los usuarios no quisieron ir a un centro médico en plena pandemia ya que el motivo que justificaban para no acudir y exponerse a riesgo de contagio. La modificación o suspensión de consultas y pruebas fue habitual identificadas con 68.5%, consideraron dimensiones parecidas al SERVQUAL, no obstante, la medición que se utilizó fue con una escala de 1 al 10, siendo 10 lo más óptimo en cada interrogante. Para la mediana de la claridad de la teleconsulta en las dimensiones de fiabilidad, aspectos tangibles y empatía se trabajó con RIQ 8-10 y la amabilidad por parte del facultativo percibida por el usuario fue de RIQ 9-10. El tiempo dedicado al momento de la teleconsulta fue menor de cinco minutos en el 30% de las consultas, de cinco a ocho minutos en el 50% y de ocho a doce minutos en el 20%, siendo la impresión del tiempo dedicado percibido por el usuario de 9 (RIQ 8-10). La mediana de las dimensiones fiabilidad se relacionan con los aspectos tangibles y esa relación está dentro de la calidad de teleconsulta del servicio de urología de dicho establecimiento sanitario (Tamayo , Espinós, Rios, & Trelles Guzman, 2020)

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

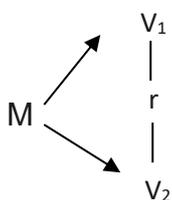
Es básica, se fundamenta en el conocimiento completo para tener una mejor comprensión de los aspectos que surjan importantes en la realización de fenómenos, donde lo observable o la relaciones de estos son los entes de estudio. (CONCYTEC, 2018).

Es no experimental según su diseño debido a que no existe una manipulación para las variables de estudio. Porque lo que se pretende buscar es solo la interpretación, la observación de los fenómenos de un interés y desarrollados en un ambiente común y natural. Después de describirlos y también de analizarlos en un entorno que se encuentre controlado. (Raffino, 2020)

Además, es transversal ya que se justifica en un estudio observacional. Esto implica el análisis de las variables de estudio en un tiempo determinado con una población predefinida. También podemos afirmar que es de tipo descriptivo ya que recopila los datos en un solo momento, para poder describirlos según las variables y analizar la incidencia, la responsabilidad en dicha investigación. (Rus Arias, 2021)

El enfoque es cuantitativo, porque recolecta los valores para verificar las hipótesis de estudio respecto al resultado numérico con el fin de saber si las teorías de la investigación son ciertas o no” (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2017)

En este estudio se utilizará el siguiente esquema:



Describiendo la figura:

M	:	Usuarios externos
V₁	:	Variable: Calidad de atención
V₂	:	Variable: Percepción del servicio
r	:	Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Tabla N°01 Y Tabla N°02 se encuentra en ANEXOS

3.3 Población, muestra y muestreo

En esta investigación, la población fueron todos los usuarios atendidos en el Telemonitoreo de Obstetricia del Centro de salud de Jayanca, Lambayeque durante en el primer trimestre 2021 siendo la población de 750 usuarios externos atendidos. Una población es el grupo donde todos los integrantes tienen características comunes que serán investigadas (Zarate Aquino L. E., 2020)

La muestra estuvo conformada por 255 usuarios atendidos el turno mañanero y turno tarde, la muestra se determinó mediante la aplicación de la fórmula de población finita, pues se conoció el total de los usuarios atendidos. La técnica de muestreo es probabilístico. “La muestra es un subgrupo de la población de interés donde se recolectan datos que se definen y determinan con precisión y son característico a la población” (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2017)

La muestra se obtuvo por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

La descripción de la fórmula es la siguiente:

N : Marco muestral

Z : Coeficiente de confianza para un nivel de confianza de 95% que es igual a 1.96.

p : Proporción máxima estadística para tamaño de muestra, que es igual a 0.50.

q : Resultante de 1-p, que es igual a 0.50.

d : Error máximo permisible, que es igual a 5% (0.05)

La muestra: 255 usuarios externos. La elección muestrario se determinó de manera probabilístico aleatorio simple, significando que se tomó al azar hasta conseguir el número deseado.

Para la clasificación de los elementos de análisis se logró la distribución hacerlo de forma conforme en cada uno de los servicios que participaron en dicha investigación.

Los criterios de inclusión se detallan: usuarios externos y adscritos al Centro de Salud de Jayanca, provincia Lambayeque. Beneficiarios de ambos sexos, cuyas edades oscilan entre 18 a 60 años. Beneficiarios continuadores que acuden al servicio de Telemonitoreo en Obstetricia. Usuarios sin diagnósticos de patologías mentales visibles. Beneficiarios que deseen participar voluntariamente en este proceso.

Los criterios de exclusión se detallan: usuarios externos no adscritos al Centro de Salud de Jayanca, provincia Lambayeque. Beneficiarios de ambos sexos, cuyas edades no corresponden a 18 a 60 años. Usuarios no continuadores y que no acuden al servicio de Telemonitoreo en Obstetricia. Beneficiarios con diagnósticos de trastornos mentales visibles Usuarios que no deseen participar voluntariamente en este proceso.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la selección de noticias del estudio se realizó con la herramienta de la encuesta con la medida de escala Likert, denominada como el conjunto de

interrogantes y se muestran en forma de declaraciones para medir la contestación del usuario por categorías de tres, cinco o siete (Zarate Aquino L. E., 2020)

El instrumento es el cuestionario, se adaptó la valoración en la atención de los servicios sanitarios y se aplicó a los usuarios que acuden en horario de atención para consulta externa. Considerada también como el listado de interrogantes en función de una o más variables que se estudia y se mide (Infantes , 2017)

3.5 Procedimientos (se encuentra en ANEXOS)

La validez del instrumento se basó en la validación por los especialistas encargados de la Universidad Cesar Vallejo. Para Hernandez (2017): refiere que la validez es el grado con que el instrumento valora la variable de interés (p 58)

Respecto a la confiabilidad del instrumento se logró determinar mediante la aplicación de una pequeña prueba piloto a 30 pacientes y a través del programa Excel se pueda establecer los valores de Alfa de Crombach, donde los resultados obtenidos del estudio piloto fueron para la variable calidad de atención y para la variable percepción del servicio de teleconsulta del usuario con un valor de 0.801 por lo cual se determina que el instrumento es excelente confiable.

Ficha Técnica del instrumento de calidad de atención del servicio de Obstetricia en el usuario del Centro de Salud Jayanca.

Nombre : Encuesta de calidad de atención del usuario
Autor : Parasuraman – Modelo SERVQUAL
Lugar : Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Jayanca

Fecha de aplicación: Junio 2021
Objetivo : Conocer la calidad de atención del servicio de Obstetricia en los usuarios externos del Centro Salud de Jayanca.
Tiempo : Aproximadamente 30 minutos
Margen de error : 5%

Ficha Técnica del instrumento de percepción del servicio de Telemonitoreo del usuario Centro de Salud Jayanca.

Nombre : Encuesta de percepción del servicio Telemonitoreo en Obstetricia del usuario
Autor : Juana Luzmila Pisco Ochoa
Lugar : Servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del Centro de Salud Jayanca
Fecha de aplicación: Junio 2021
Objetivo : Conocer la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario del Centro Salud de Jayanca
Tiempo : Aproximadamente 10 minutos
Margen de error : 5%

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Descripción de la fórmula:

a	:	Alfa de Cronbach: 0.801
K	:	Es el número de preguntas o ítems: 31
$E S2i$:	Es la sumatoria de varianza del ítems: 21.0222
$S2r$:	Varianza total del instrumento: 93.6222

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos fue cuantitativo, se ayudó a través del análisis de datos podrán concluir en estadísticos.

Chuan et. al (2021, pag 27) en su aporte sobre el análisis cuantitativo de datos mediante el estudio estadístico, para lograr estimar la confiabilidad y validez obtenido por el instrumento.

Los programas informáticos que se utilizaron fueron Excel y SPSS Versión 24, el análisis descriptivo se expresó en tablas y cuadro estadísticos y respecto al estudio estadístico se usará el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Este tipo de estudio utilizó el Informe Belmont, que consta de una relación de consideraciones planteadas para este tipo de trabajos científicos, Según refirió la Dra. Fernández (2020) los principios que se toman en cuenta son los siguientes:

- ✓ Principio de la beneficencia: describe que toda persona natural, usuario o cliente en salud, así como proveedor de salud merece respeto, trato digno tanto adentro como afuera del establecimiento de salud por ser un ente de derechos en salud (Fernandez Rodriguez, 2020)

Al momento de aplicar la encuesta a los usuarios externos se empleó este principio evitando generar incomodidades como interrogantes para poder realizar el estudio de investigación, para ser muy respetuoso de sus creencias, cultura, generación.

- ✓ Principio de justicia: se aplicará puesto que los usuarios son iguales sin considerar la condición, raza o nivel socioeconómico. Proporcionar amabilidad porque merecen respeto. Se podría vulnerar esta consideración si existiera discriminación o humillación por raza, condición económica y/o social.

- ✓ Principio de respeto a la dignidad del usuario externo: mostrar el principio durante la realización de este estudio porque se aplicará las normas éticas para su ejecución. Es importante mencionar que los usuarios serán instruidos e informados y tener su consentimiento informado (Fernandez Rodriguez, 2020)

Considerando la declaración de los fundadores (Asociación Médica Mundial, 2017) y tomando como referencia el código de ética y deontología del Colegio Médico del Perú y código de ética y deontología del Colegio de Obstetras del Perú, los cuales establecen lo siguiente:

- Anonimato: mencionando que los nombres de los usuarios que participarán en esta investigación no aparecerán en la utilización del instrumento, siendo totalmente anónimo (Colegio Médico del Perú, 2016, pág. 8)
- Participación de seres humanos: la investigación necesita involucrar la participación directa de los seres humanos que fueron los usuarios externos del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia (COP, 2017, pág. 13)
- Proceso del consentimiento informado: fue necesario e importante aplicarlo con el permiso que permitió el acceso directo y brindar la información completa para realizar el estudio sin problema alguno (Colegio Médico del Perú, 2016, pág. 8)
- Pago a los usuarios externos: no se realizó pago alguno o estipendio a ningún usuario. (COP, 2017, pág. 13)
- Confidencialidad: la información será discreta sin revelar datos a nadie. Solo es para uso estadístico (Colegio Médico del Perú, 2016, pág. 8)

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis correlacional de las variables

Según el objetivo general se encontró los siguientes resultados:

Tabla 1

Relación en calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Calidad de Atención	Baja	Regular	Alta	Total
Nivel Percepción				
Ineficaz	62 (24.08%)			62
Eficaz		103 (40.55%)		103
Muy Eficaz			90 (35.37%	90
TOTAL	62	103	90	255

Nota. Elaboración propia

En la Tabla N°01, se observó la relación entre las dos variables de estudio y los porcentajes que alcanzaron en un nivel de percepción ineficaz 16.08% refiere que la calidad de atención es baja, mientras que es muy eficaz cuando la calidad de atención es alta con 59.22%

O. Específico 1: Identificar los aspectos sociodemográficos usuarios externos

Tabla 2*Datos personales – sociodemográficos de los usuarios*

Dimensión: Datos Personales	Frecuencia	Porcentaje
Edad.		
-Joven: 18-29 años	128	50.2
-Sexo		
-Masculino	49	19.2
-Femenino	206	80.8
Nivel de estudio		
-Secundaria	190	74.5
Estado civil		
Casado	143	56.1
Dimensión: Datos de salud	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de seguro		
SIS	200	78.4
Servicio donde fue atendido		
Planificación Familiar	98	38.4
Nivel socioeconómico		
Social		
No tiene empleo	151	59.2
Económica		
Ingreso familiar 930 - 1500 soles	118	46.3
Servicios Básicos		
Luz, agua, desagüe (Serv. no permanentes)	148	58.0

Nota. Elaboración propia

En la Tabla N°02, describe los resultados más sobresalientes como: el 50.2% tuvieron edades ente 18 a 29 años, 80.8% fueron mujeres, 74.5% tuvieron estudios secundarios, 56.1% son casados, 78.4% poseen seguro SIS, 63.1% son continuadores, 38.4% perteneció a planificación familiar, 59.2% cuenta con empleo,

46.3% cuenta con ingreso familiar entre 930 a 1500 soles, el 58% tienen los servicios de luz, agua y desagüe no permanentes.

O. Específico 2: Conocer la calidad de atención del servicio de Obstetricia

Tabla 3

Niveles variable calidad de atención servicio Obstetricia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Baja	62	24.08	24.08	24.08
Regular	103	40.55	40.55	64.63
Alta	90	35.37	35.37	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

Se observa, de 255 usuarios interrogados, 103 que es el 40.55% declararon que la calidad fue nivel regular, 90 que es el 35.37% declararon que fue alta y 62 correspondiente al 24.08% que fue baja la calidad de atención en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

O. Específico 3: Conocer la percepción del usuario en el servicio de Telemonitoreo

Tabla 4

Niveles variable Percepción del servicio de Telemonitoreo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Ineficaz	41	16.08	16.08	16.08
Eficaz	63	24.70	24.70	40.78
Muy Eficaz	151	59.22	59.22	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 151 equivalente al 59.22% declararon que la percepción del servicio de Telemonitoreo fue muy nivel eficaz, 63 que equivale al 24.70% manifestaron que fue eficaz y 41 correspondiente al 16.08% que fue ineficaz en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque

O. Específico 4: Establecer relación en fiabilidad con percepción servicio Telemonitoreo

Tabla 5

Grado de correlación y nivel de significancia entre la fiabilidad y la percepción servicio de Telemonitoreo

		Percepción del Servicio	Fiabilidad
Rho de Spearman	Percepción del servicio de Telemonitoreo	.Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,934 0,000
		N°	255
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,934 0,000
		N°	255

La correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Se puede apreciar que los resultados de la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.934, es decir una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión.

O. Específico 5: Determinar relación en capacidad de respuesta con percepción del servicio de Telemonitoreo.

Tabla 6

Grado de correlación y nivel de significancia en la capacidad de respuesta y la percepción del servicio de Telemonitoreo

		Percepción del servicio de Telemonitoreo	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Percepción del servicio de Telemonitoreo	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,997 0,000
		N°	255
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,997 0,000
		N°	255

La correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Se puede apreciar que los resultados de la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.997, es decir una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 6: Identificar la relación entre seguridad con la percepción del servicio de Telemonitoreo.

Tabla 7

Grado de correlación y nivel de significancia entre la seguridad y la percepción del servicio de Telemonitoreo.

		Percepción del servicio de Telemonitoreo	Seguridad
Rho de Spearman	Percepción del servicio de Telemonitoreo	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,998 0,000
		N°	255
	Seguridad	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,998 0,000
		N°	255

La correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Se puede apreciar que los resultados de la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.998, es decir una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 7: Conocer la relación entre empatía con la percepción del servicio de Telemonitoreo.

Tabla 8

Grado de correlación y nivel de significancia entre la empatía y la percepción del servicio de Telemonitoreo

		.Percepción del servicio de Telemonitoreo		.Empatía
Rho de Spearman		.Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	1,000	0,995 0,000
	.Percepción del servicio de Telemonitoreo	N°	255	255
		.Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,995 0,000	1,000
	Empatía	N°	255	255

La correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Se puede apreciar que los resultados de la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.995, es decir una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión.

Objetivo específico 8: Determinar es la relación entre aspectos tangibles con la percepción del servicio de Telemonitoreo

Tabla 9

Grado de correlación y nivel de significancia entre aspectos tangibles y la percepción del servicio de Telemonitoreo

		Percepción del servicio de Telemonitoreo		
			de	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Percepción del servicio de Telemonitoreo	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	1,000	0,994 0,000
		N°	255	255
	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación Sig (bilateral)	0,994 0,000	1,000
		N°	255	255

La correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Se puede apreciar que los resultados de la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.994, es decir una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión.

V. DISCUSIÓN

El camino sanitario en la atención primaria se encuentra limitada por el estado de emergencia por covid-19. Y en consideración a que los usuarios en los servicios de salud exigen ser más oportunos, completos y con calidad de atención como elementos fundamentales del derecho a la salud. Por ende, es importante estudiar la relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio en un establecimiento de primer nivel como es el Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque.

Esta investigación buscó describir la relación de las variables en este momento crítico para el sistema de salud por la pandemia. Por lo tanto, se trazó el objetivo general fue Determinar la relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque. Sobre ello la lectura de los resultados obtenidos en el análisis correlacional nos permite mencionar que existe una correlación fuerte positiva altamente entre las dos variables y es corroborada por la prueba de Rho Spearman ($Rho= 0.944$) con un grado de significancia de $p=0.01$ ($p<0.05$). Es necesario referir que coinciden con los hallazgos de la investigación de Zárate (2020) que también utilizó el Rho Spearman con resultado 0.892 y $p=0.00$ reflejando su resultado en que existe relación positiva fuerte entre las variables calidad de atención y la satisfacción del paciente. También se comparó con el estudio de Yarleque (2018) donde reflejó el resultado a cerca que ante una mejor calidad de servicio existirá una mayor satisfacción del usuario y tuvo una relación significativa positiva.

Similar al estudio de Flores (2020) que resultó con un Rho Spearman de 0.754 y mostró que la relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de las consultas externas del Hospital Vitarte. Su investigación fue cuantitativa, no experimental y transversal, la muestra fue de 490 usuarios externos de 18 a 60 años y utilizó el cuestionario SERVQUAL.

Cabe mencionar que el estudio se comparó con la teoría de Querol (1988) donde estudió y describió que la calidad se consideró como un atributo de la atención sanitaria y se logró presentar en diferentes niveles de atención. Para tener una buena calidad se logró mejorar los beneficios en relación a la atención proporcionada evitando peligros y daños para el usuario, considerando más beneficios según los recursos que demanda la atención. Por ende, la mejoría de lo que espera en salud en relación a la atención brindada en el momento oportuno

Para Ortiz (2016) describió a cerca de la percepción de la calidad como el producto de la relación entre la institución sanitaria y los usuarios que se atienden en dicho establecimiento. Por ende, la calidad no limita a la formación y experiencia de la ciencia en los proveedores de la salud, también se cuenta la forma de atención a los usuarios. Cabe mencionar la apreciación de Canzio (2019) que refirió respecto a la atención sanitaria con patrones estandarizados caracterizados en calidad, además del uso eficiente de los recursos para garantizar los resultados favorables para los usuarios en salud.

Por otro lado, en relación al primer objetivo específico, que fue Identificar los aspectos sociodemográficos de los clientes sanitarios en el servicio de Telemonitoreo del Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque. Se obtuvieron los siguientes resultados: En las dimensiones La mayoría de usuarios cuenta con nivel de estudios secundarios y está reflejado en 74.5%. Respecto al estado civil el 56.1% son casados.

En la dimensión: Datos de Salud sobresale 78.4% cuenta con SIS, los usuarios que asisten más son los continuadores con 63.1%, el servicio que tuvo más atenciones fue planificación familiar con 38.4%.

Respecto al nivel socioeconómico la mayoría no tienen empleo con 59.2%. El ingreso familiar se encontró entre 930 soles a 1500 soles y 46.% gozan de ese sueldo. La mayor parte de los usuarios no cuentan con los servicios básicos permanentes de luz, agua, desagüe considerado el 58%.

Esta investigación se comparó con los resultados presentados por Velarde (2018) encontrándose ciertas semejanzas en los resultados como la mayoría tenía estudios del nivel secundaria con 44%, la mayoría fueron usuarios continuadores

con el 63% y sobresalió el 58% con SIS. Siendo la mayoría femeninas con 53%. Sin embargo, difiere a la investigación en cuanto a la edad, puesto que la mayoría tienen edades que oscilan 36 a 45 años con el 43%.

El segundo objetivo se trató de: Conocer la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque; cuyos resultados fueron los siguientes:

Fiabilidad en la atención se acertó que el mayor porcentaje fue para considerar una alta calidad de atención con el 38.43%. Seguidamente respondieron el 32.41% que fue baja y 29.42% regular.

En lo que corresponde a Capacidad de respuesta en la atención, se encontró los siguientes resultados como 48.63% alta calidad de atención, 25.88% baja calidad de atención y 25.49% respondieron regular.

En la seguridad de la atención, se describió 47.84% para la respuesta alta, el 28.63% respondió baja y el 23.53% mencionó que fue regular. Respecto a la empatía de la atención el 42.35% respondió alta calidad, 29.41% baja calidad y 28.24% regular calidad. Aspectos tangibles presentó 38.82 con alta calidad, 35.29% con baja calidad y 25.88% con regular calidad.

Por tanto, las dimensiones que sobresalen más son en primer lugar capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y fiabilidad

Estudio similar al de Canzio (2019). que describe que la calidad de servicio tiene relación muy significativa con la satisfacción de los usuarios externos de los hospitales de Lima Norte, también utilizó Rho Spearman y comprobó la alta correlación entre ambas variables. Menciona que la fiabilidad es la tercera dimensión más relevante, seguidamente la seguridad. Pero la que sobresalió en primer lugar siendo la dimensión de capacidad de respuesta.

Además, en la comparación de los resultados de Lostaunau (2018) que describe en su indagación sobre satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de medicina física y rehabilitación en Ica, se evidenció como resultado a los encuestados la respuesta de muy buena calidad de atención con 47.3%. Sin embargo 43% encuestados respondieron que fue buena y

8.6% regular. Sin embargo, el 1.1% consideró mala. La dimensión con buen promedio fue la empatía. Para la evaluación de la satisfacción el resultado fue 36.6% respondió como muy satisfecho, 46.2% de los encuestados responden como satisfecho, 12.9% respondieron satisfecho y solo 4.3% insatisfecho.

En relación a la investigación sobre las dimensiones según Lostaunau (2018), la dimensión que rescató mejor cociente de calificación fue la empatía, lo que significa que el servicio sanitario se atendió adecuadamente, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora de los clientes sanitario. García (2017) en su indagación, encontró que la dimensión mejor calificada fue elementos tangibles, ello probablemente responde a la modernidad y equipamiento de sus instalaciones. Para Sánchez (2016), las dimensiones mejores fueron fiabilidad y empatía.

En lo que corresponde al usuario respecto a las dimensiones de la calidad se menciona que las indagaciones señaladas tienen diferentes resultados, las variables como expectativas cambian constantemente. Asimismo, como el servicio que proporciona,

Para el estudio del tercer objetivo específico sobre: Conocer la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario del Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque; se obtuvo los siguientes resultados:

En la dimensión de fiabilidad de la percepción del servicio de Telemonitoreo se encontró que el 62.75% mencionaron como respuesta muy eficaz, el 31.37% eficaz y el 5.88% ineficaz.

En la dimensión capacidad de respuesta de la percepción del servicio de Telemonitoreo, se obtuvo los siguientes resultados: 45.10% respondieron muy eficaz, y 27.45% mencionaron que fue eficaz. Sin embargo, también existió el 27.45% para responder que fue ineficaz.

En la comparación con la investigación de Montalvo, también tomo como referencia el modelo de SERVQUAL para establecer las dimensiones de la calidad del servicio a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles. Realizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y el nivel fue correlacional. La población estuvo constituida por 250 pacientes quienes acudieron en el servicio de traumatología y la muestra constó de 152 estudiantes

mediante un muestro probabilístico. Los resultados los califico en categorías de pésima, mala, regular, buena y excelente llegando a la conclusión de existir una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario.

Respecto a la seguridad de la percepción del servicio de Telemonitoreo, reflejaron que el 58.43% fue muy eficaz, el 35.29% fue eficaz y el 6.27% respondió ineficaz. Para la empatía de la percepción del servicio de Telemonitoreo se obtuvo lo siguiente: 69.41% muy eficaz, 16.08% fue eficaz y el 14.51% ineficaz. y para los aspectos tangibles se describió 60% muy eficaz, 25.49% ineficaz y 14.51% eficaz.

Para el hallazgo de estos resultados se tomaron como base la creación de 10 preguntas que se tomaron como referencias artículos y libros sobre la percepción del servicio de telemedicina a nivel mundial. Sin embargo, para la adaptación de la investigación se pasó por la gestión de juicio de expertos y previa aprobación se pudo validar la encuesta para poder aplicarla. Por ende, no se encuentran estudios nacionales sobre tele orientación.

Respecto a los resultados sobre la prueba de hipótesis, se refirió que se aprueba la H1 debido a que, si existe relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula.

Es recomendable no tomar los resultados de única forma, puesto que las variables de estudios son dinámicas y varían constantemente. Por tal motivo, las apreciaciones de la calidad de atención podrían considerarse como procesos continuos. Es por ello que se sugiere la realización de evaluaciones constantes que permitan identificar de manera oportuna aquellos factores que generan resultados positivos o negativos respecto a ambas variables como son calidad de atención y percepción del usuario externo.

VI. CONCLUSIONES

1. El análisis correlativo nos ayuda a mencionar que es fuerte positiva altamente entre las dos variables y es corroborada por la prueba de Rho Spearman ($Rho= 0.944$) con un grado de significancia de $p=0.01$ ($p<0.05$).
2. En las dimensiones Datos Personales lo más sobresaliente fueron: 50.2% son usuarios jóvenes con edades que oscilan entre 18 a 29 años, sexo femenino con 80.8%, nivel de estudios secundarios 74.5%. Respecto al estado civil el 56.1% son casados.
3. Para conocer los resultados en la dimensión Fiabilidad el mayor porcentaje fue para una alta calidad de atención con el 38.43%. Capacidad de respuesta en la atención 48.63% alta calidad de atención. En la seguridad de la atención, se describió 47.84% para la respuesta alta. Respecto a la empatía de la atención el 42.35% respondió alta calidad. Aspectos tangibles presentó 38.82 con alta calidad. Cuarto: Para conocer la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia; se obtuvo dimensión de fiabilidad se encontró que el 62.75% muy eficaz. Capacidad de respuesta: 45.10% respondieron muy eficaz. Respecto a la seguridad 58.43% fue muy eficaz, Para la empatía 69.41% muy eficaz y para los aspectos tangibles se describió 60% muy eficaz
4. Para el hallazgo de estos resultados se tomaron como base la creación de 10 preguntas que se tomaron como referencias artículos y libros sobre la percepción del servicio de telemedicina a nivel mundial. Sin embargo, para la adaptación de la investigación se pasó por la gestión de juicio de expertos y previa aprobación se pudo validar la encuesta para poder aplicarla. Por ende, no se encuentran estudios nacionales sobre tele orientación.
5. Respecto a los resultados sobre la prueba de hipótesis, se refirió que se aprueba la H1 debido a que, si existe relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque. Es por ello que se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones podrán ser utilizadas por los establecimientos de primer nivel de atención a nivel local y regional. Se sugiere dar a conocer esta investigación a los responsables del Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque y a los responsables de la Gerencia Regional de Salud de la región Lambayeque (Geresa Lambayeque)

1. Se recomienda a las autoridades de la GERESA Lambayeque promueva de forma permanente evaluaciones de calidad, monitoreo y supervisiones continuas a los proveedores de salud que laboran en las distintas instituciones de servicios de salud.
2. Se podría realizar una propuesta de búsqueda para indagar la calidad de atención vía telefónica a los usuarios externos de los diferentes servicios ofrecidos en el Centro de Salud de Jayanca, provincia de Lambayeque
3. Se recomienda a los responsables de los establecimientos de primer nivel reforzar el fortalecimiento de capacidades, con temas especializados en sensibilización al usuario externo.
4. Se sugiere realizar actividades presenciales de fortalecimiento en empatía, así se comprenderá la necesidad del usuario entendiendo que cada usuario tiene necesidades particulares.
5. Se sugiere el mejoramiento del sistema de entrega y abastecimiento de medicamentos a fin de que no haya desabastecimiento en ningún mes del año en el servicio de farmacia.
6. Promover espacios de integración empática de los colaboradores, con la finalidad de resolver las dudas que surgen en la interacción de los clientes, de tal manera que ofrezca un servicio integro, de calidad y eficiente.

REFERENCIAS

- Aiken, L. H. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*, 8.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestion de Calidad y su Influencia en la Satisfaccion del Cliente en la Clinica de la Fertilidad del Norte*. Chiclayo: Repositorio USS.
- Asociacion Medica Mundial. (21 de Marzo de 2017). *Declaracion Helsinki de la AMM- Principios eticos para las investigaciones medicas en seres humanos*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Blog: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Canzio Meneses, C. (2018). *RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PUBLICOS DE LIMA ESTE*. Lima: Repositorio USIL.
- Chavez , N. (2018). *Factores sociodemográficos y calidad de atención del servicio de consultorio obstétrico en gestantes. Centro de Salud de San Juan Bautista, Ayacucho 2017*. Ayacucho: Repositorio UCV.
- Chuan Ibañez, J. (2021). *Calidad de atención en pandemia COVID -19 percibida por usuarios externos de estrategia sanitaria VIH/SIDA en Hospital Regional Lambayeque 2021*. Lambayeque: Repositorio UCV.
- Colegio Medico del Peru. (2016). *Codigo de Etica y Deontologia, articulo 51*. Lima: CMP.
- CONCYTEC. (2018). *REGLAMENTO DE CALIFICACION, CLASIFICACION Y REGISTRO DE LOS INVESTIGADORES*. Lima: CONCYTEC.
- COP. (2017). *Codigo de Etica y Deontologia*. Lima: Colegio de Obstetras del Peru.
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atencion en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 8.

- Duron , R., Salvarria , N., Hesse, H., Summer, A., & Holden , K. (2016). *Perspectivas de la telemedicina como una alternativa para la atencion en salud en Honduras*. . Honduras: Innovare.
- Eglseer, D. H. (2019). Six nursing care problems in hospitals: A cross-sectional study of quality of care. *Journal of Nursing Care Quality*,, 12.
- Fernandez Rodriguez, N. (13 de Febrero de 2020). *Informe Belmont sobre psiquiatria legal*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Revista Digital INESEM: <https://revistadigital.inesem.es/juridico/informe-belmont/>
- Flores Camayo, R. (2019). *Calidad de atencion y satisfaccion del usuario de la consulta externa del Hospital Vitarte*. Lima: Repositorio UWIENER.
- Forrellat , M. (2019). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematologia, Inmunologia y Hemoterapia*, 10.
- Ganga Contreras, F., Alarcon Henriquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista Chilena de Ingenieria*, 14.
- Garcia Gutierrez, C., & Cortez Escarcega, I. (2017). Percepcion del usuario del trato digno por enfermeria en un Hospital del Estado de Mexico. *Rev CONAMED*, 6.
- Garcia, D. (2017). *Nivel de satisfaccion de los pacientes que reciban atencion fisioterapeutica en el departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitacion*. Lima: Repositorio UPCH.
- Garvin, J. (14 de Setiembre de 2018). *Las 8 dimensiones de calidad total de Garvin*. Recuperado el 08 de julio de 2021, de Cerem International : <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>
- Goh, M. L.-J. (2018). Patient Satisfaction Is Linked to Nursing Workload in a Singapore Hospital. *Clinical Nursing Research*,, 23.
- Gonzales , L., & Gallardo , E. (2018). Calidad de Atención Médica: La diferencia entre la vida o la muerte. *Revista Digital Universitaria*, 20.

- Hernandez, J., Fernandez, A., & Batista, M. (2017). *Enfoque cuantitativo de las investigaciones*. España: Madrid Ediciones.
- Infantes , F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. *Rev Peru Med Integrativa*, 7.
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad Guia para su implantacion en Empresas Publicas y Privadas. Tercera edicion*. Bogota-Colombia: Ediciones de la U.
- Karaca, A. &. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 10.
- Lezcano , L., & Cardona Arias , J. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *Archivos de*, 9.
- Lopez Bravo, A., Garcia Azorin, D., Gonzales Oria, C., Santos Lasaosa, S., & Guerrero Peral , A. (2020). Impacto de la pandemia COVID-19 en la atención al paciente con cefalea en Espana: "análisis de situación con una mirada al futuro". *Sociedad Española de Neurologia*, 8.
- Lostanau Ramos, J. (2018). *Satisfaccion del usuario externo y calidad de atencion percibida en el Servicio de Medicina Fisica y Rehabilitacion, Hospital Regional de Ica*. Ica: Repositorio UWiener.
- Malpartida Gutierrez, J., Tarmeño Bernuy, L., & Olmos Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atencion al cliente a los pacientes del Essalud. *Revista de Investigacion Cientifica y Tecnologica Alpha Centauri*, 10.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2016. *Scientia*, 5.
- MINSALUD. (2016). *Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, Plan Estrategico 2016-2021*. Bogota, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Puerto Maldonado: Revistas UAP.
- Morales Quispe, J. (2021). *Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Lima*: Repositorio UCH.
- Moya Llacuachaqui, M. (2020). *Factores asociados a la calidad de atención en consultorios externos durante la pandemia del covid-19 Centro de Salud La Libertad, 2020*. Lima: Repositorio UPCH.
- Numpaqué Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med*, 6.
- OPS, & OMS. (18 de Julio de 2019). *SESION DEL COMITE REGIONAL DE LA OMS PARA LAS AMERICAS*. Recuperado el 22 de Junio de 2021, de Blog: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Organización Panamericana de la Salud. (03 de Octubre de 2019). *Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas*. Recuperado el 22 de Junio de 2021, de Blog: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa- Chorrillos*. Lima: Repositorio URP.
- Parrasi, E., Celis, L., Bocanegra, J., & Pascuas, Y. (2017). *Estado actual de la telemedicina: una revisión de literatura*. Bogotá, Colombia: INGENIARE.
- Podesta Gavilano, L., & Maceda Kulijich, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II Essalud Vitarte, Lima. *Horizonte Medico*, 9.

- Raffino, M. (06 de Julio de 2020). *Investigacion no Experimental*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Blog: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Rus Arias, E. (21 de Febrero de 2021). *Investigacion descriptiva*. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de Blog-Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Sanchez V. (2016). *Calidad de atencion y satisfaccion del usuario en atencion de parto del servicio de hospitalizacion de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garaayar Garcia", mayo y junio 2016*. Iquitos: Repositorio UCP.
- Suarez Lima, G., Robles Salguero, R., Serrano Mantilla , G., Serrano Cobos , H., Armijo Ibarra, A., & Anchundia Guerrero, R. (2019). Percepcion sobre la calidad de la atencion en el Centro de Salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 16.
- Tamayo , L., Espinós, L., Rios, G., & Trelles Guzman. (2020). Evaluacion de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19. *Asociacion Española de Urologia*, 7.
- Torres , M., & Vasquez , C. (2016). Modelos de evaluación y calidad de servicios: Caracterización y análisis. *Compendium*, 19.
- Velarde Sussoni , C. (2018). *Relacion entre calidad de servicio y satisfaccion del usuario en emergencia de Hospitales publicos de Lima Este*. Lima: Repositorio USIL.
- Yarleque Armas, Y. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018*. Pucallpa: Repositorio UCV.
- Zarate Aquino , L. E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020* . Lima: Repositorio UCV.
- Zarate Aquino, L. (2020). *Calidad de atencion y satisfaccion del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza Ate-2020*. Lima: Repositorio UCV.

Zarate Aquino, L. (2020). *Calidad de atencion y satisfaccion del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate*. Lima: Repositorio UCV.

Zuñiga Jory, A. (2021). *Orientaciones para la planificacion y programacion en red*. Chile: Ediciones Ministerio de Salud Chile.

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización variable independiente Calidad de atención (Expectativas y Percepciones)

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de la investigación	Escala de medición
Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> Es la capacidad de brindar servicio óptimo de salud a personas con necesidades fisiológicas afectadas 	<ul style="list-style-type: none"> La variable será evaluada a través del cuestionario de calidad de atención, utilizando la encuesta de Servqual 	• Fiabilidad	• Prestos para resolver problemas	1,2,3,4 y 5	Encuesta Servqual	Ordinal
				• Dispuestos a cumplir con lo ofrecido			
				• Dan atención adecuada			
			• Capacidad de respuesta	• Ofrecen información en términos sencillos y comprensivos	6,7,8 y 9	Encuesta Servqual	Ordinal
				• Entienden lo requerido por el usuario y están prestos a ayudarlos			
				• Dan atención individualizada			
			• Seguridad	• Desarrollan y demuestran trabajo en equipo para proporcionar un servicio de calidad	10,11,12 y 13	Encuesta Servqual	Ordinal
				• Conocen las necesidades de los pacientes			
				• Personal amable y cordial			
			• Empatía	• Brindan privacidad	14,15,16,17 y 18	Encuesta Servqual	Ordinal
				• Cumplen con su horario preestablecido			

				<ul style="list-style-type: none"> • Dan prioridad al usuario 			
			<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Poseen tecnologías modernas 	19, 20, 21 y 22	Encuesta Servqual	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuadas y confortables 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Poseen ambientes de fácil accesibilidad 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Presentan señalización adecuada 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con personal limpio 			
				<ul style="list-style-type: none"> • Poseen un abastecimiento adecuado 			

Operacionalización variable dependiente *Percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario.*

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Técnicas e instrumento	Escala de medición	
Percepción del usuario en el servicio de Telemonitoreo de Obstetricia	<ul style="list-style-type: none"> Es el conjunto de conceptos y actitudes del usuario para describir la satisfacción a sus necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> La variable será evaluada a través del cuestionario para 	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se siente durante el Telemonitoreo con el profesional obstetra? 	Pregunta 1	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3
				<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree que el tiempo empleado en su consulta telefónica para tratar su problema ha sido suficiente? 	Pregunta 2	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Valore la claridad de la información recibida por el profesional obstetra en el Telemonitoreo 	Pregunta 3	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3
				<ul style="list-style-type: none"> Valore el trato y la amabilidad del obstetra que le atendió 	Pregunta 4	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Cómo valora la respuesta del profesional obstetra en el Telemonitoreo para responder a 	Pregunta 5	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1			
				Eficaz	2			
				Muy eficaz	3			

				sus dudas y/o necesidades				
				<ul style="list-style-type: none"> • Cómo valora la confianza que inspira el profesional obstetra en el Telemonitoreo 	Pregunta 6		Ineficaz	1
			Eficaz				2	
			Muy eficaz				3	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Como responde respecto al horario en que se le ha contactado en el Telemonitoreo 	Pregunta 7	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3
				<ul style="list-style-type: none"> • Valore la satisfacción de la consulta telefónica 	Pregunta 8	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Valore el resultado del Telemonitoreo 	Pregunta 9	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3
				<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recuperada la normalidad, como responde referente a la consulta telefónica para ser incorporada como una opción para su situación 	Pregunta 10	Encuesta de percepción de teleconsulta	Ineficaz	1
							Eficaz	2
							Muy eficaz	3

ANEXO 2: Instrumentos

Instrumento de recolección de datos de la tesis Portada

		N° Encuesta:
Encuesta para medir relación entre calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario del Centro de Salud Jayanca.		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
Agradecimiento inicial: Expresar la gratitud especial al conjunto de personas que hacen posible realizar investigaciones científicas como proyecto de investigación, para mejorar la satisfacción del usuario, permitiendo un mejor servicio de Teleconsulta en Obstetricia		
Tiempo aproximado de respuesta: 30 minutos		

INSTRUCCIONES

A continuación, le presentaremos algunas preguntas que deberá responder de forma ordenada para colaborar con el siguiente estudio de investigación de la Obstetra Juana Luzmila Pisco Ochoa. Tenga en cuenta que sus respuestas son muy importantes para dicho estudio.

Lea atentamente y resuelva la siguiente encuesta. Usted deberá completar todas las respuestas.

Los datos se procesarán después de haber encuestado. Se utilizará el programa de Excel. Versión 2016 para su respectiva codificación.

Conocer los aspectos sociodemográficos de los usuarios:				
Edad de años del encuestado		<input type="text"/>		
Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>	
		Femenino	<input type="text" value="2"/>	
Nivel de estudio		Sin nivel	1	
		Inicial	2	
		Primaria	3	
		Secundaria	4	
		Superior NO Uni.	5	
		Superior Uni	6	
Estado civil		Soltero	1	
		Conviviente	2	
		Casado	3	
		Viudo	4	
		Separado	5	
Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1	
		ESSALUD	2	
		Otro	3	
Tipo de usuario		Nuevo	1	
		Continuador	2	
Servicio donde fue atendido:		Planificación F	<input type="text" value="1"/>	
		CPN	<input type="text" value="2"/>	
		Prevención Cáncer	<input type="text" value="3"/>	
	Social	Empleo	No tiene empleo	1

Nivel socioeconómico			Tiene empleo	2
	Económica		Menor de 750 soles	1
			Entre 750-1000 soles	2
			Entre 1000-1500 soles	3
			+1500 soles	4
	Servicios Básicos		Agua, luz y desagüe no permanente	1
			Agua, luz y desagüe permanente	2

Conocer la calidad de atención a través de la encuesta SERVQUAL				
Expectativa de atención				
Responda a la importancia, que usted le otorga a la atención después de haberla recibido en la Consulta Externa. Utilice una escala del 1 al 3. Siendo el menor puntaje 1 y el mayor puntaje 3				
N°	PREGUNTAS	(1) Baja	(2) Regular	(3) Alta
01	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas			
02	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada			
03	Que la atención por el profesional obstetra se realice según el horario publicado en el CS Jayanca			
04	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes			
05	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico			
06	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida			
07	Que la atención en el área de admisión sea rápida			
08	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto			
09	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad			
10	Qué el profesional obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud			

11	Que el profesional obstetra que le atenderá le realice un examen completo y minucioso			
12	Que el profesional obstetra que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud			
13	Que el profesional obstetra que le atenderá le inspire confianza			
14	Que el profesional obstetra que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
15	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
16	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
17	Que usted comprenda la explicación que le brindará el profesional obstetra sobre su salud o resultado de la atención			
18	Que usted comprenda la explicación que el profesional obstetra le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud			
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes			
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes			
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes			
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención			

Conocer la calidad de atención a través de la encuesta SERVQUAL				
Percepciones de atención				
Responda a la importancia, que usted le otorga a la percepción de atención después de haberla recibido en la Consulta Externa. Utilice una escala del 1 al 3. Siendo el menor puntaje 1 y el mayor puntaje 3				
N°	PREGUNTAS	(1) Baja	(2) Regular	(3) Alta
01	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas			
02	su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada			
03	su atención por el medico u obstetra se realzo según el horario publicada en el EESS			
04	¿Cuándo ud quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?			
05	la farmacia cuente conto con los medicamentos que receta el medico u la obstetra			
06	La atención en el área de farmacia fue rápida			
07	La atención en el área de triaje fue rápida			
08	El tiempo que Ud. espero para ser atendido en el consultorio fue corto			
09	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?			
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?			
12	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			

13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?			
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
15	¿El personal de caja / farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?			
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?			
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?			
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?			
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?			

Conocer la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario				
Responda a la importancia, que usted le otorga a la atención después de haberla recibido en la Consulta Externa. Utilice una escala del 1 al 3. Siendo el menor puntaje 1 y el mayor puntaje 3				
N°	Preguntas	1: Ineficaz	2: Eficaz	3: Muy eficaz
1	¿Cómo se siente durante el Telemonitoreo con el profesional obstetra?			
2	¿Cree que el tiempo empleado en su consulta telefónica para tratar su problema ha sido suficiente?			
3	Valore la claridad de la información recibida por el profesional obstetra en el Telemonitoreo			
4	Valore el trato y la amabilidad del obstetra que le atendió			
5	Cómo valora las respuestas del profesional obstetra en el Telemonitoreo para responder a sus dudas y/o necesidades			
6	Cómo valora la confianza que inspira el profesional obstetra en el Telemonitoreo			
7	Como responde respecto al horario en que se le ha contactado en el Telemonitoreo			
8	Valore la satisfacción de la consulta telefónica			
9	Valore el resultado del Telemonitoreo			
10	Una vez recuperada la normalidad, como responde referente a la consulta telefónica para ser incorporada como una opción para su situación			

ANEXO 3: Resultados

Tabla 10

Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Baja	63	24.70	24.70	24.70
Regular	122	47.84	47.84	72.54
Alta	70	27.46	27.46	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De 255 usuarios encuestados, 122 equivalente al 47.84% declararon que la fiabilidad fue nivel regular, 70 equivalente al 27.46% declararon que fue alta y 63 correspondiente al 24.70% que fue baja la fiabilidad en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Capacidad de Respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Baja	55	21.57	21.57	21.57
Regular	119	46.67	46.67	68.24
Alta	81	31.76	31.76	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 119 equivalente al 46.67% declararon que la capacidad de respuesta fue nivel regular, 81 que equivale al 31.76% declararon que fue alta y 55 correspondiente al 21.57% que fue baja la capacidad de respuesta en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque

Tabla 12*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Seguridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Baja	70	27.45	27.45	27.45
Regular	108	42.35	42.35	69.80
Alta	77	30.20	30.20	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota- Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 108 equivalente al 42.35% declararon que la seguridad fue nivel regular, 77 equivalente al 30.20% declararon que fue alta y 70 correspondiente al 27.45% que fue baja la seguridad en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Tabla 13*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Baja	66	25.88	25.88	25.88
Regular	78	30.59	30.59	56.47
Alta	111	43.53	43.53	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 111 equivalentes al 43.53% declararon que la empatía fue nivel alto 78 equivalente al 30.59% declararon que fue regular y 66 correspondiente al 25.88% que fue baja la empatía en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque

Tabla 14*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Aspectos Tangibles*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Baja	53	20.78	20.78	20.78
Regular	90	35.29	35.29	56.07
Alta	112	43.93	43.93	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogantes, 111 equivalente al 43.93% declararon que los aspectos tangibles fueron nivel alto 90 equivalentes al 35.29% declararon que fue regular y 53 correspondiente al 20.78% que fue bajo los aspectos tangibles en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Tabla 15*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Fiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Ineficaz	15	5.88	5.88	5.88
Eficaz	80	31.37	31.37	37.25
Muy Eficaz	160	62.75	62.75	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 160 equivalente al 62.75% declararon que la fiabilidad fue nivel muy eficaz, 80 equivalente al 31.37% declararon que fue eficaz y 15 correspondiente al 5.88% que fue ineficaz la fiabilidad según la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Tabla 16*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Capacidad de Respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Ineficaz	70	27.45	27.45	27.45
Eficaz	70	27.45	27.45	54.90
Muy Eficaz	115	45.10	45.10	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 115 equivalente al 45.10% declararon que la capacidad de respuesta fue nivel muy eficaz, 70 equivalente al 27.45% declararon que fue eficaz y 70 correspondiente al 27.45% que fue ineficaz la capacidad de respuesta según la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Tabla 17*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Seguridad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Ineficaz	16	6.27	6.27	6.27
Eficaz	90	35.30	35.30	41.57
Muy Eficaz	149	58.43	58.43	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 149 equivalente al 58.43% declararon que la seguridad fue nivel muy eficaz, 90 equivalente al 35.30% declararon que fue eficaz y 16 correspondiente al 6.27% que fue ineficaz la seguridad según la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque

Tabla 18*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Ineficaz	37	14.51	14.51	14.51
Eficaz	41	16.08	16.08	30.59
Muy Eficaz	177	69.41	69.41	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota- Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 177 equivalente al 68.41% declararon que la empatía fue nivel muy eficaz, 41 equivalente al 16.08% declararon que fue eficaz y 37 correspondiente al 14.51% que fue ineficaz la empatía según la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Tabla 19*Distribución de frecuencia de valores en la dimensión Aspectos Tangibles*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Ineficaz	65	25.49	25.49	25.49
Eficaz	37	14.51	14.51	40.00
Muy Eficaz	153	60.00	60.00	100.00
TOTAL	255	100.00	100.00	

Nota. Elaboración propia

De los 255 usuarios interrogados, 153 equivalente al 60% declararon que los aspectos tangibles fueron nivel muy eficaz, 65 equivalente al 25.49% declararon que fue ineficaz y 37 correspondiente al 14.51% que fue eficaz aspectos tangibles según la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Prueba de hipótesis

Hipótesis 1

H1: Existe relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.

Tabla 20

Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque

Calidad de Atención	
Percepción del servicio de Telemonitoreo	Coefficiente de correlación 0,944**
	Sig. (bilateral) 0,00

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Toma de decisiones

En la Tabla 05, se observa que el coeficiente de correlación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo es de 0,944 que indica una correlación fuerte positiva alta dado que este valor está por encima del 0,5. Además, el valor Sig. es de 0,00 que es menor a los niveles de significancia del 1% ó 5%.

H2: Existe relación entre la fiabilidad y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. El nivel de significancia es de $p=0.00$ al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de investigación.

H3: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. El nivel de significancia es de $p=0.00$ al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de investigación.

H4: Existe relación entre la seguridad y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. El nivel de significancia es de $p=0.00$ al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de investigación.

H5: Existe relación entre la empatía y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. El nivel de significancia es de $p=0.00$ al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de investigación.

H6: Existe relación entre los aspectos tangibles y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario externo en el Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. El nivel de significancia es de $p=0.00$ al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis de investigación.

ANEXO 4:

Operacionalización de las variables de los aspectos sociodemográficos

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de la investigación	Escala de medición
Aspectos sociodemográficos	Son los datos proporcionados por los usuarios a cerca de sus características personales y su desenvolvimiento	La variable será descrita a través del cuestionario de calidad de atención utilizando la encuesta Servqual	Datos personales	Edad	años	Encuesta Servqual	Razón
				Sexo	Femenino	Encuesta Servqual	Nominal
					Masculino	Encuesta Servqual	
				Nivel educativo	Iletrado	Encuesta Servqual	Ordinal
					Primaria Completa		
					Secundaria completa		
			Superior no Universit				
			Superior Universit				
			Datos de salud	Tipo de seguro	SIS	Encuesta Servqual	Nominal
					ESSALUD		
					Otro		
				Tipo de usuario	Nuevo	Encuesta Servqual	Nominal
Continuador							
Especialidad atendida	Control Prenatal	Encuesta Servqual		Nominal			
	Planificación familiar						
	Prevención de cáncer						

ANEXO 5: Matriz de Consistencia

Calidad de atención y percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia del usuario, Centro de Salud Jayanca, Lambayeque

Responsables: Bach. Juana Luzmila Pisco Ochoa

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el servicio de Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque? 2. ¿Cuál es la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?, 3. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1:</p> <p>Identificar los aspectos sociodemográficos de los usuarios externos en el servicio de Telemonitoreo del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.</p> <p>O.E.2:</p> <p>Conocer la calidad de atención del servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque</p> <p>O.E.3:</p> <p>Conocer la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios externos en el servicio de Teleconsulta del Centro de Salud de Jayanca, Chiclayo, durante el periodo enero a marzo del 2021</p> <p>O.E.3:</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención de los usuarios externos.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica, transversal</p> <p>Diseño de Investigación: Diseño: Descriptivo - correlacional, no experimental</p> <p>Población:</p> <p>La población de estudio estará confirmada por los usuarios atendidos en el servicio de Telemonitoreo del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque. Son 750 usuarios atendidos</p> <p>Muestra:</p> <p>Para el presente estudio la muestra se determinó mediante la fórmula de educación de poblaciones finitas, quedando finalmente</p>

<p>4. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre seguridad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?</p> <p>6. ¿Cuál es la relación entre empatía con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?</p> <p>7. ¿Cuál es la relación entre aspectos tangibles con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque?</p>	<p>Establecer la relación entre la fiabilidad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque</p> <p>O.E.5: Identificar la relación entre seguridad con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque</p> <p>O.E.6: Conocer la relación entre empatía con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque.</p> <p>O.E.7: Determinar es la relación entre aspectos tangibles con la percepción del servicio de Telemonitoreo en Obstetricia de los usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque</p>		<p>conformada por 255 usuarios externos en el servicio de Telemonitoreo del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos SPSS Versión 26 y Excel.</p>
--	--	--	--



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TITULO DEL PROYECTO:

Relación entre calidad de atención y percepción del servicio de teleconsulta en Obstetricia del usuario, Centro de Salud Jayanca, Lambayeque

- 1.1. Nombre del experto: Cindy Cecilia Escarate Guerrero
- 1.2. Especialidad del experto: médico cirujano, maestra en gestión de los servicios de la salud
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de SERVQUAL (percepciones) para conocer la calidad de atención y Cuestionario sobre percepción del servicio de teleconsulta
- 1.4. Propósito: Recopilar información sobre calidad de atención de los usuarios y sobre percepción del servicio de teleconsulta en Obstetricia.
- 1.5. Unidades de análisis: Usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque, 2021
- 1.6. Duración: 30 minutos aproximadamente.
- 1.7. Población: 255 usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque, 2021
- 1.8. Responsable: Juana Luzmila Pisco Ochoa

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes.

	DIMENSION	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACIÓN						Observaciones					
		(1): Nunca (2): Casi nunca (3): A veces (4): Casi siempre (5): Siempre					Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador							
		ENUNCIADOS					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI	NO
CALIDAD DE ATENCIÓN	FIABILIDAD	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas																
		Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada																
		Su atención por el medico u obstetra se realizo según el horario publicada en el EESS																
		¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento conto con mecanismos para atenderlo?																
		La farmacia cuenta conto con los medicamentos que receta el medico u la obstetra																
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	La atención en el área de caja, farmacia fue rápida																
		La atención en el área de admisión fue rápida																
		El tiempo que Ud. espero para ser atendido en el consultorio fue corto																
		¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?																
	SEGURIDAD	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?																
		¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?																
		¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?																
		¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?																
	EMPATÍA	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																
		¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																
		¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?																		

		¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?												
ASPECTOS TANGIBLES		¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?												
		¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?												
		¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?												
		¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?												

V A R I A B L E	DIMENSION	ESCALA DE RESPUESTAS			VALORACIÓN						Observaciones	
		(1): Poco contento (2): Contento (3): Muy contento			Redacción clara y precisa		Coherencia con la dimensión		Coherencia con el indicador			
		ENUNCIADOS	1	2	3	SI	NO	SI	NO	SI		NO
P E R C E P C I O N D E L S E R V I C I O	FIABILIDAD	¿Cómo se siente durante la Teleconsulta con el profesional obstetra?										
		¿Cree que el tiempo empleado en su consulta telefónica para tratar su problema ha sido suficiente?										
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Valore la claridad de la información recibida por el profesional obstetra en la Teleconsulta										
		Valore el trato y la amabilidad del obstetra que le atendió										
	SEGURIDAD	Cómo valora la respuesta del profesional obstetra en la teleconsulta para responder a sus dudas y/o necesidades										
		Cómo valora la confianza que inspira el profesional obstetra en la teleconsulta										
	EMPATIA	Como responde respecto al horario en que se le ha contactado en la Teleconsulta										
		Valore la satisfacción de la consulta telefónica										
	ASPECTOS TANGIBLES	Valore el resultado de la Teleconsulta										
		Una vez recuperada la normalidad, como responde referente a la consulta telefónica para ser incorporada como una opción para su situación										

I. OPINION DE APLICABILIDAD

Chiclayo, _____ de junio del 2021

DNI:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TÍTULO DEL PROYECTO:

Relación entre calidad de atención y percepción del servicio de teleconsulta en Obstetricia del usuario, Centro de Salud Jayanca, Lambayeque

- 1.1. Nombre del experto: *Mg. Fiorella Juniko Campos Pérez*
- 1.2. Especialidad del experto: *Magister en Gerencia de Servicios de Salud*
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de SERVQUAL (percepciones) para conocer la calidad de atención y Cuestionario sobre percepción del servicio de teleconsulta
- 1.4. Propósito: Recopilar información sobre calidad de atención de los usuarios y sobre percepción del servicio de teleconsulta en Obstetricia.
- 1.5. Unidades de análisis: Usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque, 2021
- 1.6. Duración: 30 minutos aproximadamente.
- 1.7. Población: 255 usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque, 2021
- 1.8. Responsable: Juana Luzmila Pisco Ochoa

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

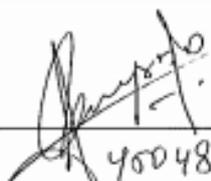
Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

I. OPINION DE APLICABILIDAD

Si hay suficiencia entre los aspectos de valoración
y las preguntas redactadas. Tener en cuenta los tildes
en las preguntas. Cuestionarios Aplicables.

Chiclayo, 30 de junio del 2021


DNI: 45048309



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

I. TÍTULO DEL PROYECTO:

Relación entre calidad de atención y percepción del servicio de teleconsulta en Obstetricia del usuario, Centro de Salud Jayanca, Lambayeque

- 1.1. Nombre del experto: *Mg. URSULA MARIA SOSA SERQUEÑ*
- 1.2. Especialidad del experto: *MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD*
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario de SERVQUAL (percepciones) para conocer la calidad de atención y Cuestionario sobre percepción del servicio de teleconsulta
- 1.4. Propósito: Recopilar información sobre calidad de atención de los usuarios y sobre percepción del servicio de teleconsulta en Obstetricia.
- 1.5. Unidades de análisis: Usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque, 2021
- 1.6. Duración: 30 minutos aproximadamente.
- 1.7. Población: 255 usuarios del Centro de Salud de Jayanca, Lambayeque, 2021
- 1.8. Responsable: Juana Luzmila Pisco Ochoa

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión
- ✓ Se anotarán las observaciones o recomendaciones en los ítems correspondientes

I. OPINION DE APLICABILIDAD

Si hay suficiencia entre los aspectos de
evaluación y las preguntas redactadas.

Chiclayo, 30 de junio del 2021



Obel Urzúa Murillo Swan Serqueles
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE SALUD
GOP-22213

DNI: 40216371