



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad de atención y satisfacción en madres de niños con anemia en  
teleorientación en un centro de salud del Callao-2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Gomez Gonzales, Julio Cesar Andres ([orcid.org/0000-0003-0490-0973](https://orcid.org/0000-0003-0490-0973))

**ASESOR:**

Mg. Villacorta Valencia, Henry ([orcid.org/0000-0002-2982-3444](https://orcid.org/0000-0002-2982-3444))

**CO-ASESORES:**

Mg. Mucha Hospinal, Luis Florencio ([orcid.org/0000-0002-1973-7497](https://orcid.org/0000-0002-1973-7497))

Mg. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO — PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mi padre quien es el ser que me dio la vida y me apoya incondicionalmente.

A mi madre quien espiritualmente está conmigo.

A mis hermanas que me dió la vida las Callao, gracias por tanto.

## **Agradecimiento**

A las madres de los niños por confiar en mí y al personal de salud que siempre están apoyándome en todo momento en el Centro de Salud.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de Análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	34

## Resumen

Actualmente, en este tiempo que hemos atravesado una crisis como la pandemia COVID-19 hemos tenido que avanzar con nuevas formas (tecnología) a las madres con niños diagnosticados con anemia a través de la teleorientación, podemos ver que aumentado la deficiencia de hierro que se ve reflejado desde una etapa muy temprana con el control de hemoglobina que se lleva a cabo a los 6 meses de edad que a largo plazo tiene consecuencias graves en la salud y capacidad cognitiva. El objetivo es determinar la relación entre los indicadores de calidad de Atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación Centro de Salud .Callao-2022.

Es una investigación tipo básica, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El enfoque es cuantitativo. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron elaborados por el autor, ambos con escala de Likert para las dos variables. Se estableció la técnica de la encuesta y el cuestionario SERVQUAL .La confiabilidad se agregó el test de Hernandez y la prueba de Shapiro -Wilk variable calidad de atención y la satisfacción se relacionan significativamente positiva ( $r = 0.395$ ) el nivel de confianza es de 95%. Los datos fueron tabulados por la versión SPSS versión 25. La muestra fueron 30 pacientes diagnosticados con anemia menores de tres años encontrándose un coeficiente positivo concluyendo que la calidad de atención y la satisfacción se relacionan significativamente y mostró que sintieron satisfechos con la atención nutricional.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, teleorientación, anemia

## **Abstract**

Currently, in this time that we have gone through a crisis such as the COVID-19 pandemic, we have had to advance with new training (technology) for mothers with children diagnosed with anemia through teleorientation, we can see that iron deficiency has increased. It is reflected from a very early stage with the hemoglobin control that is carried out at 6 months of age, which in the long term has serious consequences on health and cognitive capacity. The objective is to determine the relationship between the indicators of quality of care and satisfaction in mothers of children with anemia in teleorientation Health Center. Callao-2022.

It is a basic research type, non-experimental design, cross-sectional, correlational level. The approach is quantitative. The technique was the survey and the instruments were developed by the author, both with a Likert scale for the two variables. The survey technique and the SERVQUAL questionnaire were established. For reliability, the Hernandez test and the Shapiro test were added - Wilk variable quality of care and satisfaction are significantly positively related ( $r = 0.395$ ) the confidence level is 95%. The data were tabulated by SPSS version 25. The sample consisted of 30 patients diagnosed with anemia under three years of age. a positive coefficient concluding that the quality of care and satisfaction are significantly related and showed that they felt satisfied with nutritional care.

Keywords: quality of care, satisfaction, teleorientation, anemia

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en este tiempo que hemos atravesado una crisis como la pandemia COVID-19 hemos tenido que avanzar con nuevas formas (tecnología) a las madres con niños diagnosticados con anemia a través de la teleorientación, podemos ver que aumentado la deficiencia de hierro que se ve reflejado desde una etapa muy temprana con el control de hemoglobina que se lleva a cabo a los 6 meses de edad que a largo plazo tiene consecuencias graves en la salud y capacidad cognitiva. Si es que no se realiza un seguimiento adecuado Especialmente los más vulnerables son los niños, adolescentes mujeres y sobre todo gestantes.

La encuesta del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), define a la ciudadanía peruana a partir de 6 a 35 meses de edad demostró la anemia a nivel nacional con un 40 % de incidencia en zonas rurales y un 48,4% en zonas urbanas en el año 2020.

La Provincia Constitucional del Callao presentó 32,8% de niños con Anemia un porcentaje reducido con respecto al año anterior pero de todas maneras significativo si lo relacionamos con los niveles de pobreza, saneamiento y desempleo. Tuvo un alto impacto en el área comunitaria con el desarrollo de las visitas domiciliarias, suplementación preventiva y promocional con el apoyo de actores sociales y la difusión de mensajes clave a las familias para la prevención de la anemia nutricional. La OMS nos dice que la calidad de atención de forma oportuna, y de acceso adecuado en misión para los servicios en la salud.

Para concluir podemos ver que cumplido con las expectativas que tuvo en su atención prestada por el servicio de salud.

La pandemia del Covid-19 trajo consigo muchos cambios e impactó en el Plan por el aislamiento social, y en la economía, alterando su modo de vida al consumo adecuado de suministros.

En cuanto al Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas, el impacto de la pandemia COVID-19 sufrirá inseguridad alimentaria. Es por ello como medida de emergencia se estableció el decreto 099-2020 MINSA que fuera aprobado el 8 de mayo del 2020 para esto se realizó prestaciones para la prevención y el control sobre la anemia realizar las prestaciones en el control y la prevención. Se estableció la Teleorientación que es un conjunto de acciones que mediante la tecnología en la comunicación se proporciona asesoría tanto en consejería, en cuanto la promoción y prevención.

El consultorio de Nutrición del Centro de Salud Callao, mediante el apoyo de dos Nutricionistas realiza la teleorientación a niños con anemia como parte de su seguimiento en el tratamiento con jarabe de sulfato ferroso, así como realizar consejerías de alimentación saludable. Es prioridad la protección de los niños que el éxito o frustración de un tratamiento de la anemia es fundamental, por ende la adherencia al tratamiento será una buena cuando se logre el 100%, muchas veces los factores o adversidades desagradables que suceden sobre el hierro, de las cuales las alteraciones patológicas de una mala absorción del hierro. El comportamiento de cada persona consiste en tomar adecuadamente el medicamento que fue prescrito para realizar un cambio, estilo de vida recomendado y también realizar los exámenes requeridos.

Indicadores de Calidad de atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao-2022, es por ello que se formula la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre los Indicadores de calidad de atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022?

La presente investigación justifica la complicación de las citas presenciales de seguimiento en el tratamiento de anemia por lo que el teleorientación puede ser una herramienta fundamental en el éxito recuperativo del niño y percibir el grado de satisfacción de los cuidadores como la madre u otros familiares al solucionar los problemas tanto de alimentación y consumo del tratamiento revés de las servicios de nutrición y brindar una orientación de alimentos saludable realizado por los nutricionistas del Centro de Salud Callao. La teleorientación puede ser un método eficaz para brindar educación a los trabajadores de salud de primera línea.

El presente estudio de investigación facilitará conocer si existe correlación significativa en indicadores de calidad de atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación Centro de Salud Callao-2022.

Como objetivo general es determinar la relación entre los indicadores de calidad de Atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

Asimismo, los objetivos específicos son determinar el nivel de satisfacción y calidad sobre teleorientación en madres de niños con anemia sobre la dimensión de fiabilidad en un Centro de Salud del Callao. Determinar los indicadores de

satisfacción y calidad sobre teleorientación en madres de niños con anemia sobre la dimensión de fiabilidad en un centro de salud del Callao. Determinar los indicadores de satisfacción y calidad sobre teleorientación en madres de niños con anemia. Determinar los indicadores de satisfacción y calidad sobre teleorientación en madres de niños con anemia sobre la dimensión de seguridad de atención en un centro de salud del Callao. Determinar los indicadores de satisfacción y calidad sobre teleorientación en madres de niños con anemia sobre la dimensión de empatía en un centro de salud del Callao. Determinar los indicadores de satisfacción y calidad sobre teleorientación en madres de niños con anemia sobre la dimensión de tangibles en un centro de salud del Callao.

## II. MARCO TEÓRICO

Las herramientas tecnológicas que utiliza el personal del centro de salud en estos ultimo tiempos de pandemia para el seguimiento en el control y evolución de cada paciente el interés de la calidad en el servicio brindado y resolver los problemas en distintas enfermedades.

Para la siguiente investigación los temas de calidad en atención y sobre todo la satisfacción y nos está afectado a nivel internacional y como hemos podido conectarnos a través de la tecnología.

Kelly Mc CConnel (2017), nos refiere que el trabajo de investigación realizando una evaluación piloto, las enfermeras de salud comunitaria en zonas rurales de Guatemala recibieron educación personalizada e interactiva a través de telesalud del cuerpo docente de la institución de apoyo con sede en EE. UU. La evaluación del programa de esta serie de 10 conferencias demostró altos niveles de satisfacción entre los alumnos e instructores, así como tener el conocimiento requerido por los alumnos.

Louzado- Feliciano, Vargas (2020) nos refiere que el trabajo de investigación National of Library Medicine Frontiers in Public Health determinaron en un estudio cualitativo mediante entrevistas que luego fueron transcritas sobre la percepción sobre el tratamiento de anemia y medir la satisfacción que sentían concluyó en que la mayoría de las madres se sintieron limitadas y confusas con respecto a las recomendaciones brindadas que estaban recibiendo por el personal de salud.

Miziara, R. (2021), nos refiere que el trabajo de investigación la revista brasilera de Ginecología y Obstetricia Orientación tecnología de pacientes del cáncer de mama en este tiempo pandemia de COVID-19: Viabilidad y satisfacción del paciente” se concluyó que el uso de la teleorientación oncológica producía satisfacción en pacientes con cáncer de más bajos ingresos.

Díaz, H. (2005) nos refiere que el trabajo de investigación la Atlantic Internacional University Hawái, el artículo Calidad de Atención tuvo como conclusión que los pacientes no se sintieron conformes con los servicios públicos y privados y que se debería averiguar las causas de ese comportamiento.

Batista, P. (2021) nos refiere que el trabajo de investigación Cavalcante Filho Universidades Federal de Sergipe en el estudio. Aplicativo de móvil de teleorientación y de telemonitoreo no cuidado da covid-19: validación de las

respuestas del usuario es decir en el empleo de la teleorientación produjo una alta calificación por los usuarios y puede ser bien utilizado como una buena estrategia en el enfrentamiento contra la pandemia COVID 19.

Barinas y Jaimes (2020) nos refiere que el trabajo de investigación que las Acciones y de las experiencias que se relacionadas con la vigilancias del desarrollo realizados durante la pandemia covid-19, Colombia realizando como objetivo conocer la calidad del seguimiento con la nueva modalidad de seguimiento como la telemedicina en búsqueda de usuarios concluyendo un alto grado de desempeño en la teleconsulta y calidad del servicio a las familia en el cual se realiza un seguimiento a los niños con los profesionales de salud.

Esfandiari R., Shabestari A. (2019) en el presente trabajo de investigación en la Universidad de Arak. investigó el sistema de salud y la satisfacción de las madres de pacientes hospitalizados. Se realizó de un Cuestionario de Satisfacción Familiar Infantil (PFSQ) por medio del cual 600 madres fueron entrevistadas en diferentes aulas de pediatría del Nosocomio Amir Kabir en Arak en 2015 en el sector de atención médica. Generalmente, a la atención médica y de enfermería sobre la satisfacción ha sido “bueno” para “bastante bueno”, en lo que se localizó que era “bastante bueno” a “moderado” para los servicios de ayuda social. Además, hubo una interacción significativa entre la satisfacción con el sexo del infante, ocupación de la mamá, sitio de residencia y enseñanza de los padres.

Love, Huhnter ,Muir L., (2022) realizaron un estudio en la Clínica de Gastroenterología Pediátrica para mejorar la percepción del paciente con en relación a las visitas de telemedicina en una clínica de subespecialidades pediátricas y explicaron las diferencias en el desempeño brindado en atención virtual versus presencial y concluyeron que los pacientes y sus familias sintieron que la telemedicina superó a la parte presencial asimismo determinaron que la telemedicina da una opción eficaz para la atención de subespecialidades pediátricas, en especial para condiciones específicas y visitas de seguimiento.

La Revista Nigeriana de Medicina (2021) presentó un trabajo de investigación realizado en el Hospital de Calabar. tuvo como finalidad utilizar la telemedicina en el seguimiento de pacientes concluyendo que fue un instrumento beneficioso en el mantenimiento de la atención y seguimiento para la prevención de la infección por Covid- 19 entre personas de bajos recursos.

Chitungo, M. (2021) el presentó un trabajo de investigación en el Laboratorio y Ciencias Investigativas, Universidad de Zimbabue, Harare, Zimbabue .Se

estudió la telemedicina y analizó la calidad y poder mejorarla. Se concluyó que existen muchas barreras y falta de acceso digital como la falta de cobertura.

Heath, S. (2019) realizó en el hospital de Massachusetts un estudio basado en la telesalud y la relación con la satisfacción del paciente, concluyendo que cumplió las expectativas de los pacientes y su ingreso adecuado de cada atención en la calidad de servicio.

Samantha R. (2022) realizó un trabajo de investigación durante este tiempo de pandemia y analizó videollamadas y los mensajes relacionando con la satisfacción del paciente con cáncer. Y nos refiere que se incrementó la satisfacción del paciente al utilizar este tipo de recursos tecnológicos.

Weigel, F., Ranji, Salganicoff (2019) en el presente artículo realizado por la utilización de la telemedicina en la atención de la salud reproductiva concluyó que las necesidades de salud no fueron satisfechas, especialmente en superficies con pocos proveedores de atención médica.

Omboni (2022), presentó un artículo realizado por la Librería Nacional de Medicina en el cual investigó el empleo de la teleorientación y telemedicina para el seguimiento del coronavirus, identificar personas infectadas, supervisión y seguimiento de casos con enfermedades asociadas. Se concluyó que a las diferencias de la telemedicina, la variabilidad en la calidad de las infraestructuras tecnológicas, el grado de conocimiento de informática de los expertos en salud.

Missouri (2022) nos refiere en un artículo que el aumento del uso de la nace la necesidad de diseñar políticas y procedimientos de telesalud para garantizar una atención de alta calidad buscar el beneficio del paciente concluyendo que la atención medicación se fundamenta con cada equipo de atención coordinada donde existió una extensa comunicación entre el teleconsultor y el equipo de atención primaria.

Taylor (2021) realizó un artículo que se realizó durante la pandemia en la Librería Nacional de Medicina a 91 pacientes mediante las video consultas concluyendo que el uso de los servicios de telesalud fue una "adopción forzada" donde los doctores empezaron a utilizar los servicios de telesalud (por primera vez) para conservar la atención médica.

Shah, A. (2021) presentó un artículo de revisión de estudios pediátricos y de adultos en JMIR Msalud Usalud el uso de la telemedicina, en niños y adultos presencial para atención médica y virtual comunicarse con los

pacientes concluyendo que fueron bien recibidas tanto en los dos grupos más el uso de la telemedicina .

Tovar-Martínez, J. (2022) en su estudio del uso de la telemedicina y conocer el nivel satisfacción en pacientes para seguimiento mediante la telemedicina implementadas en el Hospital Clínica Nova durante la pandemia de COVID-19 concluyendo en que hubo buena satisfacción.

Youl Park, H. (2021) realizó un artículo publicado en el año 2021, en la revista Telemedicina y E-Salud para que el nivel de satisfacción de pacientes y el personal médico, utilizó como herramienta la telemedicina para seguimiento en la enfermedad del Covid-19 dando como conclusión que fue más satisfactorio en personal médico pero en contraste con mayor número de inseguridad en evaluación y falta de comunicación de los usuarios y el personal sanitario.

Parker. R (2022) en su artículo publicado para la revista de Telemedicina y E- Salud se examinó la variedad de instrumentos de satisfacción del paciente (es decir, medidas, métodos y escalas) utilizados dentro de los servicios de monitoreo remoto de pacientes de telemedicina; y para evaluar la calidad de los instrumentos de satisfacción del paciente y se concluyó que hubo una gran variedad entre calidad, confiabilidad y validez de las encuestas.

Mason A. (2021) en el artículo publicado en la revista de Telemedicina y E-Salud se investigó satisfacción del paciente y el uso de telemedicina utilizando el modelo SERVQUAL y concluyeron la atención centrada en el paciente resultó ser la dimensión más significativa y se encontró que las percepciones de los pacientes sobre los beneficios para la salud recibidos del servicio de telemedicina afectaron la satisfacción del paciente.

Guille, C. (2022) en el artículo de la revista Reportes de Medicina el investigó la evaluación de la satisfacción del paciente y la accesibilidad a un servicio de telemedicina materna brindado en obstetricia y concluyó que la telemedicina puede proporcionar una solución para eliminar las barreras a la atención.

Sequeira, G (2022) en el artículo de la revista Reportes de Medicina realizó la investigación de las experiencias y la satisfacción jóvenes con diversidad de género con durante la pandemia de COVID-19 acerca de los beneficios de la telemedicina, incluido el ahorro de tiempo y la sensación de seguridad; facilidad de uso , como problemas de privacidad y dificultades tecnológicas; y aceptabilidad de la telemedicina, que incluía la comodidad, el

impacto en la ansiedad, el uso de la cámara y la preferencia del paciente tuvo como se mostraron satisfechos .

A nivel nacional vamos a ver también la prevalencia calidad de atención junto con la satisfacción y cómo podemos desarrollarlo durante esta pandemia.

Villar, A. (2022), nos refiere que el trabajo de investigación Teleorientación y el de seguimiento para una adecuada alimentaria de pacientes que tienen hipertensión arterial y diabetes mellitus ratificó la eficacia de herramientas y seguimiento realizado por nutricionistas para mejoraba la salud en los pacientes como estrategia de cambio positivo en sus hábitos de alimentación.

Cuba Sancho, (2021), nos refiere que el trabajo de investigación Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, tuvo como conclusión tuvieron un nivel de satisfacción alto con el mecanismo técnico-científico, que se realiza en referencia del tema de la anemia y con la ayuda del suplemento del hierro.

Maldonado, D. (2018) nos refiere que el trabajo de investigación Satisfacción materna en la consejería en su infantil sobre el tema del hierro realizado por el personal de salud, se evaluaron tres niveles de satisfacción concluyendo una satisfacción media y consejería media sobre las consultas y el seguimiento brindado por los profesionales de la salud.

Soto, P. (2021) nos refiere que el trabajo de investigación en su estudio CAP III Huaycán para esto se concluyó que 88 usuarios, quienes trabajan con los menos de edad 5 años, para esto se brinda la atención adecuada de los consultorios de Cred en la pandemia del Covid- 19 obteniendo unos resultados en la mayoría con una gran satisfacción.

Aparco, J. (2022) nos refiere que el trabajo de investigación en la Percepciones y en las experiencias, el personal de salud con el estudio se manejar el procedimiento con los menos de edad que tiene anemia durante los últimos tres años de pandemia de la covid-19 que la teleorientación y la aplicación del uso de la tecnología y la comunicación para el seguimiento de cada paciente con anemia menores de tres años mejora el abordaje del tratamiento de la anemia.

Risco, (2021) en el artículo de la Librería nacional de Medicina investigó los servicios de telemedicina en el Perú y seguimiento en la enfermedad del Covid-19 concluyendo que se debe mejorar la cobertura de Internet y la conectividad para mejorar la atención de los servicios.

## **Locales**

Mercedes, P. y Puente, V. (2017) nos refiere que el trabajo de investigación Marina de Guerra del Perú, Callao se concluyó en su totalidad de los usuarios se encontraron satisfechos con el trato médico y fue adecuado.

Jauregui, G. (2019) nos refiere que el trabajo de investigación del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao se finaliza que no cumplió con todos los requisitos de estándares de calidad que se necesitaban en el servicio.

Muñoz, J. (2021) nos refiere que el trabajo de investigación la red sabogal. Lima, concluyó que la teleorientación comprime en los tiempos que se espera en las atenciones de cada niño frente a la pandemia y contribuye a mejorar la calidad de los pacientes menores de cinco años.

### **Definición teórica:**

**Indicadores de calidad de la atención en salud:** Gonzales (2000) define como capacidad en los servicios en salud tanto como individuo, familia y comunidad desarrollan la probabilidad para llegar a los resultados y se mejore continuamente de acuerdo a las necesidades.

**Satisfacción del usuario:** Corbella (1990) define como el cumplimiento o incumplimiento de lo que se espera alcanzar en lo referente en la atención en salud.

**Teleorientación:** Saavedra (2021), define como lo que se emplea mediante el uso de la tecnología de comunicaciones en salud en tiempo real para el control y solución de los problemas de salud.

**Anemia:** Guzmán Llanos (2016) define como disminución de la hemoglobina y presenta más casos en mujeres embarazadas, niños y adolescentes.

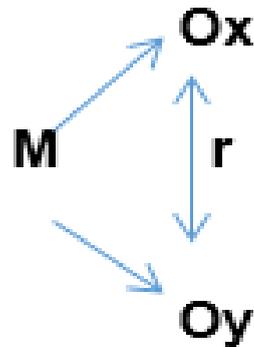
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Es con enfoque descriptiva correlacional; ya que le autor refiere un tipo de investigación así tiene el propósito de resolver problemas y enfrentarlos. Hernández, R (2018)

3.1.2. Diseño de investigación:

La investigación con diseño transversal según Hernández, R (2018) los datos fueron recolectados de diferentes encuestas en un mismo periodo.



Dónde: centro de salud callao

M = muestra

O1 = calidad de atención

O2 = satisfacción en teleorientación

### **3.2. Variables y operacionalización:**

#### **Variable 1:**

##### **Definición conceptual de Indicadores de Calidad de Atención**

Según la OMS (2020) Define la calidad de la atención como un nivel de grado en el servicio de acuerdo a la población que con el tiempo se está incrementando y con eso se alcanza los resultados deseados por el grupo sanitario y que se pueda ajustar a los conocimientos de cada profesional todo esto en datos probatorios. También se entiende que calidad implica la promoción, prevención, el seguimiento de los tratamientos y a su vez la rehabilitación en pacientes paliativos para que con esto se pueda lograr una mejora continua mediante las atenciones básicas y con datos confiables con la preferencia de los servicios a nivel de municipios, comunidad, familia, individuo utilizando el contexto adecuado en primera línea.

##### **Definición operacional**

En calidad de atención podemos abarcar, promoción y prevención y por supuesto también el tratamiento para las necesidades de los usuarios

##### **Indicadores de Calidad de Atención:**

Fiabilidad, Capacidad De Respuesta, Seguridad, Empatía y elementos Tangibles.

**Escala de medición:** Sera utilizado la escala ordinal (Likert)

#### **Variable 2:**

##### **Definición conceptual de Satisfacción en teleorientación:**

Massip, (2008). Nos dice que la atención sanitaria y resultan un estado de salud con diferentes expectativas en los usuarios. Los incumplimientos y el cumplimiento de expectativas con un monitoreo telefónico para cada persona su consejería continua de cada uno para promocionar su salud y así reflejar un cumplimiento de acuerdo a sus necesidades.

##### **Definición operacional**

Es el cumplimiento o incumplimiento de lo que se espera alcanzar en lo referente en la atención en salud mediante el uso de la tecnología de

comunicaciones en salud en tiempo real para el control y solución de los problemas de salud.

**Dimensión:**

Necesidad De Los Pacientes, Mejorar Falencias, Accesibilidad, Monitoreo

**Escala de medición:** Sera utilizado la escala ordinal (Likert)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

60 pacientes diagnosticados con anemia que tengan 6 meses hasta los 35 meses, que se les hizo la teleorientación en un centro de salud del Callao en el servicio de nutrición.

#### **3.3.2 Muestra**

Está constituida por una muestra de 30 pacientes diagnosticados con anemia menores de tres años que cumplen con los criterios de inclusión como prueba piloto y sean usuarios del servicio de nutrición

#### **3.3.3 Muestreo**

30 pacientes diagnosticados con anemia menores de tres años y que se les hizo teleorientación del servicio de nutrición de un centro de salud del Callao- 2022

#### **3.3.4 Criterios de inclusión**

- Madres que acepten realizar la encuesta.
- Madres que acepten la teleorientación.
- Madres que acudieron al servicio de nutrición, con niños con anemia de 6 meses a 35 meses.
- Madres que acudieron por un lapso minino de 6 meses al servicio de nutrición por el tratamiento de anemia.

#### **3.3.5 Criterios de exclusión**

- Madres que no realicen la encuesta.
- Madres de niños que no participen durante los 6 meses de la teleorientación.
- Niños que no estén diagnosticados con anemia.
- Madres de niños no acepten el tratamiento.
- Madres que tenga de niños que reciban suplementación preventiva.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos, validez y confiabilidad.**

#### **3.4.1 Técnica**

Se aplicó una breve test. Hernández, R. (2018), es una técnica que se usa para poder recolectar datos necesarios.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Se aplicó un instrumento por cada variable dado Hernández, R (2018), según el autor define como un instrumento de mayor utilidad

Va estar estructurado las encuestas mediante preguntas abiertas y cerrada el cual se les aplicara a madres de los niños con anemia.

**Satisfacción en tele orientación:** Cuestionario multidimensional el cual va ser aplicada a madres de los niños con anemia y consta de 14 preguntas.

### **3.5. Procedimientos:**

Este proyecto de investigación se desarrollará mediante 2 encuesta que constan de 40 preguntas en general la cual será valorizado es una escala de Likert y serán validados por juicios de expertos. Este cuestionario se realizará mediante una encuesta vía telefónica, luego será tabulado en un programa de SPSS versión 25, el cual nos va permitir recopilar datos de los niveles y rangos y margen de error.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Utilizará en forma estadísticamente para lo cual se realizara con el programa SPSS versión 25, luego lo vamos a diferencias en tablas y figuras para la distribución de datos respectivos.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Se consideró conservar el secreto de confidencialidad con respecto a información brindada en las madres de niños con anemia en tele orientación.

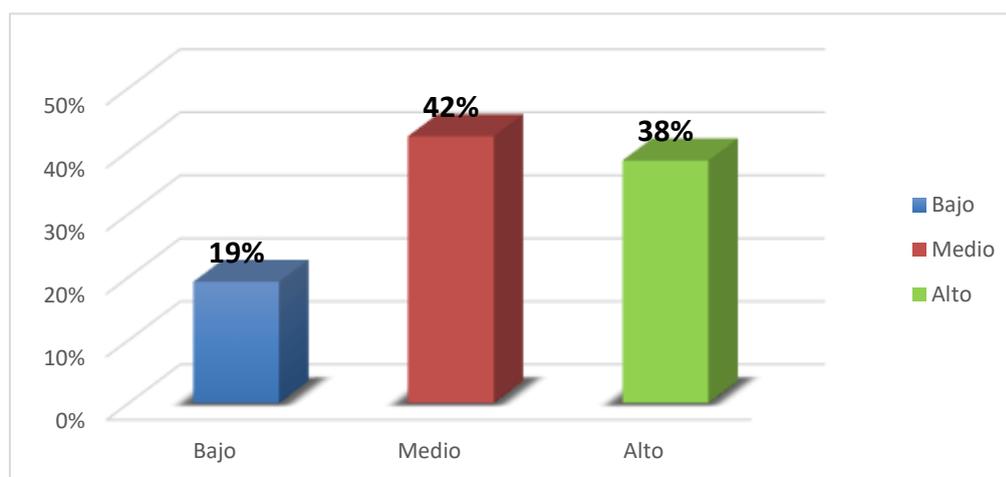
#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. Niveles de calidad de atención en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

Niveles de calidad	Frecuencia	%
Bajo	5	19%
Medio	11	42%
Alto	10	38%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao.

Figura 1. Niveles de calidad de atención en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.



Fuente. Tabla 1.

#### Interpretación:

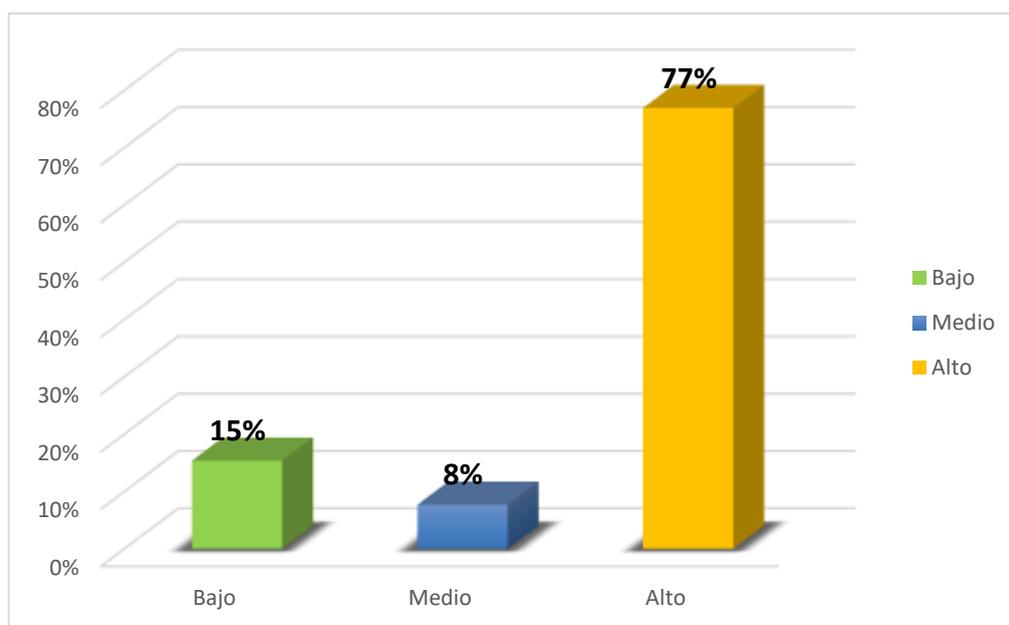
observamos en el gráfico que el 42% las madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao, presentan un nivel medio en cuanto a la Calidad de atención, mientras que un 38% presentan un alto nivel y con un nivel bajo solo el 19%.

**Tabla 2.** Niveles de satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

Niveles de satisfacción	Frecuencia	%
Bajo	4	15%
Medio	2	8%
Alto	20	77%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fuente: Encuesta aplicada a madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao.

**Figura 2.** Niveles de satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.



Fuente. Tabla 2.

**Interpretación:**

Observamos que el 77% en madres de niños con anemia en teleorientación Centro de Salud Callao, presentan un nivel de satisfacción alto, mientras el 15% presentan un nivel bajo y solo un 8% muestran un nivel medio.

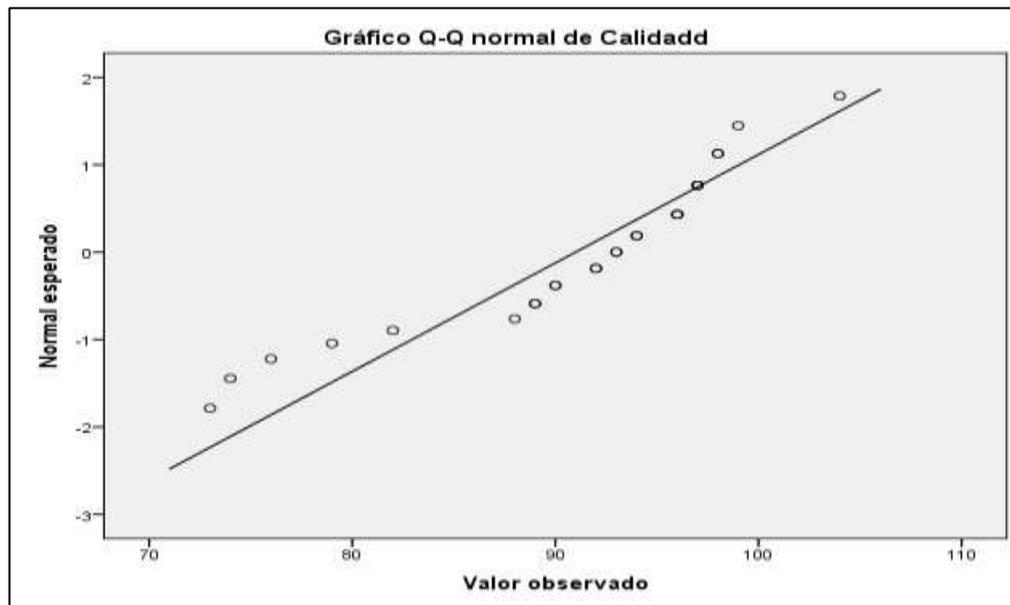
### Prueba de Normalidad de Datos:

**Tabla 3.** Prueba de normalidad de los datos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	.171	26	.048	.889	26	.009
Satisfacción	.270	26	.000	.727	26	.000

**a. Corrección de significación de Lilliefors**

**Figura 3.** Gráfico Q-Q normal de indicadores de calidad de atención

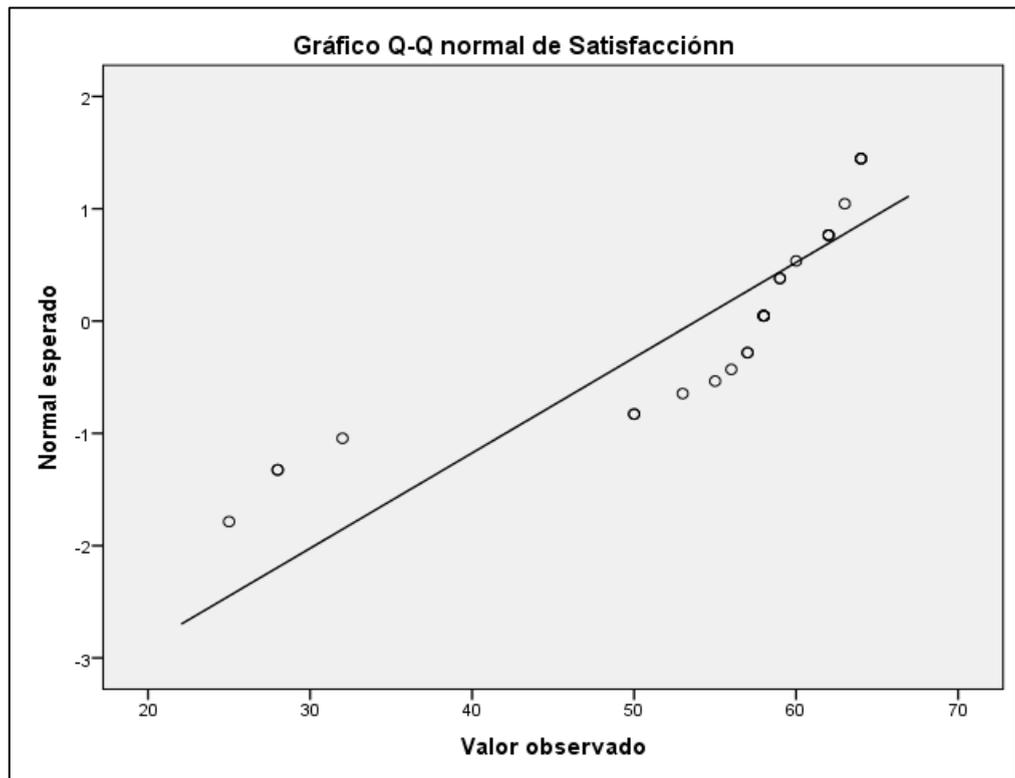


Fuente: Salida SPSS v.25.

### Interpretación:

En estos resultados la prueba de Shapiro -Wilk con la variable Calidad de atención, nos dice que los datos no tienen una contingente normal. A pesar que el valor p es 0.009, con una significancia de ser menor a un 0.05, finalizar no se llega a una normal distribución.

**Figura 4.** Gráfico Q-Q normal de satisfacción



Fuente: Salida SPSS v.25

**Interpretación:**

Se observa que la prueba de Shapiro -Wilk para la variable Satisfacción, nos dice que los datos no tienen una normal distribución. A pesar que el valor p es 0.000, < 0.05, concluyendo que no hay una normal distribución se aplica la correlación de Rho de Sperman para el desarrollo de los objetivos.

**Tabla 4.** Relación entre los indicadores de calidad de Atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

		Satisfacción	Calidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,395*
	N		26
	Calidad	Coeficiente de correlación	,395*
		Sig. (bilateral)	.046
		N	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Salida SPSS v.25.

**Interpretación:**

En la tabla 4, la variable calidad de atención y la satisfacción se relacionan significativamente positiva ( $r = 0.395$ ) el nivel de confianza es de 95%, entre ambas variables existe la relación.

**Tabla 5.** Relación que existe entre la satisfacción y la fiabilidad en madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao-2022.

			Calidad	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.087
		Sig. (bilateral)		.672
		N	26	26
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.087	1.000
		Sig. (bilateral)	.672	
		N	26	26

Fuente: Salida SPSS v.25.

**Interpretación:**

Según la tabla 5, se observa que la variable satisfacción y la dimensión fiabilidad no se relación significativamente ( $r = 0.087$  y  $p = 0.672$ ) su nivel de confiabilidad es de 95%, entre ambas variable no existe relación.

**Tabla 6.** Relación que existe entre la satisfacción y la Capacidad de respuesta en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

			Calidad	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.137
		Sig. (bilateral)		.504
		N	26	26
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	.137	1.000
		Sig. (bilateral)	.504	
		N	26	26

Fuente: Salida SPSS v.25.

**Interpretación:**

Observamos que la variable satisfacción y junto a la dimensión capacidad de respuesta no se relacionan significativamente ( $r = 0.137$  y  $p = 0.504$ ) su nivel de confían es de 95%, no existe relación entre ambas variables.

**Tabla 7.** Relación que existe entre la satisfacción y la seguridad en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

			Calidad	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	,435*
		Sig. (bilateral)		.026
		N	26	26
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,435*	1.000
		Sig. (bilateral)	.026	
		N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Salida SPSS v.25.

**Interpretación:** observamos la variable satisfacción y con la dimensión seguridad presentan una correlación significativa ( $r = 0.435$  y  $p = 0.026$ ) con un nivel de confiabilidad del 95%, para esto vemos, existe relación entre ambas variables.

**Tabla 8.** Relación que existe entre la satisfacción y la empatía en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

			Calidad	Empatía
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	-.097
		Sig. (bilateral)		.636
		N	26	26
	Empatía	Coeficiente de correlación	-.097	1.000
		Sig. (bilateral)	.636	
		N	26	26

Fuente: Salida SPSS v.25.

**Interpretación:**

Según la tabla 8, se observa que la variable satisfacción y la dimensión empatía no se correlación significativamente ( $r = -0.097$  y  $p = 0.636$ ) la confiabilidad es de 95%, no existe relación de las dos variables

**Tabla 9.** Relación que existe entre la satisfacción y los elementos tangibles en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022.

		Calidad	Tangibles
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,475*
		N	26
	Tangibles	Coeficiente de correlación	,475*
		Sig. (bilateral)	.014
		N	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Salida SPSS v.25.

**Interpretación:**

observamos la variable satisfacción y la dimensión tangibilidad presentan una correlación significativa ( $r = 0.475$  y  $p=0.014$ ) la confianza es de 95%, si existe relación con las dos variables.

**Contrastación de Hipótesis:**

indagamos si existe relación significativa entre los indicadores de Calidad de atención y Satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao-2022, se aplicó la Prueba Chi cuadrado.

$$H_0 \quad r_{xy} = 0$$

$$H_A \quad r_{xy} \neq 0$$

*H<sub>A</sub>: Existe relación significativa entre indicadores de calidad de atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación Centro de Salud Callao-2022.*

*H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre indicadores de calidad de atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación Centro de Salud Callao-2022.*

**Tabla 10.** Prueba chi cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,531 <sup>a</sup>	4	.007
Razón de verosimilitud	7.307	4	.121
Asociación lineal por lineal	3.049	1	.081
N de casos válidos	26		

Fuente: Resultados de la prueba Chi cuadrado.

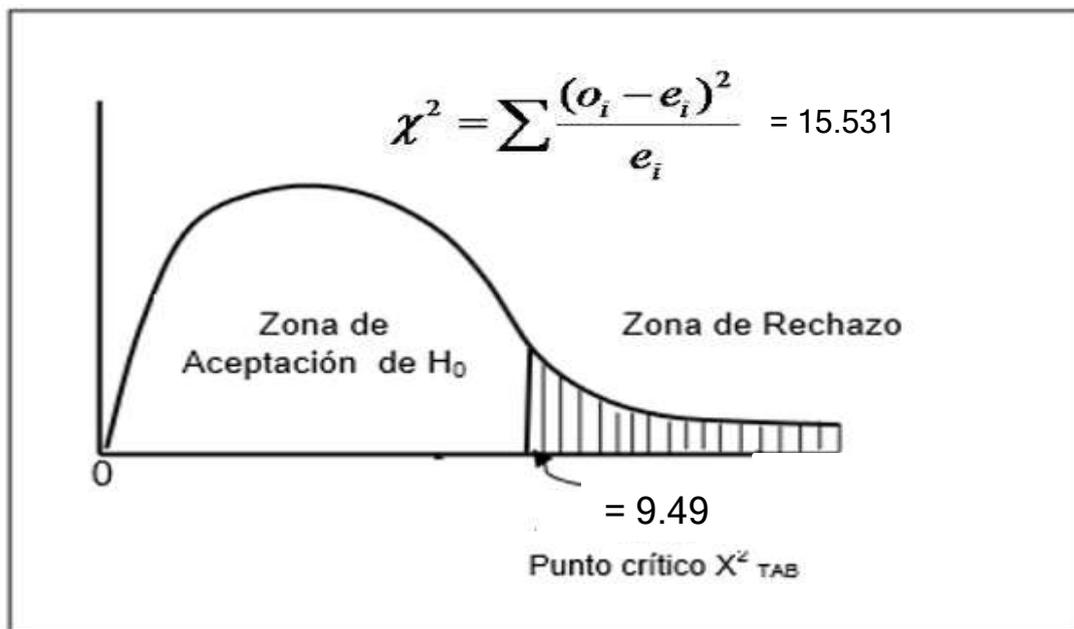


tabla 10 y gráfico preliminar se observa que la Prueba Chi

**Interpretación:**

calculada se dispone en una región de rebote a la hipótesis nula; se acepta la hipótesis alternativa HA: rxy ≠ 0 y impugnar la hipótesis nula H0: rxy = 0; se demuestran en los resultados que existe relación significativa con los indicadores de Calidad de atención y Satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao-2022, a un nivel de significancia del 5%.

### Hipótesis Específicas:

Dimensiones	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	12,890a	22,800a	8,977a	10,991a	11,079a
<b>gl</b>	4	4	4	4	4
<b>Sig. asintótica (2 caras)</b>	.012	.000	.062	.027	.026

Fuente: Salida SPSS v.25.

### Interpretación:

Se observa que solo la dimensión de seguridad (Chi cuadrado = 8.977) no concierne elocuentemente con la variable satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022, a un nivel de significancia del 5%, mientras que las demás dimensiones se relacionan significativamente.

## V. DISCUSIÓN

Los indicadores de calidad de atención y la satisfacción se relacionan significativamente, efecto que se complementa el estudio de Patiño (2021) que obtuvo una gran satisfacción y en el estudio de Mercedes, P. y Puente, V. (2017) muestra que los pacientes se encontraron satisfechos con el trato médico y fue adecuado. Asimismo, se complementa con la teoría de Gonzales (2000), quien lo define a los indicadores de calidad de atención como la capacidad en los servicios de salud tanto como individuo, familia y comunidad desarrollan la probabilidad para llegar a los resultados y Corbella (1990) define a la satisfacción como el cumplimiento de lo que se espera alcanzar en lo referente en la atención en salud. Según lo analizado se puede decir que, existe relación en los indicadores de calidad de atención y la satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao-2022, por ello se debe brindar charlas de capacitación a los empleados y así puedan dar una excelente atención a los usuarios y logren incrementar una mejor satisfacción.

Mientras que la satisfacción y fiabilidad no se relación significativamente, resultado que se complementa con el estudio de Louzado- Feliciano, Vargas (2020) quien afirmó que la mayoría de las madres se sintieron limitadas y confusas con respecto a las recomendaciones brindadas que estaban recibiendo por el personal de salud. A pesar que no hay una relación significativa entre la satisfacción y la fiabilidad, esto quiere decir que hay que mejorar en esta dimensión en cuanto al servicio, mejorar la atención.

La satisfacción y capacidad de respuesta no se relacionan significativamente, hallazgo que se concierne con la publicación de Jauregui, G. (2019), ya que marca que no cumplió con todos los requisitos de estándares de calidad que se necesitaban en el servicio. Es decir, que se encontró que no hay una correlación significativa, lo cual quiere decir que se tiene que mejorar la atención en cuanto a esta dimensión estudiada.

La satisfacción y seguridad presentan una correlación significativa, resultado que se complementa con el estudio de Cuba Sancho, (2021), ya que indica que las madres tuvieron un nivel de satisfacción alto con el mecanismo técnico-científico, que se realiza en referencia del tema de la anemia y con la ayuda del suplemento del hierro. Lo que se entiende que se está haciendo bien el trabajo en cuanto a la

atención que brindan a las madres.

Según la satisfacción y empatía no se relacionan significativamente, consecuencia que concierne con lo que dice Héctor Díaz (2005), indica los pacientes no se sintieron conformes con los servicios públicos y privados y que se debería averiguar las causas de ese comportamiento. Esto quiere decir que, no se brinda una adecuada atención, por ello se debe mejorar para lograr la satisfacción plena.

Mientras que la satisfacción y tangibilidad presentan una correlación significativa, hallazgo que se complementa con el estudio de Barinas y Jaimes (2020), quien indica que un alto grado de desempeño en la teleconsulta y calidad del servicio a las familias en el cual se realiza un seguimiento a los niños con los profesionales de salud. Lo que se entiende que si se brinda una adecuada atención en base a esta dimensión.

## VI. CONCLUSIONES

1. Al establecer la relación entre los indicadores de calidad de Atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao-2022, se encontró que existe una correlación significativa ( $r = 0.395$ ), existiendo relación entre ambas variables.
2. Al establecer la relación que existe entre la satisfacción y la fiabilidad en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao- 2022, se encontró que no hay correlación significativa ( $r = 0.087$ ), las variables no se relacionan entre si.
3. Al establecer la relación que existe entre la satisfacción y la Capacidad de respuesta en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022, se encontró que no hay correlación significativa ( $r = 0.137$ ), es decir que ambas variables no se relacionan.
4. Al establecer la relación que existe entre la satisfacción y la seguridad en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao-2022, se encontró una correlación significativa ( $r = 0.435$ ), las variables que si existe relación.
5. Al establecer la relación que existe entre la satisfacción y la empatía en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao -2022, se encontró que no hay una correlación significativa ( $r = -0.097$ ), es decir que no hay relación.
6. Al establecer la relación que existe entre la satisfacción y los elementos tangibles en madres de niños con anemia en teleorientación de un centro de salud del Callao -2022, se encontró una correlación significativa ( $r = 0.475$ ), las variables que si existe relación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Brindar servicio oportuno para mejorar la atención a las madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud callao -2022.
- Seguir brindando un servicio correspondiente a las necesidades de las madres para mantener buena calidad de atención del consultorio con la teleorientación en un centro de salud del Callao.
- Realizar investigaciones semejantes y con mayor población para seguir mejorando la calidad de atención del servicio de teleorientación en un centro de salud.

## REFERENCIAS

1. Aparco, J. P., & Huamán-Espino, L. (2017). Recomendaciones para intervenciones con suplementos de hierro: lecciones aprendidas en un ensayo comunitario en cuatro regiones del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(4), 709. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.344.3237>
2. Becevic, M. (2020). Telehealth and Telemedicine in Missouri. National Library of Medicine. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7302013/>
3. Brahmhatt, D. H., & Cowie, M. R. (2019). Remote Management of Heart Failure: An Overview of Telemonitoring Technologies. *Cardiac Failure Review*, 5(2), 86–92. <https://doi.org/10.15420/cfr.2019.5.3>
4. CAVALCANTE FILHO, J. B., Triarca, P. J. L., de Paula, L. G. N., Godoy, F. G. D., & Santos, M. H. D. (2022). APLICATIVO MÓVEL DE TELEORIENTAÇÃO E TELEMONITORAMENTO NO CUIDADO DA COVID 19: Avaliação dos Usuários. *Revista de Atenção à Saúde*, 19(70). <https://doi.org/10.13037/2359-4330.8026>
5. Chibueze, A. (2021). Telemedicine for Children with Sick cell Anemia in a Resource-Poor Setting during COVID-19 Pandemic: An Observational Study. *Nigerian Journal of Medicine*. Obtenido de <https://www.ajol.info/index.php/njm/article/view/204782>
6. Chitungo, I. (2021). Utility of telemedicine in sub-Saharan Africa during the COVID-19 pandemic. A rapid review. National Library of Medicine. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34901772/>
7. Coz, J. (2021). Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro de un centro materno infantil de Lima Norte, 2021. (Tesis optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16630/Coz\\_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16630/Coz_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

8. Delgado-Pérez, D., Aparco, J. P., Espinoza-Bernardo, S., & Quintana-Salinas, M. (2022). Percepciones y experiencias de los profesionales de la salud sobre la aplicación de la norma de manejo y tratamiento de la anemia en menores de tres años durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(1), 24–35. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9954>
9. Delgado-Pérez, D., Aparco, J. P., Espinoza-Bernardo, S., & Quintana-Salinas, M. (2022b). Percepciones y experiencias de los profesionales de la salud sobre la aplicación de la norma de manejo y tratamiento de la anemia en menores de tres años durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(1), 24–35. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9954>
10. Esfandiari, R. H. (2019). Mothers??? Satisfacción with Hospital Care in Children. *The Annals of Medical and Health Sciences Research*. Obtenido de <https://www.amhsr.org/articles/mothers-satisfaction-with-hospital-care-in-children.pdf>
11. Febres-Ramos, R. J. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
12. Gorbán De Lapertosa, S., Demuth, P., Matus, C., Musso, C., & Ferraro, M. (2021). La pandemia Covid-19 y la continuidad de los procesos de formación de los profesionales de la salud: virtualización de las experiencias de aprendizaje en la Sociedad Argentina de Diabetes. *Revista de la Sociedad Argentina de Diabetes*, 55(1), 01. <https://doi.org/10.47196/diab.v55i1.467>
13. Guille, C. (2022). A Pilot Study Examining Access to and Satisfaction with Maternal Mental Health and Substance Use Disorder Treatment via

Telemedicine. Telemedicine Reports. Obtenido de <https://www.liebertpub.com/doi/full/10.1089/tmr.2021.0041>

14. Heath, B. S. (2019). Patient Satisfaction of Telehealth Hinges on Convenience, Quality. PATIENT SATISFACTION HIT. Obtenido de <https://patientengagementhit.com/news/patient-satisfaction-of-telehealth-hinges-on-convenience-quality>
15. Jiménez, A. V. M. (2022, 3 marzo). Teleorientación y teleseguimiento en la ingesta alimentaria de pacientes con hipertensión arterial y diabetes mellitus. Horizonte Médico (Lima), 22(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100007)
16. Kitsiou, S. (2021). The worldwide impact of telemedicine during COVID-19: current evidence and recommendations for the future. Connected Health. Obtenido de <https://chjournal.net/article/view/4493>
17. Louzado-Feliciano, P. (2020, 16 diciembre). A Qualitative Assessment of Mothers' Experience With Pediatric Anemia Care in Arequipa, Peru. Frontiers. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.598136/full>
18. Loyola García, C. (2020). Propuesta de optimización de la adherencia al tratamiento de anemia en niños atendidos en el centro de salud Pariacoto, 2020. (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63081/Loyola\\_GCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63081/Loyola_GCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Mason, A. (2021). The Most Important Telemedicine Patient Satisfaction Dimension: Patient-Centered Care. Telemedicine and e-Health. Obtenido de <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2021.0322>
20. Medina Samaniego, L. (2020). Calidad de atención por teleorientación y satisfacción percibida por el usuario de consulta externa de nutrición en tiempos COVID-19. 2020. (s. f.). (Tesis optar el Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar

Vallejo.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42119/browse?type=author&value=Medina+Samaniego%2C+Laura+Jeanette&locale-attribute=es>

21. MINSA. (2020). NORMA TÉCNICA DE SALUD PARA LA ADECUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON ÉNFASIS EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE SALUD FRENTE A LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL PERÚ. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/733623/NTS\\_160-2020-MINSA\\_Adecuacion\\_SS\\_PNAS.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/733623/NTS_160-2020-MINSA_Adecuacion_SS_PNAS.pdf)
22. Miziara, R. A., Maesaka, J. Y., Matsumoto, D. R. M., Penteadó, L., Anacleto, A. A. D. S., Accorsi, T. A. D., Lima, K. D. A., Cordioli, E., & D'Alessandro, G. S. (2021). Teleoncology Orientation of Low-Income Breast Cancer Patients during the COVID-19 Pandemic: Feasibility and Patient Satisfaction. *Revista Brasileira de Ginecologia e Obstetrícia / RBGO Gynecology and Obstetrics*, 43(11), 840–846. <https://doi.org/10.1055/s-0041-1739425>
23. Monaghesh, E., & Hajizadeh, A. (2020). The role of telehealth during COVID-19 outbreak: a systematic review based on current evidence. *BMC Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09301-4>
24. Ojeda, M. (2021). Telemedicina como estrategia para el control de los pacientes con diabetes mellitus tipo II en el contexto de pandemia por la COVID-19. Estado del arte. (Trabajo De Investigación para optar por el Grado Académico de Bachiller en Ciencias con mención en Nutrición. Universidad Peruana Cañetano Heredia. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9262/Telemedicina\\_Ojedalbanez\\_Maria.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9262/Telemedicina_Ojedalbanez_Maria.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
25. Omboni, S. (2022). The worldwide impact of telemedicine during COVID-19: current evidence and recommendations for the future. *Connected Health*. Obtenido de <https://chjournal.net/article/view/4493>
26. Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

27. Paige, S. R. (2022). Cancer patients' satisfaction with telehealth during the COVID-19 pandemic. National Library of Medicine. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35657778/>
28. Park, H.-Y. (2021). Satisfaction Survey of Patients and Medical Staff for Telephone-Based Telemedicine During Hospital Closing Due to COVID-19 Transmission. *Telemedicine and e- Health*. Obtenido de <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2020.0369>
29. Reporte Regional de Indicadores Sociales del Departamento del Callao. (2022.). *Servicios-DGSE-MIDIS*. Obtenido de [http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Callao\\_ok.pdf](http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Callao_ok.pdf)
30. Salud, M. d. (2020). Directiva Sanitaria que establece las disposiciones para garantizar las prestaciones de prevención y control de la anemia en el contexto del Covid- 19. Directiva Sanitaria N° 099. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/695082/RM\\_275-2020-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/695082/RM_275-2020-MINSA.PDF)
31. Sequeira, G. M. (2022). Gender-Diverse Youth's Experiences and Satisfaction with Telemedicine for Gender-Affirming Care During the COVID-19 Pandemic. *Transgender Health*. Obtenido de <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/trgh.2020.0148>
32. Shah, A. C. (2021). Telemedicine in Malignant and Nonmalignant Hematology: Systematic Review of Pediatric and Adult Studies. *JMIR Publications*. Obtenido de <https://mhealth.jmir.org/2021/7/e29619>
33. Sharon, A. (2020). Fracaso al tratamiento de anemia en menores de 3 años, C.S. Progreso de Chimbote, 2019. Universidad San Pedro. Obtenido de [http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/15153/Tesis\\_65081.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/15153/Tesis_65081.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Disponible en: [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100674&view=article&catid=26&id=5832&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100674&view=article&catid=26&id=5832&lang=es-ES)

35. Social, M. d. (2022). Reporte Regional de indicadores sociales del Departamento de Callao. Dirección General de Seguimiento y Evaluación-DGSE-MIDIS. Obtenido de [http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Callao\\_ok.pdf](http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Callao_ok.pdf)
36. Soto, M. (2021). "Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN". (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto\\_MY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto_MY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=)
37. Taylor, A. (2021). How Australian Health Care Services Adapted to Telehealth During the COVID-19 Pandemic: A Survey of Telehealth Professionals. National Library of Medicine. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7952432/>
38. Tovar, J. I. (2022). Development and Validation of an Instrument in Spanish to Evaluate Patient Satisfaction in Telemedicine Consultation During COVID-19 Pandemic. Telemedicine and e- Health. Obtenido de <https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2021.0320>
39. Valderrama, B. (2020). El problema de la Anemia: Un análisis econométrico para Perú. Universidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11990/EI%20problema%20de%20la%20anemia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
40. Weigel, G. (2019). Telemedicine in Sexual and Reproductive Health. Women's Health Policy. Obtenido de <https://www.kff.org/womens-health-policy/issue-brief/telemedicine-in-sexual-and-reproductive-health/>





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HENRY VILLACORTA VALENCIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción en madres de niños con anemia en teleorientación en un centro de salud del Callao-2022", cuyo autor es GOMEZ GONZALES JULIO CESAR ANDRES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HENRY VILLACORTA VALENCIA <b>DNI:</b> 17860116 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2982-3444	Firmado electrónicamente por: HVILLACORTAV16 el 13-08-2022 20:27:09

Código documento Trilce: TRI - 0367994