



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Medicina**

**Escuela Profesional de Enfermería**

**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**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

**AUTOR**

Jesus Alexander COZ CALUMANI

**ASESOR**

Mg. Juana Matilde CUBA SANCHO

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Coz J. 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 de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2021.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Jesus Alexander Coz Calumani
DNI	70272665
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1596-0640">https://orcid.org/0000-0002-1596-0640</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Juana Matilde Cuba Sancho
DNI	06756074
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-9803-1571">https://orcid.org/0000-0002-9803-1571</a>
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	No aplica.
Grupo de investigación	Salud Integral Madre, Niño, Adolescente y Responsabilidad Social - SIMANIR
Agencia de financiamiento	Autofinanciado.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Independencia Establecimiento: Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Latitud: -11.979162 Longitud: -11.979162
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2021
URL de disciplinas OCDE	Enfermería <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03</a>

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS EN MODALIDAD VIRTUAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**1. FECHA DE LA SUSTENTACIÓN 23/04/2021**

HORA INICIO : 08:45 Hrs.

HORA TÉRMINO : 09:35 Hrs.

**2. MIEMBROS DEL JURADO**

PRESIDENTE : Dra. Martha Nicolasa Vera Mendoza

MIEMBRO : Mg. Gabina Mamani Conto

MIEMBRO : Lic. Especialista Gloria Haydee Gupio Mendoza

ASESOR : Mg. Juana Matilde Cuba Sancho

**3. DATOS DEL TESISISTA**

APELLIDOS Y NOMBRES : Jesus Alexander Coz Calumani

CODIGO : 16010413

R.R. DE GRADO DE BACHILLER NÚMERO: 005016-2021-R/UNMSM (27/05/2021)

TÍTULO DE LA TESIS:

**“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.”**

**4. RECOMENDACIONES**

**Datos de la plataforma virtual institucional del acto de sustentación:**

<https://us02web.zoom.us/j/86374355373?pwd=RDJoSC9sQnUxK3NIcytiZWQyWGVYdz09>

ID: 86374355373

Grabación archivada en: Escuela Profesional de Enfermería



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**5. NOTA OBTENIDA:** 18 (Dieciocho)

**6. PÚBLICO ASISTENTE:** (Nombre, apellido y DNI)

- Dra. Rudy Amalia Loli Ponce (Directora) DNI: 07135002
- Sergio Fernando Cornetero Vidaurre DNI: 71618975

**7. FIRMAS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO**

<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
Dra. Martha Nicolasa Vera Mendoza DNI 6234432	Mg. Mamani Conto Gabina DNI 8976864
<b>PRESIDENTA</b>	<b>MIEMBRO</b>

<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
Lic. Gloria Haydee Gupio Mendoza DNI 8583139	Mg. Juana Matilde Cuba Sancho DNI 6756074
<b>MIEMBRO</b>	<b>ASESOR(A)</b>

## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme continuar con fuerza, por guiarme por el camino correcto y estar conmigo en cada momento.

A mis padres, Gladys y Teodoro, por su incondicional apoyo y dedicación, quienes inculcaron en mí valores y principios, todo lo que soy y he logrado es gracias a ellos.

A mis hermanos, por ser parte importante de mi vida, por alentarme a continuar y crecer como persona y profesional.

Por alegrar mi día y sonreír cuando juego con ellas, mis sobrinas. Y por permitirme conocer a un ser especial lleno de luz, mi sobrino Mathías.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora Mg. Juana Cuba por su apoyo durante el desarrollo de mi investigación, quien con su experiencia y sus conocimientos en el tema pudo orientarme para mejorar.

A mis docentes, por sus excelentes enseñanzas en mi proceso formativo como futuro profesional y como persona.

A mis compañeros, por su amistad y confianza que me brindaron, y la motivación de culminar satisfactoriamente la carrera.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Objetivos.....	4
1.3 Importancia y alcance de la investigación.....	4
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	6
2.1 Antecedentes del estudio.....	6
2.2 Bases teóricas.....	10
2.2.1 Calidad de atención en salud al usuario.....	10
A. Calidad de atención.....	10
B. La calidad y sus dimensiones.....	11
C. Satisfacción del usuario.....	13
2.2.2 Generalidades de la anemia.....	14
A. Definición de la anemia.....	14
B. Etiología de la anemia.....	14
C. Signos y síntomas de la anemia.....	14
D. Medidas de prevención.....	15
E. Suplementación con hierro.....	16
F. Consejería.....	17
2.2.3 Generalidades de la telesalud.....	18
A. Telesalud.....	18
B. Teleorientación.....	19
2.2.4 Rol de enfermería en el uso de las TICS.....	20
2.2.5 Rol de enfermería en la teleorientación sobre la suplementación con hierro.....	21
2.3 Definición operacional de términos.....	22
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	22
3.1 Variables (identificación de variables).....	22
<b>IV. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	22
4.1 Tipo y método de investigación.....	22
4.2 Diseño de investigación.....	23
4.4 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión).....	23
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.....	24

4.6	Procedimientos de recolección y procesamiento de datos.....	24
4.7	Análisis estadístico.....	25
4.8	Consideraciones éticas.....	25
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>26</b>
5.1	Presentación de tablas y/o gráficos y descripción de los resultados .....	26
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>31</b>
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>36</b>
7.1	Conclusiones.....	36
7.2	Recomendaciones.....	37
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>44</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación infantil con hierro en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2021.

**Método:** Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con muestreo no probabilístico. Participaron 45 madres con niños entre 6 a 35 meses de edad. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento una escala tipo Likert validada por juicio de expertos.

**Resultados:** Del total de madres encuestadas 100% (45), el 51.1% (23) presentaron un nivel alto de satisfacción respecto a la teleorientación que brinda la enfermera sobre la suplementación con hierro, de igual forma en los componentes “técnico-científico” 57.8% (26) e “interpersonal” 71.1% (32); sin embargo, en el componente “entorno tecnológico” tuvieron un nivel medio de satisfacción 71.1% (32), seguido de un nivel bajo 24.4% (11).

**Conclusiones:** La mayoría de las madres tienen un alto nivel de satisfacción sobre la teleorientación brindada por la enfermera, asimismo, predominó un nivel alto tanto en el componente técnico-científico, el cual hace referencia a los contenidos desarrollados sobre la anemia y la suplementación con hierro, y en el componente interpersonal, el cual se enfoca en la forma que se transmite los mensajes para generar confianza en la madre; sin embargo, el componente con mayor porcentaje de nivel medio seguido de un nivel bajo fue el entorno tecnológico, en el cual se evidencia que aún no se está empleando las herramientas tecnológicas adecuadamente para fortalecer la información brindada.

**PALABRAS CLAVES:** teleorientación; hierro; satisfacción; enfermería; anemia.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of maternal satisfaction about the teleorientation provided by the nurse about infant iron supplementation at the Tahuantinsuyo Bajo Maternal and Child Center, 2021.

**Method:** A quantitative, descriptive and cross-sectional study was carried out, with non-probability sampling. 45 mothers with children between 6 to 35 months of age participated. The survey was used as a technique and a Likert-type scale validated by expert judgment as an instrument.

**Results:** Of the total of mothers surveyed 100% (45), 51.1% (23) presented a high level of satisfaction regarding the tele-orientation provided by the nurse about iron supplementation, in the same way in the "technical-scientific" components 57.8% (26) and "interpersonal" 71.1% (32); However, in the "technological environment" component, they had an average satisfaction level of 71.1% (32), followed by a low level of 24.4% (11).

**Conclusions:** Most mothers have a high level of satisfaction about the teleorientation provided by the nurse, likewise, a high level prevailed both in the technical-scientific component, which refers to the contents developed on anemia and supplementation with iron, and on the interpersonal component, which focuses on the way messages are transmitted to generate trust in the mother; However, the component with the highest percentage of medium level followed by a low level was the technological environment, in which it is evident that technological tools are not yet being used adequately to strengthen the information provided.

**KEYWORDS:** teleorientation; iron; satisfaction; Nursing; anemia.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el mes de marzo del 2020, señaló el brote de la COVID-19 como una pandemia debido a los niveles alarmantes de propagación en más de 100 países y por la gravedad de la enfermedad; <sup>(1)</sup> asimismo, en el Perú se declaró el Estado de Emergencia Nacional el cual dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), considerando como una de las medidas, la limitación al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito de las personas, motivo por el cual se generaron restricciones en el acceso a los servicios de salud, priorizando la asistencia a este tipo de pacientes, y al resto solo en los casos de emergencia; por tal razón, quedó una gran demanda de pacientes sin atenderse y sin acceso al servicio de manera regular. Entre ellos, la población infantil con riesgo de presentar anemia. <sup>(2)</sup>

A nivel nacional, la anemia constituye un grave problema de salud pública; <sup>(3)</sup> según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, mediante la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES), la prevalencia de niños y niñas de 6 a 35 meses con anemia ha disminuido del 46.8 % en el 2014 a un 40.1% en el 2019, afectando a 4 de cada 10 niños menores de 3 años; <sup>(4)</sup> sin embargo, de acuerdo a las metas propuestas a alcanzar hasta el 2021 para reducir la anemia infantil, se evidencia que para el 2019 se proyectó disminuir la tasa hasta un 28.5%, al 2020 un 23.8%, y al 2021 un 19%, estadísticas que reflejan que los esfuerzos realizados no están dando los resultados esperados y los avances aún son insuficientes, no obstante, indica que es el camino establecido para cumplir las metas. <sup>(5)</sup>

A nivel local, en el distrito de Independencia, la anemia infantil figura como un problema priorizado con impacto sanitario ocupando el segundo lugar; <sup>(6)</sup> específicamente en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, esta enfermedad se ubica en el tercer lugar según causa de mortalidad, y de acuerdo a las estadísticas, la prevalencia de anemia en niños de 6 a 35

meses fue del 45.89% en el 2017, siendo un problema complejo debido a que las madres abandonan el control de crecimiento y desarrollo, razón por la cual no se realiza el seguimiento, lo que dificulta revertir el problema, a pesar de ello, se emplean estrategias como la intervención de un equipo multisectorial y con enfoque familiar. <sup>(7)</sup>

Cabe señalar que, en el Plan Nacional para la reducción y control de la anemia materno infantil y la desnutrición crónica infantil en el Perú: 2017-2021, indica una serie de intervenciones priorizadas, siendo las primeras cuatro, sesiones educativas - demostrativas de preparación de alimentos, suplementación de hierro, control de crecimiento y desarrollo infantil, y visitas domiciliarias, destacando que en estas actividades se brinda la consejería. <sup>(5)</sup> Sin embargo, por la situación actual se han visto limitadas el desarrollo de las intervenciones, por lo que se han adoptado nuevas estrategias para prevenir y controlar la anemia.

Considerando que, ante un contexto de emergencia aumenta la vulnerabilidad en los niños; la prevención y control de la anemia constituye una prioridad en el sistema de salud, por ello, se ha establecido la directiva sanitaria n°099, en el cual señala la necesidad de aplicar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) para garantizar la continuidad de las atenciones, así como, el monitoreo y seguimiento. En este sentido, se puede continuar brindando la consejería con fines de promoción de la salud, prevención, recuperación o rehabilitación de las enfermedades mediante la teleorientación, en la cual se usan herramientas tecnológicas en beneficio de la población. <sup>(8)</sup>

Asimismo, es importante destacar que, la teleorientación se ha venido implementado durante los meses de confinamiento por el estado de emergencia a nivel nacional, con la finalidad de asegurar la continuidad de las atenciones a los usuarios, específicamente a las madres, en relación al tema preventivo y terapéutico de la anemia, por ello, al ser una nueva metodología dirigida a brindar consejería, es necesario evaluar la satisfacción que presentan las madres al recibir la información por este

nuevo medio, considerando que este resultado es un indicador de calidad de la atención al usuario y es muy importante tenerlo en cuenta, para identificar sus fortalezas y debilidades, pudiendo establecer planes de mejora continua. <sup>(9)</sup>

En Perú, Dolores G. realizó un estudio acerca de satisfacción de las madres respecto a la atención que se brinda en la suplementación con hierro, se halló que el 45% de las madres presentaban una satisfacción media en relación a la consejería que recibía por el personal de salud, aunque en la dimensión técnica se identificó un elevado porcentaje de baja satisfacción debido a la poca efectividad que se transmitía en los mensajes, <sup>(9)</sup> similarmente, Huanca C y Valero J, observaron que el 50% de las madres de familia presentaban satisfacción media. <sup>(10)</sup>

Durante las prácticas del internado en el centro de salud se ha identificado que el profesional de enfermería, es el responsable de brindar las consejerías mediante la teleorientación a las madres de familia en relación a la suplementación con hierro de manera preventiva, optando este nuevo rol educativo mediante el uso de las TICS, debido al contexto actual que enfrenta el país, siendo las encargadas, las enfermeras que se encuentran en casa por motivos de comorbilidad y por tener una edad mayor de 65 años, realizando el trabajo remoto.

En relación a lo antes mencionado, surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿la teleorientación ayudará a las madres a disminuir el desconocimiento de la anemia? ¿la teleorientación responde a las necesidades educativas en relación a la suplementación con hierro? ¿será satisfactorio las consejerías brindadas mediante la teleorientación? Por lo antes expuesto, es pertinente realizar un estudio sobre: ¿Cuál es el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2021?

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2021.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en el componente técnico-científico.
- Identificar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en el componente interpersonal.
- Identificar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en el componente entorno tecnológico.

## 1.3 Importancia y alcance de la investigación

La anemia en los niños y niñas menores de 3 años es un problema de gran impacto que afecta significativamente el desarrollo cerebral, cognitivo y motor, repercutiendo en su presente y su futuro. <sup>(11)</sup> Es por ello, que el Perú ha implementado diversas actividades estratégicas para reducir la prevalencia de esta enfermedad; destacando la suplementación con hierro para el tratamiento y prevención de la anemia, <sup>(5)</sup> sin embargo, los resultados disponibles en la actualidad evidencian que existen múltiples factores que dificultan una exitosa suplementación, destacando, la calidad y calidez de la consejería que se brinda a las madres. <sup>(12)</sup>

Siendo relevante considerar los niveles de satisfacción, ya que es una información valiosa que aportará para mejorar y/o reforzar los contenidos que se proporcionan, y a su vez, poder disminuir las estadísticas de anemia en un plazo determinado, ya que una alta satisfacción garantiza una mayor adherencia, <sup>(13)</sup> considerado como indicador de calidad del cuidado.

Ahora bien, debido al contexto de la pandemia por COVID-19 que enfrenta el país, el Ministerio de Salud ha publicado directivas sanitarias y documentos técnicos, los cuales tienen como finalidad garantizar la continuidad de las atenciones mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICS), brindando consejería a través de la teleorientación, ya que, el acudir al establecimiento de salud, solo se limita a la entrega de los suplementos y mediante aplicación de herramientas tecnológicas se complementa con la información pertinente para prevenir la anemia.

Asimismo, es importante destacar el rol que debe cumplir el profesional de enfermería haciendo uso de la tecnología mediante la teleorientación, ya que es una nueva estrategia para disminuir las brechas y brindar continuidad a los servicios debido al aislamiento social por la pandemia, por todo ello, surge la necesidad de desarrollar nuevas competencias que deben incorporarse para cumplir las metas propuestas en beneficio de la salud de los usuarios, y a su vez, permite que la madre brinde mejores cuidados en el hogar a su niño.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, serán muy importantes, considerando que, al ser una nueva estrategia que se viene implementando durante el contexto de la pandemia, aportará una información valiosa sobre el nivel de satisfacción que presentan las madres al recibir la teleorientación.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes del estudio

La teleorientación es una nueva estrategia implementada durante la pandemia, a pesar de una búsqueda exhaustiva en la literatura no se han encontrado estudios específicos sobre el tema, sin embargo, a continuación, se detallan investigaciones que se aproximan a la temática.

A nivel internacional:

Da Silva D, et al; en el año 2020, en Brasil, realizaron un estudio titulado “Teleorientación a pacientes hipertensos resistentes durante la pandemia COVID-19: una acción innovadora en enfermería”, en el cual participaron 110 pacientes hipertensos, cuyo instrumento estaba conformado por preguntas sobre condiciones de salud y autocuidado, haciendo uso de una hoja de cálculo y un texto guía. Llegando a la siguiente conclusión:

“la teleorientación utilizada por enfermería se convirtió en una estrategia y una acción innovadora (...), apunta a un valioso momento de contacto, en el que se comparten información, sentimientos y expectativas”.<sup>(14)</sup>

La teleorientación es una actividad innovadora por parte de enfermería, en donde no solo se trasmite mensajes, sino, sentimientos que expresa el usuario, lo cual hace más enriquecedor ese momento.

Toffoletto M, y Ahumada J; en el año 2020, en Brasil, desarrollaron una investigación denominada “Teleenfermería en el cuidado, educación y gestión en América Latina y el Caribe: revisión integrativa”, en el cual seleccionaron 12 artículos de bases científicas. Se obtuvo como conclusión:

“es necesario desarrollar investigaciones en teleenfermería que generen cambios en la práctica asistencial y exploren los recursos tecnológicos de información y comunicación; y

una formación comunicacional específica enfocada en esta modalidad de cuidado”<sup>(15)</sup>

Este estudio evidencia la importancia de abordar la teleenfermería en los diferentes roles que asume el profesional, y a su vez, desarrollar competencias comunicacionales mediante este nuevo medio.

Mansilla E; en el año 2020, en Chile, realizó un estudio titulado “Herramientas de telesalud para el seguimiento post operatorio de enfermería en servicios de cirugía mayor ambulatoria”, en el cual se seleccionaron 10 artículos para su posterior análisis de contenido, haciendo uso de la metodología PRISMA. Llegando a la conclusión:

“se destacan las aplicaciones móviles como una herramienta a seguir innovando por el gran potencial en prestaciones que posee”.<sup>(16)</sup>

Se destaca que para realizar la teleorientación, las herramientas de uso creciente serán las aplicaciones móviles, como las apps, que las enfermeras deben tener presente como una nueva estrategia para complementar el servicio prestado.

Ramaswamy A, et al; en el año 2020, en Estados Unidos, realizaron una investigación titulada “Satisfacción del paciente con la telemedicina durante la pandemia COVID-19: un estudio de cohorte retrospectivo”, con el objetivo de determinar si la satisfacción del paciente difiere entre las visitas en video y en persona. El tiempo se clasificó como pre COVID-19, y COVID-19. Llegando a la conclusión:

“La satisfacción del paciente con las visitas por video es alta y no es una barrera para un cambio de paradigma que se aleje de las visitas tradicionales (...)”.<sup>(17)</sup>

Es necesario reforzar y seguir trabajando de forma conjunta tanto, la atención de manera presencial y de forma remota que complementa el servicio prestado, haciendo uso de las herramientas de telesalud.

A nivel nacional:

Huanca C, Valero J; en el año 2020, en Lima, realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención en suplementación infantil con hierro en madres de niños de 6 a 36 meses de edad del AA.HH. Limatambo Norte, distrito de San Luis. Estudio no experimental de corte transversal, la población fue de 30 madres. Se empleó el cuestionario de satisfacción de calidad de la atención en suplementación infantil con hierro. Obtuvo como conclusión:

“(...) se presentó en su mayoría un nivel de satisfacción baja en el técnico-científica, y tanto en el componente interpersonal, y confort/soprote comunicacional, un nivel de satisfacción alta”.<sup>(10)</sup>

Si bien es cierto, la forma cómo se transmite los mensajes y la comodidad de la madre son pilares fundamentales para la satisfacción, es importante señalar que la información brindada por el profesional debe ser entendible para cumplir con la adherencia de la suplementación al niño.

Chuquiyauri R; en el año 2019, en Lima, realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres frente a la consejería nutricional que brinda el personal de enfermería. Estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 45 madres de niños entre 8 y 24 meses. Se diseñó una escala tipo Likert que comprendía 2 dimensiones: apertura y análisis de la situación, así como, planteamiento de solución y acuerdos. Se obtuvo la siguiente conclusión:

“Las madres de familia se encuentran satisfechas frente a la consejería nutricional brindada por la enfermera en el servicio de CRED”.<sup>(18)</sup>

En este estudio, se destaca el rol educador de la enfermera mediante la consejería que se brinda a la madre, teniendo en cuenta los momentos esenciales para lograr un exitoso servicio prestado.

Farfán J; en el año 2019, en Lima, realizó un estudio titulado “Satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un puesto de salud”. Estudio descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 185 madres de familia. Se diseñó un cuestionario tipo Likert que comprendía 4 dimensiones: contenidos de consejería, claridad de los mensajes, absuelve dudas, y medios educativos. Llegó a la conclusión:

“el nivel de satisfacción de las madres con la consejería nutricional es alta en 80% del total de encuestados, lo que evidencia que la población de estudio se encuentra satisfecha (...)”.<sup>(19)</sup>

Se resalta el rol que cumple la enfermera en el servicio de CRED, en el cual, cumple en su mayoría las expectativas de las madres respecto a la información con la cual se educa.

Dolores G; en el año 2017, en Lima, realizó una investigación cuyo objetivo era determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención del personal de salud enmarcado en la normativa peruana de suplementación preventiva y/o tratamiento de anemia. Estudio descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 95 madres de niños menores de tres años que hayan recibido suplementación. Se diseñó un instrumento tipo escala Likert que comprendía 3 dimensiones: técnico-

científico, interpersonal, y confort/soporte comunicacional. Obtuvo la siguiente conclusión:

“(…) la dimensión que alcanzó mayor porcentaje como “baja satisfacción” fue el “Técnico – científico”, evidenciando la escasa efectividad de los mensajes que llegan hacia los usuarios (…)”.<sup>(9)</sup>

Es importante que la información que se transmite a las madres sea de fácil comprensión, y se debe considerar el grado de instrucción, ya que nos da un indicio con qué madres se debe de reforzar continuamente los mensajes.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Calidad de atención en salud al usuario

#### A. Calidad de atención

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la asistencia sanitaria como el aseguramiento de que el paciente reciba un conjunto de servicios más adecuados para lograr una óptima atención, con el fin de conseguir el mejor resultado con un riesgo mínimo y la máxima satisfacción del paciente.<sup>(20)</sup>

Por otro lado, el Ministerio de Salud (MINSA) señala que la calidad de atención es un conjunto de actividades que los establecimientos de salud realizan para obtener resultados deseados por los proveedores y usuarios.<sup>(21)</sup>

Asimismo, en el documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” indica que, la calidad respecto a la prestación de servicios es una condición importante de eficacia sobre los esfuerzos e intervenciones desarrolladas, así como, garantía de seguridad y trato humano para todas las personas.<sup>(22)</sup>

## **B. La calidad y sus dimensiones**

Existen diversas definiciones a nivel mundial sobre el concepto de calidad, siendo una de las más aceptadas y empleadas, la de Avedis Donabedian, quien menciona "(...) consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos". Además, el grado de calidad refleja la medida que la atención brindada consiga un equilibrio favorable entre los beneficios y riesgos para la persona. <sup>(22)</sup>

Dimensiones de la calidad

Avedis Donabedian propone tres dimensiones: <sup>(22)</sup>

### **1. DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA**

Aquella que atiende aspectos científicos y técnicos de la atención, además, es la dimensión que frecuentemente mejor se entiende y se mide, cuyas características básicas son: <sup>(23)</sup>

- **Efectividad:** la práctica sanitaria logra efectos positivos evidenciados en el estado de salud de la persona.
- **Eficacia:** se refiere que al aplicar correctamente la normativa establecida se logran los objetivos en la prestación del servicio.
- **Eficiencia:** uso de forma adecuada de los diferentes recursos con los que se cuenta para obtener los resultados propuestos.
- **Continuidad:** hace mención a la prestación del servicio de salud de manera ininterrumpida, sin que este se repita de forma innecesaria.
- **Seguridad:** optimiza los beneficios y minimiza los riesgos que pueden producirse al momento de prestar el servicio de salud.
- **Integralidad:** se refiere a que el paciente pueda recibir las diversas atenciones en los servicios de salud.

Para la presente investigación, la dimensión técnica científica abordará aspectos relacionados tanto al manejo conceptual de la anemia (definición, causas, signos, síntomas y consecuencias) y la suplementación con hierro.

## 2. DIMENSIÓN HUMANA

Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: <sup>(23)</sup>

- Respeto a los derechos, a la cultura e individualidad de cada paciente.
- Información completa, pertinente, oportuna, verídica y entendible para los usuarios.
- Interés manifestado por la persona respecto a sus necesidades, demandas y percepciones, tanto en usuarios internos como externos.
- Amabilidad, calidez, cordialidad y empatía, asimismo, el cumplimiento de los principios éticos y deontológicos de la profesión.

En relación a la dimensión interpersonal comprenderá aspectos relacionados al respeto y amabilidad, escucha activa, y la información completa y entendible para la madre.

## 3. DIMENSIÓN DEL ENTORNO

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Al desarrollarse en un contexto diferente, se denominará dimensión entorno tecnológico, en la cual se incluirá el ambiente y comodidad, la conectividad y el uso del material audiovisual.

La calidad es un derecho de salud que debe ser garantizado. Por lo tanto, su garantía es imperativa en los sistemas de salud y de manera concreta en las organizaciones que la conforman. <sup>(24)</sup>

### **C. Satisfacción del usuario**

El MINSA define la satisfacción del usuario externo como grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. <sup>(22)</sup>

Coronado, et al. menciona que la satisfacción se define como la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente con el logro de las mismas, a través de la atención de salud recibida. <sup>(24)</sup>

Asimismo, Donabedian describe la satisfacción del paciente “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. Por ello, la satisfacción del paciente es un indicador de cumplimiento adecuado, consistente y suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, que aportará información valiosa acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con los diferentes servicios que conforman el hospital, el centro de salud, la consulta externa, etc. <sup>(25)</sup>

En este contexto evaluar la satisfacción es de suma importancia porque esta contrastado que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones terapéuticas y, por lo tanto, a mejorar su salud. Asimismo, permite medir el éxito logrado en el paciente, en otras palabras, el beneficio alcanzado o cambios en la salud. <sup>(13)</sup>

## **2.2.2 Generalidades de la anemia**

### **A. Definición de la anemia**

Es un trastorno de la sangre, en el cual la cantidad de glóbulos rojos o eritrocitos se encuentran disminuidos, por lo que es insuficiente para cumplir las necesidades del organismo, es decir, que la concentración de hemoglobina es inferior a dos desviaciones estándar de la media, de acuerdo principalmente al género y a la edad. <sup>(26)(27)</sup>

Asimismo, el Ministerio de Salud, señala que la anemia por deficiencia de hierro, también denominada anemia ferropénica es el descenso en el nivel de la hemoglobina, debido a la carencia de hierro. <sup>(27)</sup>

### **B. Etiología de la anemia**

La anemia representa un problema con causas multifactoriales <sup>(28)</sup> considerando el déficit de hierro, la causa principal de esta enfermedad, sin embargo, existen múltiples factores que se relacionan a otras deficiencias nutricionales (vitamina A, folato y vitamina B12), infección parasitaria, sangrado de tipo agudo y crónico, trastorno adquirido o hereditario, la escasa producción de eritrocitos, entre otras. <sup>(29)</sup>

### **C. Signos y síntomas de la anemia**

Los signos y síntomas de la anemia, son los siguientes: <sup>(27)</sup>

- Generalmente se presenta: incremento del sueño, debilidad o fatiga, falta de apetito, peso corporal disminuido, irritabilidad, bajo rendimiento físico, mareos, vértigos, dolor de cabeza, alteración en el crecimiento.
- Alteración en la piel y faneras: Palidez, piel seca, caída del cabello, uñas quebradizas.
- Alteraciones en el desarrollo psicomotor, atención, memoria y aprendizaje, entre otros.

## **D. Medidas de prevención**

Según el Ministerio de Salud: <sup>(27)</sup>

El equipo multidisciplinario de salud debe brindar una atención integral en las diversas situaciones que se presente, como en el control del crecimiento y desarrollo, en la atención prenatal y el puerperio, incluyendo el despistaje de la anemia a los grupos vulnerables (niños, adolescentes, gestantes y puérperas).

Además, se debe realizar la consejería acerca de la importancia de una alimentación saludable con insumos ricos en hierro de origen animal, las consecuencias de la anemia, y la prevención o tratamiento de esta enfermedad.

Asimismo, brindar información adecuada con énfasis en las repercusiones e implicancias negativas de la anemia en el desarrollo cognitivo (capacidad intelectual, aprendizaje), motor (rendimiento físico), y el crecimiento. Inclusive los efectos en la etapa adulta como el riesgo de enfermedades crónicas.

En la etapa de la niñez, es importante resaltar las siguientes medidas: <sup>(27)</sup>

- Alimentación complementaria a partir de los 6 meses con alimentos ricos en hierro de origen animal como el bazo, hígado, sangrecita, pescado, entre otros, los cuales son una fuente de hierro hemínico.
- Suplementación preventiva, en niños prematuros desde los 30 días de nacido, y los nacidos a término a partir del 4to mes.
- Consejería y monitoreo para garantizar la adherencia a la suplementación.
- Control de la parasitosis intestinal.
- Cumplir con el esquema nacional de vacunación.
- Correcto lavado de manos e higiene de los alimentos.

## E. Suplementación con hierro

La suplementación es una intervención que consiste en la indicación del hierro y su entrega respectiva, con o sin otras vitaminas y minerales, en sus diferentes presentaciones (gotas, jarabe o tabletas), con el fin de reponer y/o mantener los niveles de hierro según las necesidades del organismo. <sup>(27)</sup>

El consumo de los suplementos de hierro de forma preventiva o terapéutica se proporciona en una sola toma diariamente; en el caso que se presentan efectos secundarios se recomienda dividir la dosis en dos tomas de acuerdo al criterio médico; para su administración se sugiere alejado de las comidas de 1 o 2 horas posterior a la comida; y por último, si el niño presenta estreñimiento, señalar que consumiendo frutas, verduras y agua, pasará. Es relevante destacar que, el suplemento de hierro es un refuerzo y no sustituye la alimentación con insumos ricos en hierro de origen animal que se debe consumir. <sup>(27)</sup>

Según la directiva sanitaria n°099 relacionada al contexto por COVID-19, se debe administrar los suplementos de hierro a partir de los 4 meses a través de la dosis estandarizada para situaciones de emergencia, con el fin de garantizar la ingesta de hierro, como se describe a continuación: <sup>(8)</sup>

NIÑOS	Sin Anemia / Sin medición de Hemoglobina			Con Anemia	
	Hierro Polimaltosa	Sulfato Ferroso	Micronutrientes en Polvo	Hierro Polimaltosa	Sulfato Ferroso
	Dosis por día				
4 a 5 meses	5 gotas	11 gotas	-	-	-
6 a 9 meses	6 gotas	13 gotas	1 sobre	10 gotas	19 gotas
10 a 11 meses	8 gotas	16 gotas	1 sobre	12 gotas	24 gotas
12 a 18 meses	9 gotas	17 gotas	1 sobre	13 gotas	26 gotas
19 a 23 meses	10 gotas	19 gotas	1 sobre	14 gotas	28 gotas
24 a 35 meses	-	9ml de jarabe	1 sobre	-	13ml de jarabe

MINSA. Directiva Sanitaria que establece las disposiciones para garantizar las prestaciones de prevención y control de la anemia en el contexto del COVID-19. 2020.

## **F. Consejería**

Es un proceso educativo comunicacional que brinda el personal de salud capacitado en consejería nutricional, dirigido a la gestante, puérpera, y a la madre, de preferencia con su pareja y/o familiares; cuya finalidad es analizar la situación identificada en la que se encuentra el menor, para ayudar en la toma de decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación nutricional y en base al previo análisis de las prácticas que desarrollan, asimismo, fortalecer los hábitos positivos y enmendar aquellos que son de riesgo, para garantizar un estado nutricional adecuado. <sup>(30)</sup>

La consejería puede ejecutarse en un entorno intramural o extramural, con el propósito de apoyar al usuario durante todo el proceso de mejora en las prácticas relacionadas al cuidado de la salud, nutrición e higiene, cabe destacar, la importancia del acompañamiento eficaz a la madre, padre o cuidador.

En el documento técnico de la consejería nutricional se describen 5 momentos durante su desarrollo: <sup>(30)</sup>

- 1er momento: encuentro y explicación sobre la situación identificada.
- 2do momento: análisis de los factores de riesgo o causales.
- 3er momento: búsqueda de soluciones y toma de acuerdos.
- 4to momento: registro de los acuerdos pactados.
- 5to momento: cierre y seguimiento de los acuerdos determinados.

En relación a la consejería para la entrega de suplementos de hierro: <sup>(27)</sup>

- Cuando se realiza la entrega de los suplementos de hierro debe ser acompañada de la consejería sobre la importancia de su consumo, efectos secundarios y la manera de conservarlos.
- Además, considerar contenidos acerca de la prevención de la anemia, importancia de la suplementación y consecuencias de esta enfermedad.

- Brindar información sobre los beneficios del consumo de alimentos ricos en hierro de origen animal.
- Importancia de la adherencia al esquema de suplementación y los controles para determinar su hemoglobina.
- Manejo y control de probables efectos secundarios al consumirlos.
- Considerar que el tratamiento con hierro se brinda de forma separada con los antibióticos.
- Recomendar consumir los suplementos con refrescos de fruta cítrica, debido a que favorece su absorción.
- Complementar la información brindada con material educativo adecuado.

### **2.2.3 Generalidades de la telesalud**

#### **A. Telesalud**

Servicio de salud a distancia que emplea las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) y es brindado por el profesional de la salud capacitado, para lograr que los servicios prestados y sus relacionados, sean principalmente accesibles a los usuarios que se encuentran en áreas rurales o que presenten una limitación en la capacidad resolutiva.

(31) (32)

Este servicio se ejecuta considerando ejes de desarrollo de la telesalud:

- Prestación de los servicios de salud
- Gestión de los servicios de salud
- Información, educación y comunicación sobre los servicios de salud
- Fortalecimiento de capacidades al personal de salud

En relación a los servicios de información, educación y comunicación a distancia dirigido a los usuarios, abarca el uso de mecanismos y estrategias comunicacionales para informar respecto a la promoción de

salud y prevención de enfermedades, además, de ayudar en la toma de decisiones a nivel individual y colectivo, con el fin de mejorar la salud.

Cada servicio con características particulares: <sup>(32)</sup>

- Información en salud: Brinda la información pertinente y orienta en el cuidado de la persona, familia y comunidad.
- Educación en salud: Dirigido a la población según etapas de vida y por grupos de riesgo.
- Telecomunicación en salud: Se desarrolla mediante la transmisión y recepción de la información y educación a distancia, aplicando las TICS.

En este contexto, la telesalud permite que las personas puedan recibir apoyo, información y atención, con la finalidad de minimizar la exposición con pacientes de alto riesgo. <sup>(33)</sup>

## **B. Teleorientación**

Es el conjunto de acciones que desarrolla el profesional de salud aplicando las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) para brindar al usuario, la consejería y asesoría con el fin de promover la salud y prevenir la enfermedad, así como, la recuperación o rehabilitación. <sup>(34)</sup>

Asimismo, el establecimiento de salud que desarrolla las teleorientaciones, es el responsable que los sistemas informáticos garanticen la privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales de los usuarios.

La teleorientación se puede brindar mediante dos formas: <sup>(34)</sup>

- Asíncrona: el teleorientador que emplea las TICS, no se encuentra en una comunicación directa con el usuario, es decir, que no está en línea (off-line).
- Síncrona: el teleorientador que emplea las TICS, se encuentra en una comunicación directa con el usuario en tiempo real.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) deben contar con recursos tecnológicos para brindar el servicio de teleorientación, que permita cumplir con los protocolos de interoperabilidad y seguridad, a su vez, mantener una comunicación en tiempo real de voz, video y datos de internet, con los usuarios, quienes emplean dispositivos electrónicos como una computadora con accesorios de videoconferencia, celular o tabletas, que cuenten con acceso a internet o servicio de datos. <sup>(34)</sup>

#### **2.2.4 Rol de enfermería en el uso de las TICS**

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS) son herramientas que fortalecen y mejoran el sistema sanitario; y es el profesional de enfermería que ha empezado a utilizarlas, con la finalidad de asegurar la cobertura, atención y continuidad de los cuidados, mejorar los procesos comunicacionales y lograr la adecuación del recurso humano a la existente demanda. <sup>(35) (36) (37)</sup>

Asimismo, las TICS para enfermería, constituyen un nuevo paradigma al presentar técnicas y métodos innovadores para brindar el cuidado, resolver diversas situaciones que ponen en riesgo el estado de salud, contribuir al bienestar de la persona, familia y comunidad, con el fin de conservar y mantener la vida. <sup>(38)</sup>

Considerando esta herramienta una gran oportunidad de desarrollo, ya que se puede brindar la atención y los cuidados más personalizados, al disminuir los tiempos que se invierten en los procesos administrativos, además, de lograr una mejor continuidad de los servicios prestados. <sup>(39)</sup>

Es por ello, la importancia que la enfermera desarrolle competencias informáticas que permita desenvolverse de la manera adecuada y oportuna, en este contexto sociotecnológico, como es la aplicación apropiada de las TICS, la accesibilidad de la información, y el conocimiento de la salud. Además, el profesional de enfermería debe

adaptarse a estos avances tecnológicos y aprender a utilizarlos, pues todo ello, permitirá establecer una eficiente comunicación con los usuarios y ofrecer una mejor calidad de atención. <sup>(40)</sup>

### **2.2.5 Rol de enfermería en la teleorientación sobre la suplementación con hierro**

En el contexto actual existen nuevos desafíos para garantizar la atención y continuidad de los cuidados en los niños, especialmente en la problemática sanitaria de la anemia, que sigue afectando a 4 de cada 10 menores de tres años de edad.

A partir de la pandemia por la COVID-19, se empieza a emplear diversas herramientas de telesalud, como la teleorientación, en el cual hace uso de la tecnología para brindar asesoría y consejería a las personas sobre temas preventivos promocionales, pues proporciona apoyo a las necesidades educativas del paciente, y es una fuente confiable de información respecto a temas de salud. <sup>(41)</sup>

El profesional de enfermería cumple un rol educador importante y al hacer uso de estas herramientas visibiliza la profesión ante la sociedad. Específicamente, en el tema preventivo de la anemia, es la encargada de brindar información continua a la madre, quien es la responsable de los cuidados al niño, asimismo, fortaleciendo los mensajes transmitidos mediante folletos virtuales o videos que permitan hacer reflexionar a la madre de la relevancia de continuar la suplementación con hierro.

Se ha demostrado que la comunicación permanente permite mejorar la adherencia al tratamiento o al plan preventivo, pues ante cualquier duda o pregunta, el profesional de enfermería se encuentra dispuesto a ayudar y responder las inquietudes, lo cual genera un ambiente de confianza entre la madre y la enfermera.

### 2.3 Definición operacional de términos

- Nivel de satisfacción materna: Grado de conformidad que refiere sentir la madre respecto a la atención que brinda la enfermera mediante la teleorientación.
- Teleorientación: Consejería y asesoría a la madre a través del uso de herramientas tecnológicas.
- Suplementación con hierro: Aporte nutricional de hierro que complementa la alimentación para prevenir la anemia.
- Manejo conceptual de la anemia: Información respecto a la definición, causas, signos, síntomas, y consecuencias de la anemia.
- Manejo conceptual de la suplementación de hierro al niño: Información sobre el uso, el tiempo que debe ingerirlo el niño, el momento adecuado para tomarlo y sus efectos adversos que provoca el hierro.

## **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### 3.1 Variables (identificación de variables)

Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro.

## **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

### 4.1 Tipo y método de investigación

Investigación de enfoque cuantitativo, debido a que los resultados obtenidos se le atribuye un valor numérico; de nivel aplicativo, en tanto los resultados contribuyen a generar evidencia científica; de tipo descriptivo, porque la variable se describe como se presenta; y de corte transversal, ya que los datos obtenidos serán recolectados en un espacio y tiempo determinado.

#### 4.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental.

#### 4.3 Sede de estudio

El presente estudio se realizó en el Centro Materno Infantil “Tahuantinsuyo Bajo”, ubicado en la Av. Chinchaysuyo 371, el cual se encuentra ubicado en Lima, distrito de Independencia, perteneciente a la DIRIS Lima Norte.

#### 4.4 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)

La población estuvo conformada por 120 madres con niños de 6 a 35 meses de edad que asistieron al servicio de CRED del C.M.I. Tahuantinsuyo Bajo para recoger su suplemento de hierro.

El muestreo fue no probabilístico a conveniencia. La muestra quedó conformada por 45 madres que cumplían con los criterios de inclusión y exclusión.

##### Criterios de inclusión:

- Madres con niños entre 6 a 35 meses de edad.
- Madres que reciban consejería mediante la teleorientación.
- Madres que acudan al centro de salud para recoger la suplementación con hierro.

##### Criterios de exclusión:

- Madres que no acepten a ser partícipes del estudio de investigación de manera voluntaria.

#### 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento una escala tipo Likert, material construido en relación a la operacionalización de la variable. (Ver ANEXO “B”)

La validez del instrumento fue determinada mediante el juicio de expertos a través del coeficiente de validez de contenido (CVC) obteniendo como resultado 0.8193 lo que significa una buena validez y concordancia (mayor a 0.80 y menor o igual a 0.90). (Ver ANEXO “C”)

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante una prueba piloto a un grupo similar de madres de familia, aplicando el Alfa de Cronbach se obtuvo una estadística de fiabilidad de 0.827 la cual significa que posee una buena confiabilidad.

#### 4.6 Procedimientos de recolección y procesamiento de datos

Para la recolección de datos se realizaron las siguientes actividades:

- Se solicitó a la directora de la Escuela Profesional de Enfermería, una carta de presentación dirigido al Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, Dr. Luis Fernando Valverde Olortegui.
- Se solicitó permiso al jefe del establecimiento de salud, así como, a la jefa de enfermeras para aplicar el instrumento.
- Se informó a las madres sobre el objetivo de la investigación y se solicitó su consentimiento mediante llamadas telefónicas.

El estudio fue ejecutado durante el 1 al 10 de marzo, con una duración de 10 a 12 minutos por llamada telefónica a las madres de familia.

Al término de la recolección de datos, se procesó la información obtenida organizándola en un libro de códigos (Ver ANEXO “D”) y se elaboró una matriz de datos en el programa de Excel. (Ver ANEXO “E”)

#### 4.7 Análisis estadístico

Luego de procesada la información en la matriz de datos desarrollada en el programa de Excel 2019, se calculó mediante la fórmula de máximos y mínimos el valor final de la variable clasificándola en: nivel bajo, nivel medio y nivel alto. (Ver ANEXO “F”)

Se utilizó la estadística descriptiva, mediante el diseño de gráficos y tablas de frecuencia. (Ver ANEXO “I”)

#### 4.8 Consideraciones éticas

Se aplicó el consentimiento informado antes de completar el instrumento, en el cual se respetó el derecho de las madres aplicando el principio de la autonomía, lo cual permite que la persona pueda decidir libremente si desea participar del estudio de investigación. Asimismo, la confidencialidad, ya que el acceso a la información obtenida será uso exclusivo de la investigación; y la no maleficencia, puesto que las madres podrán retirarse en cualquier momento en el que deseen. (Ver ANEXO “G”)

## V. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de tablas y/o gráficos y descripción de los resultados

#### Datos generales

La muestra estuvo conformada por 45 madres de niños entre 6 a 35 meses de edad que acuden al Centro Materno Infantil “Tahuantinsuyo Bajo”, y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

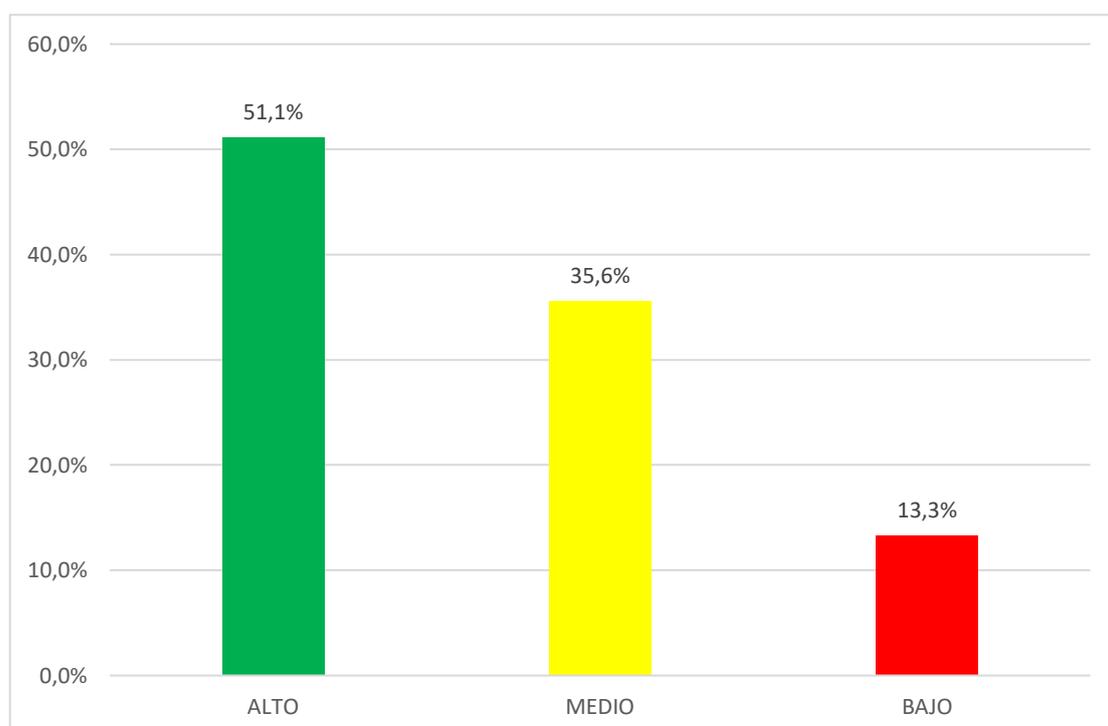
En relación a las características maternas se observa que el 44% (20) de madres se encontraban entre las edades de 18 a 26 años, el 36% (16) entre los 27 a 35 años, y el 20% (9) entre los 36 a 44 años. Respecto a la edad del niño, el 58% (26) de madres tenían a sus niños en las edades comprendidas de 6 a 15 meses, 31% (14) entre 16 a 25 meses, y el 11% (5) entre 26 a 35 meses.

En cuanto al número de hijos, el 42% (19) de madres tenían un solo hijo, 29% (13) tenían 2 hijos, y el 29% (13) tenían de 3 a más hijos. Asimismo, respecto al grado de instrucción de la madre, el 80% (36) de madres estudiaron secundaria, el 16% (7) cursaron estudios superiores, y el 4 % (2) estudiaron solo primaria.

Además, en relación a la procedencia de la madre, el 69% (31) pertenecen a la Costa, el 24% (11) son de la Sierra, y el 7% (3) son de la Selva. Finalmente, respecto al estado civil de la madre, el 62% (28) de madres son convivientes, el 22% (10) son solteras, y 16% (7) son casadas.

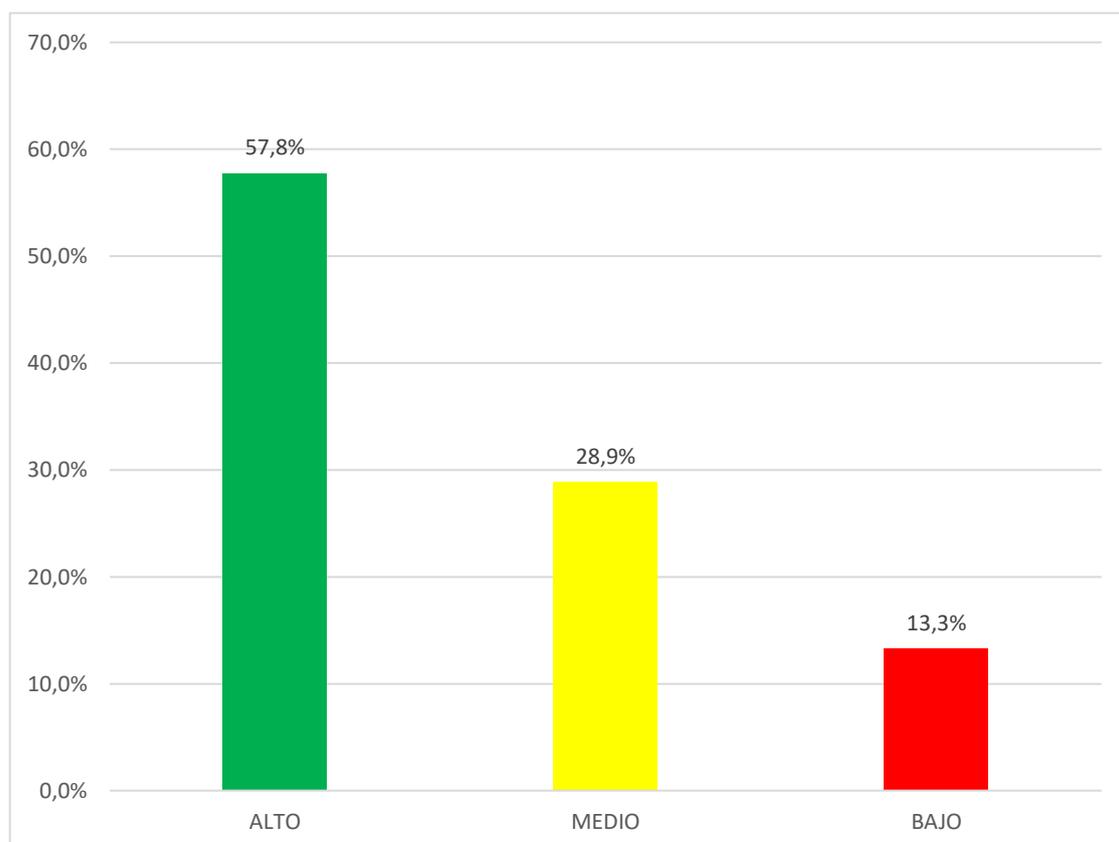
Respecto a los datos específicos, los resultados obtenidos se presentan en gráficos:

**GRÁFICO 1. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación  
brindada por la enfermera acerca de la suplementación  
con hierro en el Centro Materno Infantil  
Tahuantinsuyo Bajo, 2021.**



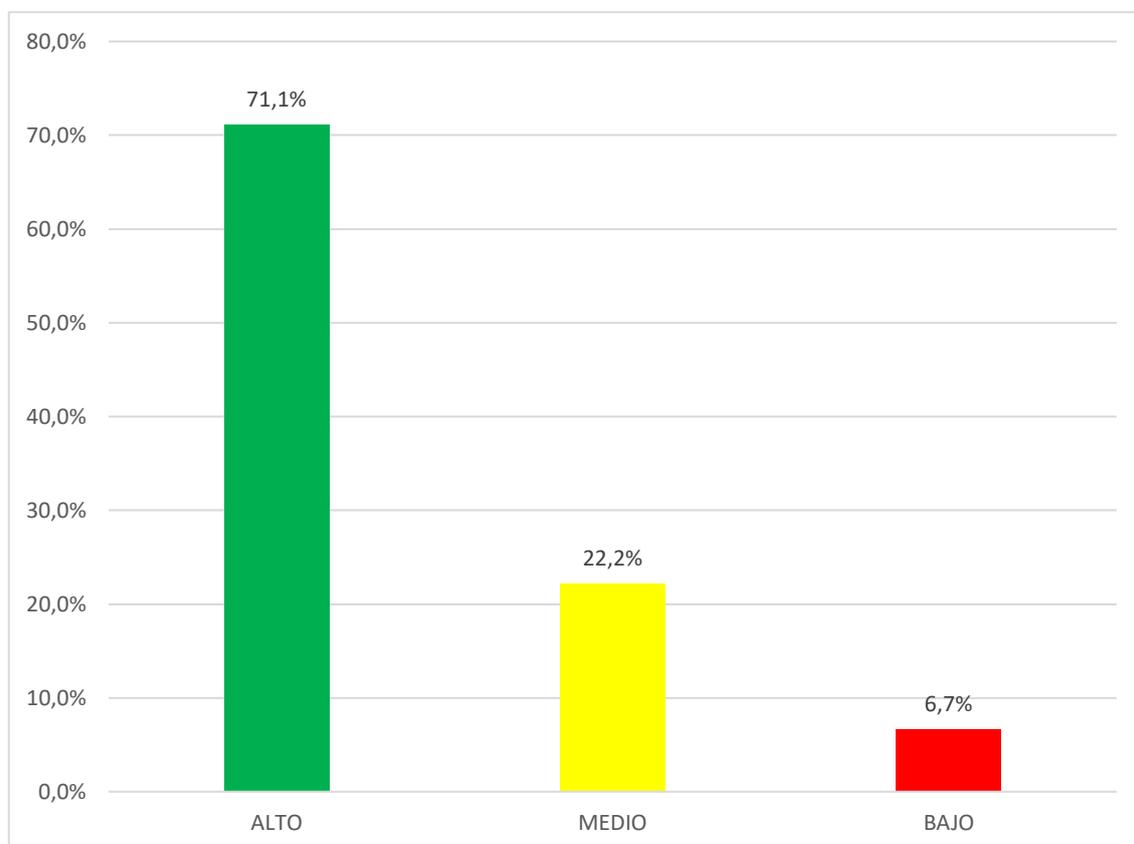
En el gráfico 1, respecto al nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro, del 100% (45), el 51.1% (23) de madres presentan un nivel alto de satisfacción, el 35.6% (16) madres presentan un nivel medio de satisfacción y solo el 13.3% (6) madres presentan un nivel bajo.

**GRÁFICO 2. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente técnico – científico, en el CMI Tahuantinsuyo Bajo, 2021.**



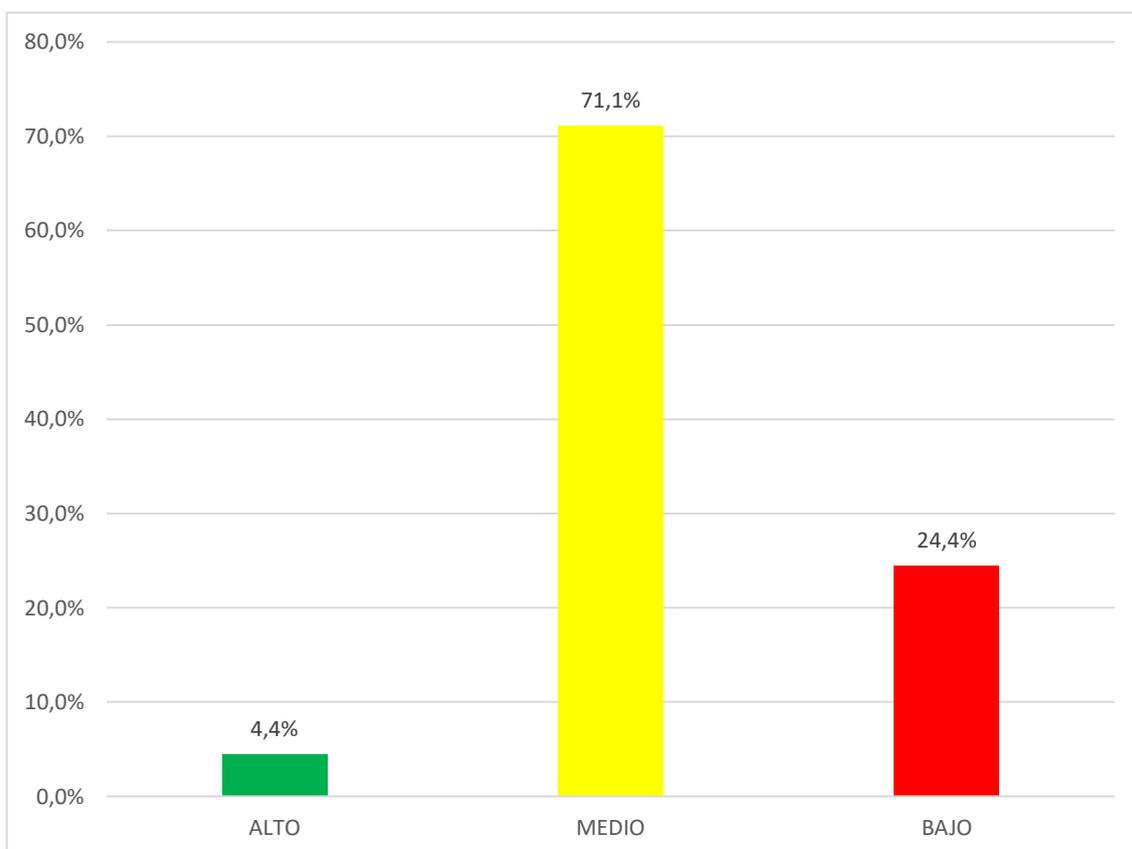
En el gráfico 2, respecto al nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente técnico - científico, del 100% (45), el 57.8% (26) madres presentan un nivel alto de satisfacción, el 28.9% (13) madres presentan un nivel medio de satisfacción, y solo el 13.3% (6) madres presentan un nivel bajo.

**GRÁFICO 3. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente interpersonal, en el CMI Tahuantinsuyo Bajo, 2021.**



En el gráfico 3, respecto al nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente interpersonal, del 100% (45), el 71.1% (32) madres tienen un nivel alto de satisfacción, el 22.2% (10) madres presentan un nivel medio de satisfacción, y solo el 6.7% (3) madres presentan un nivel bajo.

**GRÁFICO 4. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente entorno tecnológico, en el CMI Tahuantinsuyo Bajo, 2021.**



En el gráfico 4, respecto al nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente entorno tecnológico, del 100% (45), el 71.1% (32) madres presentan un nivel medio de satisfacción, el 24.4% (11) madres corresponde un nivel bajo de satisfacción, y solo el 4.4% (2) madres presentan un nivel alto.

## VI. DISCUSIÓN

La suplementación con hierro constituye una de las intervenciones priorizadas por el Ministerio de Salud, para reducir y controlar la anemia en el Perú, un problema de salud pública que afecta principalmente a los niños y niñas <sup>(5)</sup>; al mismo tiempo, el país se encuentra en un estado de emergencia a causa de la pandemia por COVID-19, por ello, se han implementado nuevas estrategias para garantizar la continuidad de las atenciones aplicando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS), mediante la teleorientación, un medio para brindar consejería a las madres acerca de promoción y prevención de la salud. <sup>(31)</sup>

Por ser una actividad nueva en proceso de implementación, es necesario su evaluación continua, por considerarse un componente fundamental en la satisfacción del usuario externo, en este caso, en las madres de familia que reciben la teleorientación, y por constituir un indicador que mide la calidad de la atención que se brinda, que proporciona información oportuna y relevante al personal de enfermería y a las autoridades de la salud, con la finalidad de tomar decisiones que fortalezcan los aspectos positivos e implementen planes de mejora en aspectos que requieren una reorientación.

La literatura existente sobre satisfacción de la teleorientación es escasa; y nula, en relación a la suplementación con hierro que se brinda en el primer nivel de atención por parte del personal de enfermería; motivo por el cual, las investigaciones seleccionadas para realizar las comparaciones con los resultados hallados, están referidos a la satisfacción de la consejería que se realizaba de forma presencial, encontrado similitudes en los componentes técnico-científico e interpersonal, sin embargo en relación al último componente es distinto, ya que hace mención a un entorno tecnológico, en el cual se está desarrollando.

Los resultados obtenidos en la presente investigación respecto al nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro, determinaron que un poco más

de la mitad del total de madres tienen una satisfacción alta, seguido por un nivel medio con casi más de la tercera parte, hallazgos que se asemejan con lo encontrado por Chuquiyaury R, manifiesta que la mayoría de madres se encontraban satisfechas, seguido por una satisfacción regular.

Asimismo, se encontró una parcial similitud con Dolores G, quien refiere en su estudio que las madres encuestadas presentaron un nivel medio de satisfacción en relación a la consejería, de la misma manera, Huanca C y Valero J, mencionan que el nivel de satisfacción en su mayoría fue medio, asimismo, Farfán J, describe que las madres tenían una satisfacción media sobre la consejería nutricional.

De tal forma, analizando los estudios contrastados con los resultados obtenidos en la investigación, se aprecia que la mayoría de madres tienen satisfacción media respecto a la consejería nutricional que se brinda, sin embargo, el actual servicio que se presta se desarrolla mediante la teleorientación, empleando un conjunto de estrategias tecnológicas; lo cual probablemente indicaría que a través de este nuevo recurso se estaría proporcionando un mejor servicio, reforzando los conocimientos de la madre, ya que el tiempo destinado no se limita precisamente en comparación a lo que actualmente se lleva a cabo en el centro de salud, enfocado solo a la entrega del hierro y una breve explicación.

Respecto al componente técnico – científico, el cual hace referencia a los aspectos relacionados al manejo conceptual de la anemia y la suplementación con hierro, brindando información clave sobre su definición, causas, signos y síntomas, consecuencias de la anemia; y acerca del hierro sobre su uso, el tiempo que debe ingerirlo, el momento adecuado para tomarlo y sus efectos adversos. Se encontró que un poco más de la mitad de las madres tenían satisfacción alta, seguido de un nivel medio.

Similar resultado con lo encontrado por Farfán J, refiere que, en la dimensión de contenidos de la consejería, las madres presentaron en su mayoría una alta satisfacción, seguido de una satisfacción media. Por el contrario, en el estudio de Huanca C y Valero J, mencionan que casi la mitad de total de las madres tenían una satisfacción baja en relación al componente técnico – científico, de igual forma, en la investigación de Dolores G, sostiene que el mayor porcentaje con una satisfacción baja fue atribuido a este componente, concluyendo en su estudio que la poca o escasa efectividad de la información que llega a las madres durante la sesión de consejería puede influir en el déficit de empoderamiento en relación a los cuidados para prevenir la anemia.

Cabe destacar que la información y los mensajes educativos que se brindan a la madre son muy importantes porque la orientación recibida permitirá prevenir la anemia, identificar oportunamente sus signos y síntomas, y sobre todo, se podrá realizar un seguimiento a la adherencia al hierro; todo ello repercutirá en la práctica diaria del cuidado que le proporciona al niño, aunque también va a depender mucho del grado de instrucción de este grupo, ya que, dependiendo de ello se debe de explicar en términos sencillos y comprensibles, tanto a las madres que solo ha cursado primaria, secundaria o el nivel superior; en el presente estudio se evidencia que la mayoría cuenta con secundaria y en menor proporción el nivel superior y primaria.

Respecto al componente interpersonal, hace referencia a la escucha activa, el respeto, la amabilidad y la empatía, características que se evidencian en un cordial saludo, en un adecuado tono de voz y gestos agradables, absolver sus dudas e interrogantes, preguntar sobre las necesidades del niño, explicar la información sencilla para que pueda entender la madre, coordinar sus próximas citas y respetar los acuerdos pactados. Asimismo, es necesario destacar, el rol fundamental que cumple la enfermera al brindar dicho servicio, pues durante su formación ha desarrollado competencias comunicacionales que le permiten abordar adecuadamente a la persona, familia y comunidad.

En el presente estudio se halló que la mayoría de las madres tenían una alta satisfacción respecto al componente interpersonal, seguido por un nivel medio con menos de la tercera parte del total. Similar resultado encontró Huanca C y Valero J, reportando un porcentaje significativo en un nivel alto respecto al mencionado componente.

Asimismo, en el estudio de Dolores G, refiere que cerca a la mitad del total de las madres tenían una satisfacción media respecto al componente interpersonal, seguido de un nivel alto, por una pequeña diferencia. Otros estudios, consideraban esta dimensión en “apertura y análisis” como el estudio de Chuquiyauri R, en el cual se enfocaba principalmente en crear un ambiente de diálogo que iniciaba por un saludo, expresión que implicaba respeto, cortesía y cordialidad entre el personal de enfermería y la madre, en el cual obtuvo como resultado que las madres se encontraban satisfechas, seguido de un nivel regular.

Cabe resaltar que, la manera con que se brinda la información, de manera cordial y gentil, creando un ambiente armonioso entre la enfermera y la madre de familia, facilitará una mejor comprensión de los mensajes e incorporará los nuevos conocimientos en su práctica diaria, con la finalidad de prevenir la anemia en el niño o la niña. Considerando que, la relevancia de brindar un buen trato repercute sustancialmente sobre la calidad percibida por el usuario.

Respecto al componente entorno tecnológico, el cual hace referencia al ambiente, la comodidad, la conectividad y el uso de material audiovisual, características que se evidencian en el ambiente que emplea la enfermera para brindar la teleorientación con un buen audio e imagen, la comodidad de emplear el recurso tecnológico (celular, computadora) para recibir la información, la conectividad estable que emplea la enfermera y la madre sin interrupciones, y el material educativo virtual que se utiliza durante y post teleorientación como videos, folletos, dípticos o trípticos virtuales.

En la investigación se halló que la mayoría tenía una satisfacción media, seguido de un nivel bajo respecto al componente entorno tecnológico. Aunque con otros términos como “Confort / soporte comunicacional” se encontraron similares resultados, Dolores G, refiere que más de la mitad del total de las madres presentaron una satisfacción media, por el contrario, Huanca C y Valero J, indican que más de la mitad del total presentaban una satisfacción alta.

Además, Farfán J, empleó el término “medios educativos” el cual señala que un poco más de la mitad del total de las madres presentaban una satisfacción media. Sin embargo, como se describió anteriormente, los antecedentes seleccionados para comparar los resultados de este componente, hace referencia al entorno presencial, a pesar de ello, algunos hallazgos presentados son similares.

Es necesario precisar que el personal de salud, específicamente, enfermería, no se encontraban preparados para brindar este tipo de servicio, y menos aún, para una pandemia que afectó a toda la población; además, no permitió que las instituciones competentes puedan brindar capacitaciones para un adecuado uso y manejo de las herramientas tecnológicas. Es un gran desafío para el personal de enfermería continuar preparándose en este ámbito, con la finalidad de asegurar la continuidad de las atenciones y brindar un servicio de calidad.

Por lo mencionado anteriormente, es probable que las madres no estén satisfechas en un nivel alto debido a que presenta algunas limitaciones en el uso de las TICS, de igual forma, se requiere de una preparación por parte del personal de enfermería para aprovechar todos los recursos que proporciona la tecnología y así poder brindar un mejor servicio que permita sentir confortable y satisfecha a la madre. Asimismo, es importante resaltar que, ante un nuevo contexto, la enfermera debe salir de su zona de confort, adaptarse al cambio y ser proactiva, pues la tecnología avanza rápidamente y es un reto que debe asumir.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 Conclusiones

- En la presente investigación, la mayoría de las madres presentan un nivel alto de satisfacción respecto a la teleorientación que brinda la enfermera acerca de la suplementación con hierro.
- En relación al nivel de satisfacción sobre el componente técnico – científico, la mayoría de las madres presentan un nivel alto de satisfacción con la teleorientación, ya que las enfermeras les explican acerca de la definición de la anemia, sus causas, cómo saber si el niño tiene anemia y sus consecuencias, así como, información respecto al hierro, su uso, el tiempo que debe de ingerirlo el niño, el momento adecuado para tomarlo y sus efectos adversos que provoca el hierro.
- En relación al nivel de satisfacción sobre el componente interpersonal, la mayoría de las madres presentan un nivel alto de satisfacción con la teleorientación, considerando que las enfermeras les brindan un saludo cordial, les explican con un tono de voz agradable, indagan sobre las necesidades del niño, resuelven las dudas de las madres, les explican con términos sencillos y coordinan la fecha de sus próximas citas y acuerdos pactados.
- En relación al nivel de satisfacción sobre el componente entorno tecnológico, la mayoría de madres presentan un nivel medio de satisfacción seguido de un nivel bajo, debido a que las enfermeras aun no manejan correctamente la tecnología, como utilizar material audiovisual durante la teleorientación, enviar material educativo al término de la sesión mediante WhatsApp o correo, y muchas veces presentan interrupciones o no hay una señal estable para recibir este servicio.

## 7.2 Recomendaciones

- Implementar planes de capacitación al personal de enfermería respecto a la gestión de recursos tecnológicos, para brindar una mejor teleorientación empleando estrategias y herramientas virtuales que contribuyan a reforzar los conocimientos de las madres durante y post consejería mediante este medio y, por ende, mejorar la calidad de servicio.
- Continuar fortaleciendo los conocimientos de las madres respecto a temas preventivo - promocionales como la anemia, la suplementación con hierro y la alimentación complementaria con insumos ricos en hierro, a través de la teleorientación, para que posteriormente se pueda medir el impacto que presenta mediante la implementación de indicadores de resultados.
- Implementar y evaluar una App que brinde información sencilla y mensajes educativos a las madres de forma inmediata, debido que, al ser un centro materno infantil, acude una gran población y al no contar con el personal suficiente que brinde la teleorientación, la app puede ser una herramienta efectiva que ayude en la orientación de las madres.
- Realizar estudios cuanti-cualitativos que permitan relacionar los factores sociodemográficos de la madre y la satisfacción de la teleorientación, el cual podría brindarnos información relevante para mejorar el servicio que se brinda, adaptándolo a las características maternas.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19. [Internet]. 2020. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
2. Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N°044-2020-PCM [Internet]. 2020. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
3. Organización Mundial de la Salud. Número de países clasificados en función de la importancia de la anemia para la salud pública. [Internet]. 2020. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: [https://www.who.int/vmnis/database/anaemia/anaemia\\_data\\_status\\_t4/es/](https://www.who.int/vmnis/database/anaemia/anaemia_data_status_t4/es/)
4. INEI. Perú: Indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales, 2014-2019. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. [Internet]. 2020. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: [https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2019/ppr/Indicadores%20de%20Resultados%20de%20los%20Programas%20Presupuestales\\_ENDES\\_2014\\_2019.pdf](https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2019/ppr/Indicadores%20de%20Resultados%20de%20los%20Programas%20Presupuestales_ENDES_2014_2019.pdf)
5. Ministerio de Salud del Perú. Documento Técnico. Plan Nacional para la Reducción y Control de la Anemia Materno Infantil y la Desnutrición Crónica Infantil en el Perú: 2017-2021. [Internet]. 2017. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4189.pdf>
6. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de Salud. Distrito de Independencia. [Internet]. 2019. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis-lima-2019/CD\\_MINSA/DOCUMENTOS\\_ASIS/ASIS\\_DISTRITO%20INDEPENDENCIA%202019.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis-lima-2019/CD_MINSA/DOCUMENTOS_ASIS/ASIS_DISTRITO%20INDEPENDENCIA%202019.pdf)
7. MINSA. DIRIS Lima Norte. Análisis de Situación de Salud del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. 2018. [citado 2 noviembre 2020].
8. MINSA. 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. [Internet]. 2020. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: [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)
9. Dolores G. Nivel de satisfacción materna sobre la atención del personal de salud responsable de la suplementación con hierro en menores de tres años en el Centro Materno Infantil "Sureños", Puente Piedra - Lima. [Tesis]. 2017. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6139>
  10. Huanca C, Valero J. Satisfacción de la calidad de atención en suplementación infantil con hierro en madres de 6 a 36 meses de edad del AA.HH. Limatambo Norte, San Luis. [Tesis]. 2020. [citado 2 noviembre 2020] Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/281>
  11. Zavaleta N, Astete L. Efecto de la anemia en el desarrollo infantil: consecuencias a largo plazo. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2017. [citado 2 noviembre 2020]; 34(4): 716-22. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342017000400020](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000400020)
  12. Aparco J, Huamán L. Recomendaciones para intervenciones con suplementos de hierro: lecciones aprendidas en un ensayo comunitario en cuatro regiones del Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2017. [citado 2 noviembre 2020]; 34(4): 709-15. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342017000400019](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000400019)
  13. Serrano R, Lorient N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud pública Méx. 2008. [citado 2 noviembre 2020]; 50(2): 162-72. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342008000200010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342008000200010)
  14. Da Silva D, et al. Teleorientação a hipertensos resistentes durante a pandemia por covid-19: uma ação inovadora na enfermagem. Enferm. Foco. 2020. [citado 4 noviembre 2020]; 11(2): 179-84. Disponible en: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3860>
  15. Toffoletto M, y Ahumada J. Telenursing in care, education and management in Latin America and the Caribbean: an integrative review.

- Rev Bras Enferm. 2020. [citado 4 noviembre 2020]; 73(Suppl 5): e20190317. Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/reben/v73s5/es\\_0034-7167-reben-73-s5-e20190317.pdf](https://www.scielo.br/pdf/reben/v73s5/es_0034-7167-reben-73-s5-e20190317.pdf)
16. Mansilla E. Herramientas de telesalud para el seguimiento post operatorio de enfermería en servicios de cirugía mayor ambulatoria. Revista Cubana de Enfermería. 2020. [citado 4 noviembre 2020]; 36(3): e3427. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3427/636>
  17. Ramaswamy A, et al. Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Cohort Study. Journal of Medical Internet Research. 2020. [citado 4 noviembre 2020]; 22(9): 1-9. Disponible en: <https://www.jmir.org/2020/9/e20786/>
  18. Chuquiyaury R. Nivel de satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional brindada por la enfermera en el servicio de CRED en un centro de salud de Lima Este. 2019. [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2020. [citado 4 noviembre 2020]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11804/C\\_huquiyaury\\_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11804/C_huquiyaury_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  19. Farfán J. Satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un puesto de salud. [Tesis]. Universidad Ricardo Palma. 2019. [citado 4 noviembre 2020]. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2852/TEZZ\\_T030\\_73\\_618153\\_T%20%20%20FARF%c3%81N%20VILLENNA%20JOSELYN%20OMABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2852/TEZZ_T030_73_618153_T%20%20%20FARF%c3%81N%20VILLENNA%20JOSELYN%20OMABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  20. Molina J. ¿Qué se puede/debe hacer? Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI. 2006. [citado 6 noviembre 2020]; 4(2): 227-31. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-que-se-puede-debe-hacer-13091834>
  21. MINSa. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011. [Internet]. 2011. [citado 6 noviembre 2020] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo->

[en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa](#)

22. MINSA. Documento técnico: Sistema de gestión de la calidad en salud. R.M. N°519-2006. [Internet]. 2007. [citado 6 noviembre 2020] Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
23. Munayco I. Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud de Lunahuaná – Cañete, 2018. [tesis para optar el grado de maestría]. 2019. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3765/MUNAYCO\\_%20MESIAS\\_POSGRADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3765/MUNAYCO_%20MESIAS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab. 2013. [citado 6 noviembre 2020]; 25(1): 26-33. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
25. De los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Invest Educ Enferm. 2004. [citado 6 noviembre 2020]; 22(2): 128-37. Disponible en: <https://docplayer.es/55105790-Algunas-consideraciones-en-el-analisis-del-concepto-satisfaccion-delp-aciente-a.html>
26. National Heart Lung and Blood Institute (NHLBI). Guía breve sobre la anemia. [Internet]. 2011. [citado 7 noviembre 2020] Disponible en: [https://www.nhlbi.nih.gov/files/docs/public/blood/anemia-inbrief\\_yg\\_sp.pdf](https://www.nhlbi.nih.gov/files/docs/public/blood/anemia-inbrief_yg_sp.pdf)
27. MINSA. Norma técnica – Manejo terapéutico y preventivo de la anemia en niños, adolescentes, mujeres gestantes y puérperas. [Internet]. 2017. [citado 7 noviembre 2020] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4190.pdf>
28. Balarajan Y, Ramakrishnan U, Ozaltin E, Shankar A, Subramanian S. Anaemia in low-income and middle-income countries. The Lancet. 2011. [citado 7 noviembre 2020]; 378: 2123-35. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(10\)62304-5/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(10)62304-5/fulltext)

29. Dávila C, Paucar R, Quispe A. Anemia Infantil. Rev Peru Investig Matern Perinat. 2018. [citado 7 noviembre 2020]; 7(2): 46-52. Disponible en: <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/articula/view/118/123>
30. Instituto Nacional de Salud. MINSA. Documento técnico Consejería nutricional en el marco de la atención materno infantil. [Internet]. 2010. [citado 8 noviembre 2020] Disponible en: <https://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/otrpubs/pdf/Consejeria.nutricional.pdf>
31. MINSA. Norma Técnica de Salud en Telesalud. [Internet]. 2009. [citado 9 noviembre 2020] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1428.pdf>
32. MINSA. Reglamento de la Ley N°30421, Ley Marco de Telesalud Modificada con el decreto legislativo N°1303, que optimiza procesos vinculados a telesalud. Decreto Supremo N°003-2019. [Internet]. 2019. [citado 9 noviembre 2020] Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/297306/Decreto\\_Supremo\\_N%C2%BA\\_003-2019-SA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/297306/Decreto_Supremo_N%C2%BA_003-2019-SA.PDF)
33. Curioso W. Galán E. El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. Acta Med Peru. 2020. [citado 9 noviembre 2020]; 37(3): 366-75. Disponible en: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP>
34. MINSA. Directiva administrativa para la implementación y desarrollo de los servicios de teleorientación y telemonitoreo. R.M. N°146-2020. [Internet]. 2020. [citado 9 noviembre 2020] Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574552/RM\\_146-2020-MINSA\\_Y\\_ANEXOS.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574552/RM_146-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF)
35. Tejada F, Ruiz R. Aplicaciones de Enfermería basadas en TICs. Hacia un nuevo Modelo de Gestión. ENE, Revista de Enfermería. 2010. [citado 10 noviembre 2020]; 4(2): 10-18. Disponible en: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/127/110>
36. Álzate J, Fontecha D. El uso de las TIC para fortalecer el rol del cuidador. [Proyecto de grado]. Universidad de los Llanos. 2018. [citado 10

- noviembre 2020]. Disponible en:  
<https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1533>
37. Martí C, Mateo A, López M, Kaknani S, García M. El uso de las TICs en Atención Primaria de Salud por parte de enfermería. Universidad de Málaga. 2018. [citado 10 noviembre 2020]. Disponible en:  
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16899/comunicacion%20tic.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
38. Villa María del Triunfo Salud SAC. Las TICs en enfermería. [Noticia]. [citado 10 noviembre 2020]. Disponible en:  
<https://vmtsalud.com.pe/noticias/las-tic-en-la-enfermeria-vmt>
39. Galimany G, Roca M, Girbau R. Las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas sanitarios. Un nuevo reto para la enfermera. Metas de Enferm. 2012. [citado 10 noviembre 2020]; 15(3): 6-10. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/33666>
40. Arandojo I. Nuevas Tecnologías y nuevos retos para el profesional de Enfermería. Index Enferm. 2016. [citado 10 noviembre 2020]; 25(1-2): 38-41. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/307208211\\_Nuevas\\_Tecnologias\\_y\\_nuevos\\_retos\\_para\\_el\\_profesional\\_de\\_Enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/307208211_Nuevas_Tecnologias_y_nuevos_retos_para_el_profesional_de_Enfermeria)
41. Nuñez J, et al. Teleenfermería, opción atractiva para transformar la gestión del cuidado. Rev. Med. Electrón. 2020. [citado 11 abril 2021]; 42(2). Disponible en:  
<http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3398>

# ANEXOS

<b>“A”</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....</b>	<b>I</b>
<b>“B”</b>	<b>INSTRUMENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>“C”</b>	<b>INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS.....</b>	<b>V</b>
<b>“D”</b>	<b>LIBRO DE CÓDIGOS.....</b>	<b>VI</b>
<b>“E”</b>	<b>MATRIZ DE DATOS.....</b>	<b>VII</b>
<b>“F”</b>	<b>MEDICIÓN DE LA VARIABLE.....</b>	<b>IX</b>
<b>“G”</b>	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>X</b>
<b>“H”</b>	<b>TABLAS DE DATOS GENERALES.....</b>	<b>XI</b>
<b>“I”</b>	<b>TABLAS DE RESULTADOS.....</b>	<b>XIII</b>
<b>“J”</b>	<b>TABLA DE DATOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>XV</b>

### ANEXO "A": OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL	DEF. OPERACIONAL
<p>Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro.</p>	<p>Es la relación que existe entre las expectativas y necesidades de las madres respecto al conjunto de acciones que emplea la enfermera a través de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS) brindando consejería sobre la importancia de suplementar a los niños con hierro.</p>	<p>Técnico Científico</p> <p>Interpersonal</p> <p>Entorno tecnológico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo conceptual de la anemia</li> <li>• Manejo conceptual de la suplementación con hierro</li>   <li>• Respeto y amabilidad</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Información completa y entendible</li>   <li>• Ambiente y comodidad</li> <li>• Conectividad</li> <li>• Uso de material audiovisual</li> </ul>	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	<p>Es el grado de bienestar que manifiesta la madre respecto a la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro, medido a través de una escala tipo Likert y cuyo valor final será expresado en alto, medio y bajo.</p>

## ANEXO “B”: INSTRUMENTO

### ESCALA TIPO LIKERT

#### A. PRESENTACIÓN

Reciba un cordial saludo de mi parte, mi nombre es Jesus Alexander Coz Calumani, soy estudiante del último año de enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en esta oportunidad estoy realizando una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro. Esta información es de carácter ANÓNIMO Y CONFIDENCIAL, por ello se solicita que responda con honestidad. Muchas gracias.

#### B. DATOS GENERALES

A continuación, complete y/o marque:

1. Edad de la madre: \_\_\_\_\_
2. Edad del niño: \_\_\_\_\_
3. Número de hijos: \_\_\_\_\_
4. Grado de instrucción:  
Primaria ( )                      Superior ( )  
Secundaria ( )                      Ninguno ( )
5. Procedencia:  
Costa ( )  
Sierra ( )  
Selva ( )
6. Estado civil:  
Casada ( )                      Soltera ( )  
Conviviente ( )                      Viuda ( )

#### C. INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de enunciados a los que usted debe responder marcando con un aspa (X) en una sola respuesta. Es muy importante que, RESPONDA A TODOS LOS ENUNCIADOS.

Nº	ENUNCIADO	RESPUESTAS			
		Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
1	La enfermera le explica acerca de la definición de la anemia.				
2	La enfermera le explica acerca de las causas de la anemia.				
3	La enfermera le explica cómo saber si su hijo tiene anemia.				
4	La enfermera le explica sobre las consecuencias de la anemia.				
5	La enfermera le explica para qué sirve el suplemento de hierro.				
6	La enfermera le explica por cuánto tiempo se le da el suplemento de hierro al niño.				
7	La enfermera le explica que el suplemento de hierro debe darle antes de ingerir los alimentos.				
8	La enfermera le explica sobre la presencia de efectos adversos (estreñimiento, dolor de estómago, diarrea, entre otras) del suplemento de hierro.				
9	La enfermera la saluda al inicio y se despide al término de la teleorientación.				
10	La enfermera utiliza un tono de voz adecuado y gestos agradables.				
11	La enfermera le pregunta sobre las necesidades que presenta el niño.				
12	La enfermera resuelve sus dudas.				
13	La enfermera le explica con términos sencillos y comprensibles la información.				
14	La enfermera coordina la fecha de las siguientes citas y acuerdos pactados.				

N°	ENUNCIADO	RESPUESTAS			
		Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
15	El ambiente que emplea la enfermera para la teleorientación es ordenado, con buen audio e imagen.				
16	Se siente cómoda cuando hace uso del recurso tecnológico para la consulta (celular, computadora)				
17	La teleorientación se realiza sin interrupciones.				
18	La enfermera le pregunta si se encuentra en un lugar con señal estable, para que reciba la teleorientación.				
19	Durante la teleorientación, la enfermera utiliza material audiovisual (folletos virtuales, videos).				
20	La enfermera le envía material educativo al término de la teleorientación mediante correo o WhatsApp.				

## ANEXO "C": INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO (CVC)

(Hernández-Nieto, 2011)

**3 JUECES**

Item	J1	j2	j3	$\Sigma x_{ij}$	(Mx)	CVCi	Pei	CVCic
1	5	4	4	13	4,3333	0,8667	0,0370	0,8297
2	5	4	4	13	4,3333	0,8667	0,0370	0,8297
3	5	4	4	13	4,3333	0,8667	0,0370	0,8297
4	5	5	4	14	4,6667	0,9333	0,0370	0,8963
5	5	4	4	13	4,3333	0,8667	0,0370	0,8297
6	5	4	4	13	4,3333	0,8667	0,0370	0,8297
7	5	3	4	12	4,0000	0,8000	0,0370	0,7630
8	5	5	4	14	4,6667	0,9333	0,0370	0,8963
9	5	5	5	15	5,0000	1,0000	0,0370	0,9630
10	5	5	5	15	5,0000	1,0000	0,0370	0,9630
11	5	5	5	15	5,0000	1,0000	0,0370	0,9630
12	5	5	5	15	5,0000	1,0000	0,0370	0,9630
13	5	5	5	15	5,0000	1,0000	0,0370	0,9630
14	5	5	5	15	5,0000	1,0000	0,0370	0,9630
15	3	3	4	10	3,3333	0,6667	0,0370	0,6297
16	4	5	4	13	4,3333	0,8667	0,0370	0,8297
17	5	5	4	14	4,6667	0,9333	0,0370	0,8963
18	3	3	4	10	3,3333	0,6667	0,0370	0,6297
19	5	5	4	14	4,6667	0,9333	0,0370	0,8963
20	5	3	4	12	4,0000	0,8000	0,0370	0,7630

$\Sigma$  17,1267

<b>n de ítems</b>	20	CVct	0,8563
		<b>CVcTc</b>	<b>0,8193</b>

<b>INTERPRETACIÓN DEL CÁLCULO DEL CVC</b>	
Valor del CVC	Interpretación de la validez y concordancia
De 0 a 0,60	Inaceptable
Mayor a 0,60 y menor o igual a 0,70	Deficiente
Mayor a 0,70 y menor o igual a 0,80	Aceptable
Mayor a 0,80 y menor o igual a 0,90	Buena
Mayor a 0,90	Excelente
<b>Fuente:</b> Hernández-Nieto (2011)	

**Resultado: 0.8193**

**Interpretación:** Mayor a 0.80 y menor o igual a 0.90: BUENA

## ANEXO "D": LIBRO DE CÓDIGOS

### DATOS GENERALES

EDAD DE LA MADRE	
18 - 26 años	0
27 - 35 años	1
36 - 44 años	2

EDAD DEL NIÑO	
06 - 15 meses	0
16 - 25 meses	1
26 - 35 meses	2

NÚMERO DE HIJOS	
1 hijo	0
2 hijos	1
3 hijos a más	2

GRADO DE INSTRUCCIÓN	
PRIMARIA	0
SECUNDARIA	1
SUPERIOR	2

PROCEDENCIA	
COSTA	0
SIERRA	1
SELVA	2

ESTADO CIVIL	
CASADA	0
SOLTERA	1
CONVIVIENTE	2
VIUDA	3

### DATOS ESPECÍFICOS

N° DE ITEM	RESPUESTA			
	N	CN	CS	S
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO</b>				
1	1	2	3	4
2	1	2	3	4
3	1	2	3	4
4	1	2	3	4
5	1	2	3	4
6	1	2	3	4
7	1	2	3	4
8	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>				
9	1	2	3	4
10	1	2	3	4
11	1	2	3	4
12	1	2	3	4
13	1	2	3	4
14	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN ENTORNO TECNOLÓGICO</b>				
15	1	2	3	4
16	1	2	3	4
17	1	2	3	4
18	1	2	3	4
19	1	2	3	4
20	1	2	3	4

### ANEXO "E": MATRIZ DE DATOS

DATOS GENERALES							DATOS ESPECÍFICOS																				GT			
							DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO								DIMENSIÓN INTERPERSONAL								DIMENSIÓN ENT. TECNOLÓGICO							
M	EM	EN	NH	GI	P	EC	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	T	P9	P10	P11	P12	P13	P14	T	P15	P16	P17	P18	P19	P20	T	GT
1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	21	4	4	2	2	3	3	18	3	4	4	1	1	1	14	53
2	1	0	1	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	28	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	1	1	1	15	66
3	0	0	0	2	0	1	1	1	1	1	4	4	4	4	17	3	3	2	4	4	4	20	3	4	3	1	1	3	15	52
4	0	2	0	1	0	2	3	1	1	1	4	4	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	1	1	1	14	59
5	2	0	2	2	2	0	4	4	4	4	1	4	4	4	29	3	3	2	4	4	4	20	3	4	3	1	1	1	13	62
6	2	1	0	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	29	2	3	2	4	4	4	19	4	4	4	4	1	4	21	69
7	2	0	2	2	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	2	1	1	15	70
8	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	3	19	4	4	2	4	4	4	22	3	4	3	2	1	1	14	55
9	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	3	23	3	3	2	4	4	4	20	3	4	3	2	1	1	14	57
10	1	0	1	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	1	1	17	73
11	0	1	0	1	0	2	1	1	1	1	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	3	22	3	4	3	3	1	1	15	57
12	0	2	0	1	0	1	3	3	3	3	4	3	3	3	25	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	1	1	14	56
13	0	0	1	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	2	1	1	15	71
14	1	1	0	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	1	1	16	68
15	2	0	2	1	0	2	1	1	1	1	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	2	1	1	14	52
16	0	2	0	1	0	2	2	2	2	2	4	4	4	4	24	3	3	2	4	4	3	19	2	4	2	2	1	1	12	55
17	1	1	0	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	1	1	15	71
18	2	2	2	1	1	0	3	3	3	3	4	4	4	4	28	4	4	2	4	4	3	21	3	4	3	3	1	1	15	64
19	1	2	2	1	0	0	2	2	2	2	4	4	4	4	24	3	3	2	3	3	3	17	2	4	2	2	1	1	12	53
20	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	11	2	3	2	2	1	1	11	34
21	0	0	0	1	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	23	1	4	1	1	1	1	9	64
22	1	0	2	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	2	1	1	14	70

23	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	3	4	2	2	1	1	13	51
24	1	1	1	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	1	1	15	71
25	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	4	4	4	4	20	3	3	2	3	3	3	17	3	4	3	2	1	1	14	51
26	1	0	1	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	1	1	15	71
27	1	0	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	4	22	3	4	3	2	1	1	14	68
28	2	1	1	1	0	2	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	11	1	4	1	1	1	1	9	32
29	0	0	0	1	0	2	1	1	1	1	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	2	17	1	4	1	1	1	1	9	43
30	2	1	1	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	2	4	4	4	21	3	4	3	2	1	1	14	67
31	1	0	0	1	0	2	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	1	1	1	7	31
32	0	0	0	1	0	2	1	1	1	1	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	3	19	1	1	1	1	1	1	6	45
33	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	2	12	1	4	1	1	1	1	9	41
34	1	0	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	2	1	1	14	69
35	0	0	1	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	2	1	1	14	70
36	1	0	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	1	1	15	71
37	0	1	0	2	0	2	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	11	1	2	1	1	1	1	7	30
38	0	0	0	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	2	1	1	12	68
39	1	0	2	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	3	1	1	16	72
40	0	0	0	0	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	2	17	3	4	2	1	1	1	12	61
41	0	0	0	1	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	2	4	4	4	21	2	4	2	2	1	1	12	65
42	0	1	1	2	0	2	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	1	4	1	1	1	1	9	33
43	2	0	1	1	0	2	1	1	1	1	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	2	12	1	4	1	1	1	1	9	41
44	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	1	4	1	1	1	1	9	33
45	0	0	0	1	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	80

## ANEXO "F": MEDICIÓN DE LA VARIABLE

### FÓRMULA DE MÁXIMOS Y MÍNIMOS

<b>GENERAL</b>
$(V_{\text{máx}} - V_{\text{min}}) / 3 = K$ $(80 - 20) / 3 = 20 = K$

20 a 39	Nivel bajo
40 a 59	Nivel medio
60 a 80	Nivel alto

<b>1RA DIMENSIÓN</b>
$(V_{\text{máx}} - V_{\text{min}}) / 3 = K$ $(32 - 8) / 3 = 8 = K$

8 a 15	Nivel bajo
16 a 23	Nivel medio
24 a 32	Nivel alto

<b>2DA DIMENSIÓN</b>
$(V_{\text{máx}} - V_{\text{min}}) / 3 = K$ $(24 - 6) / 3 = 6 = K$

6 a 11	Nivel bajo
12 a 17	Nivel medio
18 a 24	Nivel alto

<b>3RA DIMENSIÓN</b>
$(V_{\text{máx}} - V_{\text{min}}) / 3 = K$ $(24 - 6) / 3 = 6 = K$

6 a 11	Nivel bajo
12 a 17	Nivel medio
18 a 24	Nivel alto

## **ANEXO “G”: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante el presente documento expreso mi consentimiento de participar libre y voluntariamente en el proyecto de investigación titulado: “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”, habiendo sido informada sobre el propósito del mismo, así como de los objetivos. Que conozco que los resultados serán usados solo para fines científicos y que se garantizará su anonimato. Señala verbalmente su conformidad.

( ) ACEPTO      ( ) NO ACEPTO

## ANEXO "H": TABLAS DE DATOS GENERALES

### TABLA 1. EDAD DE LA MADRE

EDAD	MADRE	
	N	%
18 - 26	20	44%
27 - 35	16	36%
28 - 44	9	20%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

### TABLA 2. EDAD DEL NIÑO

EDAD	NIÑO	
	N	%
6 - 15 meses	26	58%
16 - 25 meses	14	31%
26 - 35 meses	5	11%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

### TABLA 3. NÚMERO DE HIJOS

N° HIJOS		
CANTIDAD	N	%
1	19	42%
2	13	29%
3 a +	13	29%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**TABLA 4. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MADRE**

GRADO DE INSTRUCCIÓN		
	N	%
Primaria	2	4%
Secundaria	36	80%
Superior	7	16%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**TABLA 5. PROCEDENCIA DE LA MADRE**

PROCEDENCIA		
	N	%
Costa	31	69%
Sierra	11	24%
Selva	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**TABLA 6. ESTADO CIVIL DE LA MADRE**

ESTADO CIVIL		
	N	%
Casada	7	16%
Soltera	10	22%
Conviviente	28	62%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

## ANEXO "I": TABLA DE RESULTADOS

**TABLA 7. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2021**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
ALTO	23	51,1%
MEDIO	16	35,6%
BAJO	6	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

**TABLA 8. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente técnico – científico, en el CMI Tahuantinsuyo Bajo, 2021**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>COMPONENTE TÉCNICO CIENTÍFICO</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
ALTO	26	57.8%
MEDIO	13	28.9%
BAJO	6	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

**TABLA 9. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente interpersonal, en el CMI Tahuantinsuyo Bajo, 2021**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	COMPONENTE INTERPERSONAL	
	N	%
ALTO	32	71.1%
MEDIO	10	22.2%
BAJO	3	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

**TABLA 10. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente entorno tecnológico, en el CMI Tahuantinsuyo Bajo, 2021**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	COMPONENTE ENTORNO TECNOLÓGICO	
	N	%
ALTO	2	4.4%
MEDIO	32	71.2%
BAJO	11	24.4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

## ANEXO "J": TABLA DE DATOS ESPECÍFICOS

ENUNCIADO	NUNCA		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO</b>								
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. La enfermera le explica acerca de la definición de la anemia.	17	37.8	3	6.6	3	6.6	22	48.9
2. La enfermera le explica acerca de las causas de la anemia.	17	37.8	4	8.8	2	4.4	22	48.9
3. La enfermera le explica cómo saber si su hijo tiene anemia.	18	40	3	6.6	2	4.4	22	48.9
4. La enfermera le explica sobre las consecuencias de la anemia.	18	40	3	6.6	2	4.4	22	48.9
5. La enfermera le explica para qué sirve el suplemento de hierro.	2	4.4	6	13.3	1	2.2	36	80
6. La enfermera le explica por cuánto tiempo se le da el suplemento de hierro al niño.	0	0	7	15.5	2	4.4	36	80
7. La enfermera le explica que el suplemento de hierro debe darle antes de ingerir los alimentos	0	0	6	13.3	1	2.2	38	84.4
8. La enfermera le explica sobre la presencia de efectos adversos (estreñimiento, dolor de estómago, diarrea, entre otras) del suplemento de hierro.	1	2.2	7	15.5	4	8.8	33	73.4
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>								
9. a enfermera la saluda al inicio y se despide al término de la teleorientación.	0	0	9	20	15	33.3	21	46.6
10. La enfermera utiliza un tono de voz adecuado y gestos agradables.	0	0	8	17.7	14	31.1	23	51.1
11. La enfermera le pregunta sobre las necesidades que presenta el niño.	0	0	21	46.6	13	28.9	11	24.4
12. La enfermera resuelve sus dudas.	0	0	9	20	9	20	27	60
13. La enfermera le explica con términos sencillos y comprensibles la información.	1	2.2	7	15.5	9	20	28	62.2
14. La enfermera coordina la fecha de las siguientes citas y acuerdos pactados.	2	4.4	8	17.7	10	22.2	25	55.6

DIMENSIÓN ENTORNO TECNOLÓGICO								
15. El ambiente que emplea la enfermera para la teleorientación es ordenado, con buen audio e imagen.	10	22.2	5	11.1	24	53.3	6	13.3
16. Se siente cómoda cuando hace uso del recurso tecnológico para la consulta (celular, computadora).	1	2.2	2	4.4	2	4.4	40	88.9
17. La teleorientación se realiza sin interrupciones.	10	22.2	7	15.5	20	44.5	8	17.7
18. La enfermera le pregunta si se encuentra en un lugar con señal estable, para que reciba la teleorientación.	16	35.5	17	37.8	10	22.2	2	4.4
19. Durante la teleorientación, la enfermera utiliza material audiovisual (folletos virtuales, videos).	44	97,8	0	0	0	0	1	2.2
20. La enfermera le envía material educativo al término de la teleorientación mediante correo o WhatsApp.	42	93.3	0	0	1	2.2	2	4.4