



SATISFACCIÓN MATERNA SOBRE LA TELEORIENTACIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA ACERCA DE LA SUPLEMENTACIÓN CON HIERRO

MATERNAL SATISFACTION ON THE REMOTE GUIDANCE PROVIDED BY THE NURSE ON THE SUPPLEMENTATION WITH IRON

Jesus Alexander Coz Calumani¹ <https://orcid.org/0000-0002-1596-0640>, Juana Matilde Cuba Sancho² <https://orcid.org/0000-0002-9803-1571>

¹Estudiante de la Carrera de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

²Docente de la Carrera de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

2477-9172 / 2550-6692 Derechos Reservados © 2021 Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Enfermería. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons, que permite uso ilimitado, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original es debidamente citada

Recibido: 25 de mayo 2021

Aceptado: 29 de junio 2021

RESUMEN

Introducción: Durante el estado de emergencia por la pandemia COVID-19 la vulnerabilidad de los niños con diagnóstico de anemia ferropénica constituye una prioridad en el sistema de salud, con la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) para garantizar el proceso de atención, monitoreo y seguimiento. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro en un centro materno infantil. **Métodos:** investigación observacional, descriptiva, de corte transversal con muestreo no probabilístico de 45 madres con niños entre 6 a 35 meses de edad. Se utilizó instrumento de satisfacción materna mediante el juicio de expertos a través del coeficiente de validez de contenido (CVC) de 0.8193, confiabilidad con alfa de Cronbach de 0.827. **Resultados:** Del total de madres encuestadas el 51.10% presentaron un nivel alto de satisfacción respecto a la teleorientación que brinda la enfermera sobre la suplementación con hierro, en los componentes técnico-científico 57.80% e "interpersonal" 71.10%; sin embargo, en el componente "entorno tecnológico" tuvieron un nivel medio de satisfacción 71.10%, seguido de un nivel bajo 24.40%. **Conclusiones:** La mayoría de las madres tienen un alto nivel de satisfacción sobre la teleorientación brindada por la enfermera, predominó un nivel alto en el componente técnico-científico y el componente interpersonal; 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 no todos cuentan con recursos tecnológicos y que aún no se están empleando las herramientas adecuadamente para fortalecer la información brindada por la enfermera.

Palabras Clave: teleorientación, hierro, satisfacción, enfermería, anemia.

ABSTRACT

Introduction: During the state of emergency due to the COVID-19 pandemic, the vulnerability of children diagnosed with iron deficiency anemia constitutes a priority in the health system, with the application of Information and Communication Technologies (ICTs) to guarantee the process care, monitoring and follow-up. **Objective:** To determine the level of maternal satisfaction about the teleorientation provided by the nurse about iron supplementation in a maternal and child center. **Methods:** observational, descriptive, cross-sectional research with non-probabilistic sampling of 45 mothers with children between 6 and 35 months of age. A maternal satisfaction instrument was used through the judgment of experts through the content validity coefficient (CVC) of 0.8193, reliability with Cronbach's alpha of 0.827 **Results:** Of the total of mothers surveyed, 51.10% presented a high level of satisfaction with respect to the remote orientation provided by the nurse on iron supplementation, in the "technical-scientific" components 57.80% and "interpersonal" 71.10%; However, in the "technological environment" component they had an average satisfaction level of 71.10%, followed by a low level of 24.40%. **Conclusions:** Most of the mothers have a high level of satisfaction about the teleorientation provided by the nurse, a high level prevailed in the technical-scientific component and the interpersonal component; 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 not all have technological resources and that the tools are not being used adequately yet to strengthen the information provided by the nurse

Keywords: teleorientation, iron, satisfaction, nursing, anemia.

Autor de correspondencia: Lic. Mg. Juana Matilde Cuba Sancho Correo electrónico: jcubas@unmsm.edu.pe

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció que la enfermedad causada por el nuevo coronavirus aislado en Wuhan, China, como COVID-19 responde a la forma corta del nombre enfermedad por coronavirus 2019, mientras que el agente causal fue denominado virus del síndrome respiratorio agudo severo 2 (SARS-CoV-2), posterior al análisis genómico de las secuencias por el Comité Internacional de Taxonomía de Virus y declarada pandemia en el mes de marzo del año 2020, debido a los niveles alarmantes de propagación en más de 100 países y por la gravedad de la enfermedad (1), asimismo, en el Perú se declaró el Estado de Emergencia Nacional el cual dispuso el aislamiento social obligatorio, así como 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 salud de manera regular, entre ellos, la población infantil con riesgo de presentar anemia (2).

A nivel nacional, la anemia constituye un grave problema de salud pública (3), 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 fue 40.1% en el año 2019, afectando a 4 de cada 10 niños menores de 3 años (4); sin embargo, de acuerdo a las metas propuestas a alcanzar hasta el 2021 para reducir la anemia infantil, se evidencia que para el año 2019 se proyectó disminuir la tasa hasta un 28.5%, al año 2020 un 23.8% y al año 2021 un 19%, estadísticas que reflejan que los esfuerzos realizados no están dando los resultados esperados y los avances aún son insuficientes (5).

En el distrito de Independencia de Perú, la anemia infantil figura como un problema priorizado con impacto sanitario ocupando el segundo lugar (6); específicamente en el Centro Materno Infantil (C.M.I.) Tahuantinsuyo Bajo, esta enfermedad se ubica en el tercer lugar como 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 alrededor del año de edad del niño, 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 (7).

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 como: 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 como un aspecto fundamental (5). Sin embargo, por la pandemia 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 estas razones se ha establecido la directiva sanitaria n°099, en la 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 (8).

La teleorientación se ha implementado durante los meses de confinamiento por el estado de emergencia a nivel nacional en Perú, con la finalidad de asegurar la continuidad de las atenciones a los usuarios, específicamente a las madres, en relación a la prevención y terapéutica 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 importante tenerlo en cuenta para identificar sus fortalezas y debilidades, pudiendo establecer planes de mejora continua (9).

En Perú, Dolores-Maldonado et al., realizaron un estudio de la satisfacción de las madres con el proceso de atención que se brinda en la suplementación con hierro, evidenció que el 45% de las madres presentaban una satisfacción media en relación a la consejería del personal de salud, aunque en la dimensión técnica se identificó baja satisfacción debido a la poca efectividad que se transmitía en los mensajes, (9) similar a la investigación de Huanca et al., establecieron que el 50% de las madres presentaban satisfacción media (10).

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, motivo por el cual el objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro.

MÉTODOS

Investigación observacional, descriptiva, de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico a conveniencia, conformada por 45 madres, con niños de 6 a 35 meses de edad que asistieron al Servicio de Crecimiento y Desarrollo del C.M.I. Tahuantinsuyo Bajo para recoger su suplemento de hierro, para la recolección de datos se utilizó un instrumento de satisfacción materna, conformado por dos partes, (i) datos generales de la madre, (ii) nivel de satisfacción que incluyó tres componentes: técnico-científico (8 enunciados), interpersonal (6 enunciados) y entorno tecnológico (6 enunciados); otorgando un puntaje de acuerdo a una escala tipo Likert: nunca (1 punto), casi nunca (2 puntos), casi siempre (3 puntos) y siempre (4 puntos).

La validez del instrumento fue determinada mediante el juicio de expertos a través del coeficiente de validez de contenido (CVC) de 0.8193, con una buena validez y concordancia (mayor a 0.80 y menor o igual a 0.90). La confiabilidad del instrumento se determinó mediante una prueba piloto a un grupo con características similares de las madres, aplicando la prueba de homogeneidad de alfa de Cronbach de 0.827.

Los datos fueron procesados a través del software estadístico (SPSS Statistics 24.0 para windows), aplicando el análisis estadístico, por medio del cálculo de la distribución numérica y porcentual

Además, se consideraron los aspectos éticos tales como: la participación voluntaria y el consentimiento informado donde previamente se explicó a las madres en qué consistía la encuesta y que los resultados obtenidos serían utilizados solo para fines de la investigación.

RESULTADOS

Del total de las madres encuestadas se evidenció un predominio del 44.00% de 18 a 26 años de edad, 42.00% tenían un solo hijo, 29.00% con 2 hijos, grado de instrucción el 80.00% estudiaron secundaria, la procedencia el 69.00%

pertenecen a la Costa, el estado civil el 62.00% son convivientes (asociación libre) y la edad del niño el 58.00% de 6 a 15 meses (tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas de las madres. Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2021.

| Población total | n = 45 | |
|-----------------------------|----------|----------|
| Datos de la madre | n | % |
| Edad | | |
| 18 - 26 años | 20 | 44.00 |
| 27 - 35 años | 16 | 36.00 |
| 36 - 44 años | 9 | 20.00 |
| Número de hijos | | |
| 1 | 19 | 42.00 |
| 2 | 13 | 29.00 |
| 3 o más | 13 | 29.00 |
| Grado de instrucción | | |
| Primaria | 2 | 4.00 |
| Secundaria | 36 | 80.00 |
| Superior | 7 | 16.00 |
| Procedencia | | |
| Costa | 31 | 69.00 |
| Sierra | 11 | 24.00 |
| Selva | 3 | 7.00 |
| Estado Civil | | |
| Casada | 7 | 16.00 |
| Soltera | 10 | 22.00 |
| Conviviente | 28 | 62.00 |
| Datos del niño | | |
| Edad | | |
| 06 - 15 meses | 26 | 58.00 |
| 16 - 25 meses | 14 | 31.00 |
| 26 - 35 meses | 5 | 11.00 |

El nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro, predomina una alta satisfacción con el 51.10%, seguido de una satisfacción media con el 35.60% (tabla 2).

Tabla 2. 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

| Nivel de satisfacción | n | % |
|-----------------------|----|--------|
| Alto | 23 | 51.10 |
| Medio | 16 | 35.60 |
| Bajo | 6 | 13.30 |
| Total | 45 | 100.00 |

El nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente técnico-científico, el 57.80% de las madres presentan un nivel alto de satisfacción (tabla 3).

Tabla 3. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente interpersonal, en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Tahuantinsuyo Bajo, 2021

| Nivel de satisfacción | Componente técnico-científico | |
|-----------------------|-------------------------------|--------|
| | N | % |
| Alto | 26 | 57.80 |
| Medio | 13 | 28.90 |
| Bajo | 6 | 13.30 |
| Total | 45 | 100.00 |

El nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente interpersonal, el 71.10% de las

madres tienen un nivel alto de satisfacción, seguido del 22.20% presentan un nivel medio de satisfacción (tabla 4)

Tabla 4. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente interpersonal, en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2021

| Nivel de satisfacción | Componente Interpersonal | |
|-----------------------|--------------------------|--------|
| | n | % |
| Alto | 32 | 71.10 |
| Medio | 10 | 22.20 |
| Bajo | 3 | 6.70 |
| Total | 45 | 100.00 |

En relación al nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente entorno-

tecnológico, el 71.10% de las madres presentan un nivel medio de satisfacción, el 24.40% corresponde un nivel bajo de satisfacción (tabla 5)

Tabla 5. Nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente entorno-tecnológico, en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, 2021

| Nivel de satisfacción | Componente entorno-tecnológico | |
|-----------------------|--------------------------------|--------|
| | n | % |
| Alto | 2 | 4.40 |
| Medio | 32 | 71.20 |
| Bajo | 11 | 24.40 |
| Total | 45 | 100.00 |

DISCUSIÓN

La suplementación con hierro constituye una de las intervenciones priorizadas por el Ministerio de Salud de Perú, para reducir y controlar la anemia, un problema de salud pública que afecta principalmente a la población pediátrica (5, 11-13), pero debido a que el país se encuentra en un estado de emergencia a causa de la pandemia COVID-19, 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 (14-16). Por ser una actividad nueva en proceso de implementación, es necesario su evaluación continua, por considerarse un componente fundamental en la satisfacción del usuario, en este caso, en las madres de familia que reciben la teleorientación y por constituir un indicador de calidad de la atención, que proporciona información oportuna y relevante al personal de enfermería y a las autoridades de la salud (17-20).

Las investigaciones existentes sobre satisfacción de la teleorientación y la suplementación con hierro que se brinda en el primer nivel de atención por parte del personal de enfermería son escasas; 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.

En la investigación actual el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro, determinaron que más de la mitad del total de madres tienen una satisfacción alta, seguido de un nivel medio con casi más de la tercera parte, lo que significaría que se están cumpliendo con las expectativas de las madres respecto al servicio que se brinda, aunque se debería seguir trabajando en el aspecto que dificulta una atención existosa como el uso de la tecnología, similar al trabajo de Chuquiyaqui R, donde se evidencia que la mayoría de madres se encontraban satisfechas, seguido por una satisfacción regular (21).

Asimismo, se encontró similitud con el estudio de Dolores-Maldonado et al., donde las madres encuestadas presentaron un nivel medio de satisfacción en relación a la consejería, de la misma manera (9), Huanca C y Valero J, mencionan que el nivel de satisfacción en su mayoría fue medio (10), asimismo, Farfán J, describe que las madres tenían una satisfacción media sobre la consejería nutricional (22).

De tal forma, analizando los estudios contrastados con los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría de madres tienen satisfacción media respecto a la consejería nutricional (22,23), sin embargo, el actual servicio que se brinda es mediante la teleorientación, empleando un conjunto de estrategias tecnológicas que permiten la interacción virtual; lo cual probablemente indicaría que a través de este nuevo recurso se estaría proporcionando una mejor atención, reforzando los conocimientos de la madre, debido a que el tiempo del servicio presencial se enfoca en 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, en relación a la definición, causas, signos y síntomas, consecuencias de la anemia; y acerca del hierro sobre su uso, el tiempo que debe de 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, lo que evidenciaría que se está brindando contenido educativo que permite a la madre comprender dicha información (23).

Este resultado es similar al 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 (22). 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 (10), de igual forma, en la investigación de Dolores-Maldonado et al., 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 (9).

Las actividades educativas que se brindan a la madre son muy importantes porque la orientación recibida permitirá prevenir la anemia, identificar oportunamente sus signos, síntomas, y sobre todo, se podrá realizar un seguimiento respecto a la adherencia al hierro; todo ello repercutirá en la práctica diaria del cuidado que le proporciona al niño, es pertinente destacar que se debe tener presente el grado de instrucción de la madre, debido 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. (24) 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 que constituye una fortaleza que mejora la imagen de la enfermera frente a la sociedad .

En la investigación 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, lo que significaría que el personal de enfermería brinda la atención caracterizada por respeto y empatía, de forma que la madre se sienta cómoda y pueda expresarse. Similar resultado encontró Huanca C y Valero J, que reportó un porcentaje significativo en un nivel alto respecto al mencionado componente (10).

Asimismo, en el estudio de Dolores-Maldonado et al., establecen que la mitad del total de las madres tenían una satisfacción media respecto al componente interpersonal, seguido de un nivel alto, por una pequeña diferencia (9). Otros estudios, consideraban esta dimensión en "apertura y análisis" como el estudio de Chuquiyaury 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 (21).

Las estrategias 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 educativos 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 (21).

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 (25-27).

En la investigación actual se evidenció que la mayoría de madres tenía una satisfacción media, seguido de un nivel bajo respecto al componente entorno tecnológico, lo cual evidencia que se debe reforzar las competencias tecnológicas del personal de enfermería para que brinde mejor servicio a las madres, a partir de las limitaciones que existen e implementar planes de mejora. Aunque con otros términos como "Confort/soporte comunicacional" se encontraron similares resultados, Dolores-Maldonado et al., establecieron que más de la mitad de las madres presentaron una satisfacción media (9), por el contrario, Huanca C y Valero J, indican que más de la mitad del total presentaban una satisfacción alta (10).

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 (22).

Durante la pandemia de COVID-19 el personal de salud, específicamente, enfermería, no se encontraban preparados para brindar el servicio de teleorientación y las instituciones competentes no brindaron capacitaciones para un adecuado uso y manejo de las herramientas tecnológicas, por estas razones representa 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 (28-30).

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 las madres del servicio de crecimiento y desarrollo infantil. 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.

CONCLUSIONES

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 realizan actividades educativas sobre la definición de la anemia, causas, sintomatología complicaciones y orientaciones terapéuticas sobre la suplementación con las sales de hierro, intervalo, duración, momento adecuado para tomarlo y los efectos adversos.

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 explicaciones con un tono de voz agradable, indagan sobre las necesidades del niño, resuelven las dudas de las madres, utilizando términos sencillos y coordinan la fecha de sus próximas citas y acuerdos.

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.

Una limitación del estudio es que solamente se ha aplicado en un establecimiento de salud, por ello es necesario seguir realizando investigaciones en otras instituciones y localidades del país y a nivel latinoamericano.

FINANCIAMIENTO: No hubo fuentes de financiamiento.

CONFLICTOS DE INTERÉS: Los autores declaran no tener conflictos de interés.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19. 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. 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. 2020. Disponible en: https://www.who.int/vmnis/database/anaemia/anaemia_data_status_t4/es/
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales, 2014-2019. 2020. Disponible en: <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. 2017. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4189.pdf>
6. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de Salud. Distrito de Independencia. 2019. Disponible en: https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis-lima-2019/CD_MINSA/DOCUMENTOS_ASIS/ASIS_DISTRITO%20INDEPENDENCIA%202019.pdf
7. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación de Salud. Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. 2018. Disponible en: <http://www.dirislimanorte.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/asis-2018.pdf>
8. Ministerio de Salud. Directiva sanitaria que establece las disposiciones para garantizar las prestaciones de prevención y control de la anemia en el contexto del COVID-19. 2020. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/695082/RM_275-2020-MINSA.PDF
9. Dolores-Maldonado G, Liria-Dominguez R, Espinoza-Bernardo S. Satisfacción materna de la consejería en suplementación infantil con hierro realizada por el personal de salud. An Fac med. 2018;79(1):29-34 DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i1.14589>
10. Huanca Carhuapoma C, Valero Quispe 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. Universidad María Auxiliadora. Repositorio Institucional. 2020. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/281>
11. Zavaleta N, Astete-Robilliard L. Efecto de la anemia en el desarrollo infantil: consecuencias a largo plazo. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2017; 34(4): 716-22. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000400020
12. Aparco J, Huamán-Espino 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; 34(4): 709-15. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000400019
13. Ministerio de Salud. Norma técnica – Manejo terapéutico y preventivo de la anemia en niños, adolescentes, mujeres gestantes y puerperas. 2017. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4190.pdf>
14. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud en Telesalud. 2009. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1428.pdf>
15. Ministerio de Salud. Reglamento de la Ley N°30421, Ley Marco de Telesalud Modificada con el decreto legislativo N°1303, que optimiza procesos vinculados a telesalud. 2019. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/297306/Decreto_Supremo_N%C2%BA_003-2019-SA.PDF
16. Ministerio de Salud. Directiva administrativa para la implementación y desarrollo de los servicios de teleorientación y telemonitoreo. 2020. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/574552/RM_146-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF
17. Serrano-del Rosal R, Loriente-Arín N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud pública Méx. 2008; 50(2): 162-72. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342008000200010
18. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011. 2011. 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>
19. Munayco Mesias 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. Repositorio Universidad Nacional del Callao. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3765/MUNAYCO%20MESIAS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Coronado-Zarco R, Cruz-Medina E, Macías Hernández S, Arellano Hernández A, Nava Bringas T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab. 2013; 25(1): 26-33. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
21. Chuquiyauri Ibañez 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. Cybertesis. Repositorio de Tesis Digitales. UNMSM. 2019. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11804/Chuquiyauri_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Farfán Villena J. Satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un puesto de salud. Repositorio Universidad Ricardo Palma. 2019. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2852/TEZZ_T030_73618153_T%20%20%20FARFAN%20%20VILLANA%20JOSELYN%20MABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Dávila Aliaga C, Paucar-Zegarra R, Quispe A. Anemia Infantil. Rev Peru Investig Matern Perinat. 2018; 7(2): 46-52. Disponible en: <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/118/123>
24. Ministerio de Salud. Documento técnico Consejería nutricional en el marco de la atención materno infantil. 2010. Disponible en: <https://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/otrpubs/pdf/Consejeria.nutricional.pdf>

25. Curioso W, Galan Rodas E. The role of telehealth in the fight against COVID-19 and the evolution of the Peruvian regulatory framework. Acta Medica Peruana. 2020. Disponible en: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/1004>
26. Carrillo González Gloria Mabel, Chaparro Diaz Lorena, Sánchez Herrera Beatriz. Conocimiento y acceso a las TIC en personas con enfermedad crónica y cuidadores familiares en Colombia. Enferm. glob. 2014;13(34):123-134. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200006&lng=es.
27. Lima-Serrano M, Carrión Robles T, Herráiz Mallebrera A, Arrabal Téllez AB. Enfermería Comunitaria y salud digital en tiempos de la COVID-19. RIdEC 2020; 13(2):34-42. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27195/enfermeria-comunitaria-y-salud-digital-en-tiempos-de-la-covid-19/>
28. Arandojo Morales I. Nuevas Tecnologías y nuevos retos para el profesional de Enfermería. Index Enferm. 2016; 25(1-2): 38-41. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/307208211_Nuevas_Tecnologias_y_nuevos_retos_para_el_profesional_de_Enfermeria
29. Galimany Masclans J, Roca Roger M, Girbau i García R. Las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas sanitarios. Un nuevo reto para la enfermera. Repositorio digital. Universidad de Barcelona. 2012. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/33666>
30. Nuñez León J, Ramos Díaz A, Jiménez Aragonés M, García Pérez M, Mella Herrera L, Romero Borges K. Teleenfermería, opción atractiva para transformar la gestión del cuidado. Rev. Med. Electrón. 2020; 42(2). Disponible en: http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3398/pdf_744