

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE
HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN
UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autoras:

Karina Tito Castro
Maria Susana Del Aguila Roman

Asesor:

Mg. Lic. Katherine Elizabeth Uribe Antunez

<https://orcid.org/0000-0002-7368-2474>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Carmen Lidia Monserrate Hernández	21876975
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Alberto Guevara Tirado	43993447
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Jhon Epifanio Acuña Jara	73114814
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

REPORTE DE AUTENTICIDAD

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repositorio.upsjb.edu.pe Internet Source	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	3%
4	repositorio.uap.edu.pe Internet Source	2%
5	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Student Paper	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	1%
7	Submitted to Universidad Andina del Cusco Student Paper	1%
8	1library.co Internet Source	<1%
9	www.studocu.com Internet Source	<1%
10	repositorio.unac.edu.pe Internet Source	<1%
11	repositorio.unsch.edu.pe Internet Source	<1%
12	hdl.handle.net Internet Source	<1%
13	renati.sunedu.gob.pe Internet Source	<1%
14	repositorio.untrm.edu.pe Internet Source	<1%
15	repositorio.unfv.edu.pe Internet Source	<1%

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a Dios por permitirnos avanzar con bien cada etapa de nuestras vidas y darnos fortaleza a seguir en nuestro camino profesional, a nuestros padres por su apoyo incondicional y por ser impulsores de nuestra superación.

Se agradece a las personas que nos rodean, familia y amigos que nos impulsaron con palabras positivas y que nos ayudó a seguir sin rendirnos y llegar a esta etapa de nuestra formación académica.

AGRADECIMIENTO

El primer agradecimiento es principalmente a Dios, que gracias a él gozamos de salud y seguimos con nuestros objetivos.

Seguidamente a la universidad por brindarnos buenos conocimientos a lo largos de estos años y poder ejercer la carrera de enfermería con vocación y discernimiento.

Agradecer a nuestra asesora por la colaboración brindada con el desarrollo de este proyecto.

A todo el personal del centro de Salud María del Perpetuo Socorro por ayudarnos y colaborar con nosotras para el desarrollo, por la paciencia, el tiempo y confianza.

Finalmente, gracias a todas las personas que ayudaron directa y indirectamente en la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
REPORTE DE AUTENTICIDAD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	26
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
2.1 Tipo de investigación	30
2.2 Población y muestra	31
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	32
2.4 Validación y confiabilidad de los instrumentos	33
2.5 Procedimiento para la recolección de datos	33

2.6 Aspectos éticos	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
3.1 Resultados estadísticos	35
3.2 Resultados estadísticos inferenciales	42
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
4.1 Discusión	50
4.2 Limitaciones	53
4.3 Conclusiones	53
4.4 Recomendaciones	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Calidad de atención.....	35
Tabla 2. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Técnica.....	36
Tabla 3. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Procedimiento	37
Tabla 4. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Habilidades	38
Tabla 5. Tabla cruzada Accesibilidad y Calidad de atención	39
Tabla 6. Tabla cruzada Confort y Calidad de atención.....	40
Tabla 7. Tabla cruzada Confianza y Calidad de atención.....	41
Tabla 8. Prueba de normalidad	42
Tabla 9. Correlación de variables nivel de satisfacción y calidad de atención.....	43
Tabla 10. Correlación de variables nivel de satisfacción y técnica	44
Tabla 11. Correlación de variables nivel de satisfacción y procedimientos	45
Tabla 12. Correlación de variables nivel de satisfacción y habilidades	46
Tabla 13. Correlación de dimensión accesibilidad y variable calidad de atención	47
Tabla 14. Correlación de dimensión confort y variable calidad de atención.....	48
Tabla 15. Correlación de dimensión confianza y variable calidad de atención.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación.....	31
Figura 2. Frecuencias de nivel de satisfacción y Técnica.....	36
Figura 3. Frecuencias de nivel de satisfacción y Procedimientos.....	37
Figura 4. Frecuencias de nivel de satisfacción y Habilidades	38
Figura 5. Frecuencias de accesibilidad y calidad de atención	39
Figura 6. Frecuencias de confort y calidad de atención.....	40
Figura 7. Frecuencias de confianza y calidad de atención.....	41

RESUMEN

Antecedentes: La satisfacción de las madres que asisten al servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es un indicador notable para evaluar la calidad de atención por parte del personal de enfermería, si el nivel de satisfacción es alto, podemos decir que a través de este indicador podemos evaluar si la atención que recibe la madre es buena, por lo tanto, se va determinar si el nivel de satisfacción tiene relación con la buena atención. **Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención de enfermería en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023. **Metodología:** Es una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional de corte transversal no experimental. Muestra: Fue de 80 participantes, el instrumento empleado tuvo 24 ítems y se obtuvo un V Aiken de 1, además un Alfa de Cronbach de cada variable de 0.938 y 0.928. **Resultado:** El 51.2% de las madres evaluadas presentaron un nivel de satisfacción media. **Conclusiones:** Las madres de niños de 6 a 24 meses presentaron un nivel de satisfacción regular; en cuanto a la dimensión predominó una satisfacción alta en accesibilidad (58.8%), confort (51.2%), confianza (60%) y respecto a la calidad de atención predominó, procedimiento (60%), técnica (51.2%); y en la dimensión habilidad se obtuvo una calidad de atención media (47.7%).

PALABRAS CLAVES: Atención de Enfermería, Calidad de Atención; Accesibilidad; Anemia Ferropénica.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En nuestro país el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que brindan las enfermeras constituye un reto frecuente en todas las instituciones prestadoras de salud, por lo que es preciso se mejore en todos los niveles de atención con la finalidad de maximizar el bienestar del paciente y esté satisfecho por el servicio recibido.

Frente a ello tomando como referencia a la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera la calidad de atención como un elemento esencial de la salud universal, de tal manera que se centra la atención en las personas y sus comunidades. Asimismo, considera que se debe mejorar las políticas y estrategias para la garantía de la calidad de atención sanitaria, enfocado en acciones de mejora de la calidad en el servicio. Adicionalmente precisa que en algunos países el 30% todavía carecen de atención sanitaria y aquellos que reciben una buena calidad de atención sólo representan el 39%. (1).

El Ministerio de Salud menciona que la satisfacción del usuario es un indicador que evalúa la calidad de atención que brinda el enfermero e involucra una serie de acciones, valores, normas que harán que el paciente muestre su grado de satisfacción y esta dependerá de la percepción que tuvo al recibir la atención brindada, además contribuye a plantear proyectos de mejora continua, aportes al conocimiento y mejora de la calidad.

Por su parte la Organización Panamericana para la salud (OPS), considera cuatro causas principales que limitan el acceso a la salud: precaria infraestructura, fallas al asignar y/o gestionar los recursos, problemas con la calidad de los servicios de salud y barreras en las atenciones en salud que son geográficos, financieros, sociales, monetarios entre otros, tal que los tres primeros

se asocian a la disposición de la administración de hierro y el bienestar sobre los servicios de salud, pero el último se refiere al personal asignado según la oferta y demanda (2).

En el Perú de acuerdo a la encuesta demográfica y de salud familiar ENDES, en el 2021, la situación de la salud infantil fue muy crítica, tal que el 11,1% de la población menor de cinco años tuvo desnutrición crónica, el 38,6% con prevalencia de anemia en niños de 6 a 35 meses de edad, y solo el 4,7% de niños menores de 36 meses presentaron controles de crecimiento y desarrollo completos para su edad (3).

La prevalencia de anemia en Lima Metropolitana es de 30.4%, de acuerdo a lo reportado por el INEI; según el área de residencia, que refleja la deficiencia del sector salud que en época de pandemia se agudizó descuidando a los diversos pacientes por priorizar la atención de los contagiados con COVID 19 (4).

De acuerdo a lo mencionado, se pone énfasis en el estudio en el primer nivel de atención, tal que el tratamiento con hierro debe asociarse a la educación a la madre para cumplir correctamente con el consumo de hierro, en tal sentido la labor del personal de enfermería se debe enfocar en concientizar y brindar mayor información instructiva a la madre para un trabajo conjunto.

Valorando lo relevante que es la labor de la enfermera y de la madre del niño se considera importante conocer ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

En tal sentido, con el estudio se espera contribuir en la mejora de la atención y se evite que los niños de temprana edad padezcan de la anemia en la entidad de salud de Villa María del

Perpetuo Socorro, perteneciente al cercado de Lima de categoría I y al mismo tiempo las madres tengan mejor conocimiento de la atención a sus niños menores.

1.1. Realidad problemática

Existe un 48.8% de personas en el mundo que tienen anemia, es decir se considera un problema de Salud Pública que el sistema Político Sanitario viene trabajando con el objetivo de erradicar la enfermedad; según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la anemia afecta principalmente en la población infantil y mujeres en estado de gestación, por ello se calcula que en todo el mundo hay 280 millones de niños afectados por este problema y 614 millones de mujeres que padecen de esta enfermedad silenciosa, siendo 42 % mujeres gestantes, por ello es importante detectar a tiempo y tratar la anemia ya que puede ocasionar daños irreversibles en niños menores de un año, como el mayor riesgo de presentar problemas de aprendizaje, concentración, atención y además dificultad en su desarrollo psicomotor y posteriormente en su vida cotidiana(1).

Cabe mencionar que las regiones con mayor prevalencia de anemia son: África (67%), Asia Oriental (65%), y las regiones como Europa y América tiene una prevalencia de 20%. Según la Organización Mundial de Salud a nivel de Latinoamérica y el Caribe menciona que existen aproximadamente 22 millones de niños de 6 a 24 meses que padecen de anemia.

Entre las estrategias de Salud Pública buscan mejorar la diversidad alimentaria, el enriquecimiento de los alimentos ricos en hierro, ácido fólico y otros micronutrientes, siendo vital la labor de la enfermera desde que el niño empieza su tratamiento con hierro ya que directamente

es ella quien interactúa con la madre y el niño. Por ello es importante el abastecimiento del personal de enfermería que cubra la demanda de pacientes para una óptima calidad de atención (5).

Según el Ministerio de Salud (MINSA) en Perú, en el año 2023, el índice de anemia en niños de 6 a 35 meses es del 40.9%. Entre las estrategias existe el Plan Nacional para la Reducción y Control de la Anemia Materno Infantil y la Desnutrición Crónica Infantil en el Perú, incluyendo aspectos estratégicos como es el caso de la administración del Hierro a menores, madres en gestación y jóvenes en etapa de adolescencia, orientación nutricional a progenitoras, avance con alimentación fortificada, ligadura tarde de cordón umbilical, campaña contra los parásitos, tal que el plan se puso considerando una meta de reducción de 19% (6). Se pone énfasis en la calidad de la atención que brindan los establecimientos de salud de primer nivel, priorizando la atención primaria de salud (APS), dirigida a la población más necesitada, buscando que las madres asistan regularmente a la cita programada (7).

En el contexto local, las condiciones de trabajo del personal de enfermería progresivamente se fueron regulando con fines de satisfacer las expectativas de usuarios del servicio. Por ello es importante la buena práctica y tiempo de atención para que su salud esté en condiciones favorables (8). Sin embargo, debido a la alta demanda de pacientes el tiempo de interacción con el personal de enfermería no es suficiente para una atención de calidad, pues muchas madres requieren mejor orientación y que sus dudas sean absueltas en el momento de ser atendido (9).

Según el análisis situacional de salud (ASIS) de Lima Centro en el año 2022 se reportó que el total de casos de niños con anemia de 6 a 36 meses fue de 9852; por lo tanto, es aún es considerado un problema de salud pública severo. En la jurisdicción aún persisten inequidades y factores que se asocian con la prevalencia de anemia ya que según el Ministerio de Salud (MINSA)

en Lima Cercado el número de casos es de 1296 en el periodo 2020 a 2022 en este porcentaje se encuentra el centro de salud Villa María del Perpetuo Socorro, en donde se realiza el seguimiento con respecto al abordaje y el tratamiento contra la anemia, por ello las estrategias en el primer nivel de atención son importantes para poder contrarrestar este problema en menores de 6 a 24 meses, evitando que tengan problemas de salud por la misma enfermedad que en la zona muchos niños padecen, el otro problema, es el tiempo de atención ya que según la norma Crecimiento y Desarrollo (CRED) cada niño debe recibir 40 minutos de atención en el servicio pero por la demanda de los pacientes no es posible y eso influye en la satisfacción y la calidad de servicio.

Concluyendo, por política del centro de Salud, es prioritario prevenir la anemia con la finalidad de proteger la salud de los niños, a pesar de las limitaciones del personal y el desabastecimiento de los suplementos de hierro.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Hierrezuelo *et.al* (10), en el año 2022 desarrollo un estudio en Cuba, tal que su objetivo fue precisar el conocimiento de la anemia ferropénica en progenitoras de menores de 1 año de edad, considerando la investigación descriptiva y transversal, cuya muestra conformaron 352 madres de los niños en estudio. Se tuvo como resultados que el conocimiento respecto a la anemia ferropénica, de acuerdo a la dimensión conocimientos básicos resultó elevada con 54,7 % de progenitoras, 53% tuvieron conocimientos inferiores respecto a las medidas preventivas, y en el tratamiento resaltó el nivel intermedio en 54,2 % de los casos. Integralmente el 38,9 % de progenitoras tuvieron conocimientos intermedios respecto a prevención de la anemia ferropénica. Como conclusión

mencionaron, hay relación entre la anemia e indicadores de riesgo, además que el programa hace posible que se mejore los conocimientos y prácticas.

Moyano *et al.* (11), en el año 2019 realizó una investigación en Ecuador tal que el objetivo fue fijar los factores vinculados a la anemia en niños/as en el Centro de Desarrollo Infantil. Fue un estudio cuantitativo, transversal, siendo su muestra conformada por 52 controles. Se realizó la revisión de la historia clínica, observando la hemoglobina en sangre, suplemento vitamínico, peso y talla; peso al nacer y edad gestacional que está registrado en los carnets de vacunación

Resultados: Se identificó 04 factores vinculados a la anemia: Lugar de residencia rural RM 3.03 (IC 95% 1.36-6.77) deficiencia con los micronutrientes RM 5.23 (IC 95% 1.07-25.54), peso inferior a lo normal al nacer RM 8.33 (IC 95% 1.77-39.12) y niños prematuros RM 5.95 (IC 95% 1.77-39.12), llegando a las conclusiones: La anemia en menores se vincula con los factores asociados a vivir en localidades rurales, deficiencia en micronutrientes, peso inferior al promedio cuando nacen y casos de niños prematuros.

Gómez (12), en el año 2021 en su investigación realizada en Ecuador, su objetivo fue evaluar la calidad en la labor de atención de enfermería de acuerdo a lo que perciben los pacientes en la entidad de salud. La metodología fue cuantitativa, transversal- correlacional, utilizando el método deductivo, de acuerdo a edades, siendo el rango de 15 a 64 años de edad con el 63% del íntegro poblacional. De acuerdo a la estadística a nivel de la Unidad Operativa, aquellos usuarios según sus edades que se atienden resultan ser 80 personas promedio, siendo los resultados de satisfacción elevado con 34.25% de la población con nivel intermedio, fue 34.19%, y un porcentaje inferior de 6% estuvieron disconformes con la atención por causas diversas, concluyendo que el

trabajo realizado en dicho centro de salud por las enfermeras aún muestran inconformidad en los usuarios que acuden a la entidad de salud.

Coz y Cuba (13), en el año (2021) en su investigación realizada, su objetivo se basó en determinar la satisfacción de las madres en relación a la teleorientación brindada por el personal de enfermería respecto a suplementación mediante hierro. El método fue observacional, descriptivo, transversal, conformando la muestra 45 progenitoras con menores de 6 a 35 meses de edad. De los resultados a progenitoras encuestadas un 51.10% mostraron un nivel elevado de satisfacción en relación a la teleorientación brindada por el personal de enfermería respecto a suplementación con hierro, el componente interpersonal fue 71.10%. Se concluyó que muchas madres tuvieron un nivel elevado de satisfacción respecto a la teleorientación otorgada por el personal de enfermería, siendo elevado respecto al aspecto técnico-científico y el aspecto interpersonal.

Suarez *et al.* (14), en el año 2019 en su estudio realizado en Cuba en relación a la percepción sobre calidad de la atención en la entidad de salud, su objetivo fue determinar la calidad respecto a la atención brindada en la entidad de salud, mediante una investigación cuantitativa, descriptiva utilizando como instrumento la encuesta. Se tuvo como resultado respecto a la calidad que el 48% pertenece a lo esperado, y el otro 48% está relacionado con la percepción, dando a conocer que la atención que brindaron conllevó a la satisfacción de nivel medio al paciente, precisando que existe falta de infraestructura, y empatía, por ello este estudio alcanzó un nivel medio. En tal sentido se concluyó resaltando que los resultados encontrados no son los esperados que aseguren la buena calidad en la atención que se brinda.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Sanchez (15), en el año 2022, en su estudio realizado en Chiclayo, sobre la satisfacción en el control y calidad de atención de las enfermeras, su objetivo fue precisar la relación habida respecto a la calidad en la atención del personal de enfermería y la satisfacción de las progenitoras, cuya metodología usada fue básica, cuantitativa y el diseño no experimental descriptivo correlacional, este estudio integraron 96 progenitoras, Según los resultados del vínculo de las variables calidad de atención de las enfermeras y satisfacción de progenitoras, el valor de Rho de Spearman fue 0,787 obteniendo una relación positiva alta. En conclusión, la calidad de atención del personal de enfermería siendo tiene relación fuerte respecto a la satisfacción de progenitoras.

Caruajulca (16), en el año 2022 en su estudio realizado en Cajamarca sobre la satisfacción de progenitoras en relación a la calidad de atención de las enfermeras, su objetivo fue precisar la satisfacción de progenitoras en relación a la calidad de atención. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo cuyo diseño se consideró no experimental y transversal, siendo la muestra conformada por 121 madres de los niños menores. Se consideró un estudio básico, aplicado, con una muestra que conformaron 100 madres tal que se hizo uso del cuestionario. Se tuvo como resultado que el 95% de progenitoras tuvieron satisfacción completa, mientras que en la dimensión técnico – científica se logró que el 99.2% quedaran conformes. En conclusión, las madres de los niños en estudio estuvieron satisfechas de la atención y respecto a la atención, así como valoraron la parte técnica – científica, tal que el vínculo entre las variables es relevante.

Arteaga (17), en el año 2022 en su investigación realizada en Cajamarca respecto a la satisfacción de madres en relación a la calidad de atención en consejería de suplementación con

hierro, su objetivo fue precisar la satisfacción materna respecto a la calidad de atención de consejería al suplementar con hierro. Se consideró descriptivo y transversal. El grupo poblacional conformaron 83 madres. Según los resultados del nivel de satisfacción, el 65,1% de progenitoras tienen el nivel elevado y 34,9% intermedio. Se concluye que el mayor porcentaje de las madres encuestadas presentan una satisfacción alta.

Huanca y Valero (18), en el año 2020 realizó un estudio en Lima, referida a satisfacción de la calidad de atención de niños con el objetivo determinar el nivel de satisfacción de la calidad de atención infantil con la suplementación de hierro. Estuvo conformada por 30 madres a través de la investigación descriptiva, no experimental y trasversal empleando un cuestionario. De los resultados obtenidos se tuvo que el nivel de satisfacción media con un (50,0%) y en el componente técnica- científica bajo con (43,3%) y en confort y soporte con salió alta con (63,3%). Como conclusión, las madres presentan satisfacción baja en técnica y en satisfacción alta en confort.

Ríos (19), en el año 2020 en su investigación realizada en Iquitos, respecto a satisfacción de progenitoras y calidad de atención, su objetivo fue determinar la relación existente entre la satisfacción y calidad de atención en niños menores de un año. En este caso fue cuantitativa, descriptiva, no experimental transversal. La muestra conformó 120 madres, cuya técnica fue la encuesta. Del resultado logrado sobre la calidad de atención por los procedimientos realizados, tal que resaltó en nivel alto con 76.7% y respecto a calidad en la atención fue de nivel intermedio con un 87.5%. En conclusión, dada la significancia menor que 0,05 se comprobó en el estudio que existe relación entre las variables satisfacción de las madres y calidad de atención de los profesionales de enfermería.

1.1.3 Bases teóricas

Variable 1: Nivel de satisfacción

La Organización Mundial de la Salud (OMS), respecto a satisfacción de usuarios precisó que es relevante para la medición de la calidad de atención en el sector salud. El término satisfacción, asocia a la actitud amable y empatía, tal que la comunicación sencilla transmita confianza y haya percepción de satisfacción respecto a la atención brindada (20).

La satisfacción responde a las emociones, de tal manera que la percepción del consumidor se aproxima a lo que se desea, acción o condición que se compara a partir de los valores, lo cual es útil para comparar, en tanto los clientes tienen diferentes percepciones de sus expectativas y deseos (21).

También es el resultado relevante del servicio que se otorga al usuario, de tal manera que se brinde un buen servicio, ayuda en su comportamiento.

La satisfacción depende de la calidad del servicio y la expectativa que tiene el usuario. De esta manera se logrará la satisfacción del usuario dependiendo de la calidad de atención que se le brinde en el servicio requerido.

Tendrá influencia en lo siguiente:

La forma en la que accede a la atención, el lugar donde se atiende el servicio, la forma de seguir las instrucciones y la forma de tomar iniciativa respecto al servicio (22).

Las dimensiones de la variable son:

Accesibilidad: Es el grado de ajuste que se da con la necesidad del usuario y los recursos que se cuenta durante la atención de la salud. Constituye el vínculo habido entre los obstáculos que se presentan al buscar y obtener el cuidado y la capacidad de la población para que logren superar dichos obstáculos. Debe medirse a partir de un saludo que da

apertura a la comunicación entre en usuario y el personal de enfermería y luego atender la interrogante que por situación del servicio es necesario aclarar inquietudes (23).

Confort: Tiene que ver con la comodidad en salud respecto a la sensación de alivio, tranquilidad y satisfacción que permita que sea agradable la atención. En este caso el ambiente es adecuado tal que genera alivio, tranquilidad y trascendencia, además la consejería que se basa en la tranquilidad que se brinda en un ámbito social de buena voluntad para el servicio (24).

Confianza: Tiene que ver con describir la relevancia del tiempo y la atención continua, para el logro del desarrollo de la confianza entre el usuario y personal del servicio de salud. La característica relevante de la confianza tiene que ver con el comportamiento de la persona en la que se tiene confianza. Por ello es importante que exista claridad y opinión certera de lo que se manifiesta con la seguridad de no ser defraudado. Por ello confiar genera la expectativa (25).

Variable 2: Calidad de atención

El Ministerio de Salud (MINSA), describe respecto a calidad de atención que tiene competencia procedimental, en relación a los pacientes, con un trato correcto a familiares, tal que la calidad se asocia con el hacer lo correcto, en el instante adecuado y oportunamente; también, la calidad está ligada a la praxis del profesional, actuando con responsabilidad, puntualidad, permanente capacitación, innovación, comunicación asertiva, con el fin que los pacientes tengan confianza y expectativa sobre la atención que reciben (26).

La calidad de atención en el sector salud se asocia al cuidado, que se brinda a las poblaciones y personas de tal manera que se busca mejores resultados en el aspecto de la salud, yendo de la mano con los mejores conocimientos disponibles actualmente (27).

La calidad de atención tiene como objetivo logros mayores con más beneficios y disminución de riesgos, mientras que la atención técnica tiene que ver con aplicar la ciencia y tecnología y en lo interpersonal se asocia a los valores, normas, expectativas y aspiraciones del paciente y por último se refiere al confort los cuales son los elementos que constituyen el entorno del paciente para proporcionar una atención confortable. También se refiere a la calidad asistencial asociada con la ética, aquí enfatizamos ya que la dimensión ética, el hacer la beneficencia, no maleficencia, el desarrollo de la bioética en este panorama cumple un papel importante en el ámbito de calidad y la gestión de los servicios a las personas, a partir de la bioética se formula la eficiencia para ayudar a controlar costes y garantiza el cumplimiento de la justicia. En el contexto global establece un sistema de valores para evaluar las decisiones, por ello se precisa de criterios de calidad en la atención en el aspecto asistencial como la gestión de centros que pueden evaluarse y mejorarse. Para culminar, mencionar que el vínculo interpersonal establecido en la atención a personas resulta complejo, pues se presenta en el momento que está en juego valores relevantes de la persona (28).

La Bioética se considera también como el conjunto de características del servicio que permite satisfacer necesidades y expectativas en los usuarios. De manera independiente al enfoque adoptado, tiene relevancia, en el ámbito social (29).

En el sector salud se considera que desde la posición del paciente se busca garantizar la seguridad, efectividad y lo útil que son las acciones asociadas a la salud, considerando una

atención oportuna, eficiente, asegurando la calidad de atención que perciben los usuarios (30).

Las dimensiones de la calidad de atención son:

Técnica: Es enfocarse en la labor de atención planificando y evaluando las acciones durante la atención con ciertas formas y comportamientos que aseguran la calidad de la atención. El responsable se enfoca en la forma de atender para garantizar el buen servicio y el tratamiento a seguir que sea favorable para el usuario durante su tratamiento específico (31).

Procedimiento: La atención se expresa mediante actividades que se desarrollan en el día y al mismo tiempo precisa las causas que se deben considerar durante la atención y la dosis, horario que se estipula al paciente respecto al tratamiento de acuerdo a lo establecido. Es por ello que resalta la labor del personal para cumplir con el procedimiento establecido que asegure una calidad de atención holística (32).

Habilidades: Es relevante establecer estrategias y normativas referente a los servicios dedicados al usuario que son relevantes para la atención eficaz, se destaca la absorción del hierro como un factor relevante para la salud y las indicaciones que se tiene que cumplir según lo establecido (33).

1.1.4 Teorías de enfermería y la administración de hierro

Intervención educativa

La intervención educativa para prevenir anemia son una vía eficaz para controlar este problema latente en los niños. Se busca la ampliación de conocimientos y poner en práctica las estrategias con el objetivo de reducirlo. Al respecto, las actividades educativas generan variación cognitiva, teniendo también protagonismo en las prácticas que se dan en ámbitos

específicos (34). Las estrategias para la reducción de anemia abordan a nivel de programas educativos referidos a la disminución de riesgos y erradicación mediante programas que contribuyan con suplementos nutricionales y dieta balanceada (35).

Intervención de enfermería

La enfermera en el primer nivel de atención actúa con liderazgo en labores preventivos y promocionales, siendo responsable de estrategias de Salud Pública; tal que, como miembro de la salud, estando la mayor parte del tiempo con progenitoras en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED), identifica la información con fines de implementar intervenciones preventivas, promoviendo el aprendizaje mediante procesos simples, interactivos, productivos y que se enfoca a los objetivos definidos; haciendo uso de metodologías educativas e innovadoras que hagan que las madres de familia construyan el conocimiento según la información que se tiene, en la búsqueda de interacción y fluidez comunicativa (36).

1.1.5 Teorías de Enfermería

Teoría de Jean Watson

La teoría del cuidado humano se enfoca en la importancia de la conexión interpersonal entre el enfermero y el paciente, va más allá del simple acto de proporcionar cuidados físicos. Esta se basa en buscar la armonía de la mente, el cuerpo y alma en su totalidad, también menciona que la enfermera no es solo una ciencia, sino también un arte y que la relación con el paciente es esencial ya que tiene un enfoque holístico en el cuidado del mismo y mantiene un compromiso con la mejora en la calidad de atención.

La teorista hace un importante señalamiento en la promoción de la enseñanza aprendizaje, ya que el personal de enfermería debe actualizar sus conocimientos periódicamente para poder avanzar en los campos de la investigación y así mejorar los cuidados en su práctica profesional, ya que según Jean Watson la enfermera tiene la influencia en el entorno interno y externo de la salud y enfermedad de las personas.

1.1.6 Justificación

El estudio tiene justificación práctica pues permite tener conocimiento del vínculo entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del enfermero a las madres con niños que siguen el régimen de control de anemia para su prevención y tratamiento, en el rango de edad de 6 a 24 meses, asegurando una buena atención para evitar que padezcan de anemia y no presenten complicaciones en su desarrollo.

Por otra parte, se justifica socialmente ya que al asegurar la calidad de atención se tendrá madres satisfechas y con buen conocimiento para un correcto tratamiento, por ende, habrá disminución de la anemia. De esta manera se logra atenciones oportunas cubriendo la demanda que se presenta en el centro de salud.

También se justifica metodológicamente ya que en el presente estudio se aplica la investigación para fundamentar el problema y detallando dimensiones e indicadores orientados a medir el vínculo existente con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del enfermero hacia los niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro y luego mediante las herramientas estadísticas con los datos recolectados se obtenga resultados para el análisis correspondiente.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y la técnica del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y las habilidades del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la accesibilidad del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el confort del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la confianza del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?

1.3 Objetivo

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción en y la técnica del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las habilidades del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención y la accesibilidad del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención y el confort del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención y la confianza del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención por el enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

H₀: No existe relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención por el enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la técnica del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

H₁ Existe relación entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

- H₁ Existe relación entre el nivel de satisfacción y las habilidades del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.
- H₁ Existe relación entre la calidad de atención y la accesibilidad del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.
- H₁ Existe relación entre calidad de atención y el confort del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.
- H₁ Existe relación entre calidad de atención y la confianza del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Se considera tipo básica, ya que aporta a la investigación dado que está relacionado con la satisfacción y calidad que se brinda en la atención primaria. Al respecto un estudio básico brinda aporte significativo a la ciencia en la medida que genera un conocimiento válido para otros estudios (39).

Respecto al alcance de la investigación, es descriptivo, pues describe los pasos seguidos en el presente estudio, siendo correlacional por que establece la relación de variables respecto a la satisfacción y calidad de las labores de atención. Se considera investigación tipo correlacional, cuando se busca precisar la relación que tienen las variables a nivel investigativo (40).

Es también de enfoque cuantitativo porque asocia los aspectos que se analiza y evalúa los resultados. Lo cuantitativo permite hacer un análisis deductivo de lo particular a lo general y mediante la estadística se verifica las hipótesis (41).

El diseño por característica es flexible, adecuado, eficiente y económico. Resulta adecuado reducir el sesgo, recolectar y análisis propio. Se considera no experimental ya que no existe manipulación de variables, siendo de corte transversal obteniendo la información en un solo momento (42). El esquema es:

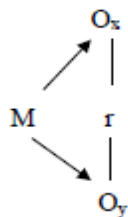


Figura 1. Diseño de la investigación

Donde:

M = Muestra de estudio

O_x = Nivel de satisfacción

O_y = Calidad de atención

r = Relación entre las variables

2.2 Población y muestra

Población:

La población es lo que se busca estudiar, de tal manera que son cuantificadas para el análisis íntegro y sus características son similares (43).

En tal sentido, la población está conformada por 102 madres de los niños de 6 a 24 meses.

Criterios de Inclusión:

- Madres atendidas en el centro de salud.
- Madres que tienen niños de 6 a 24 meses.
- Madres que admiten su participación de forma voluntaria.

Criterios de Exclusión:

- Madres que no desean participar.
- Madres de otros establecimientos de salud.
- Madres de niños menores de 6 meses.

Muestra:

Se toma en consideración como una parte de la población representativa tal que permite obtener resultados valorativos (44).

En este caso se hace uso de la fórmula para definir la muestra, tal que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1) e^2 + Z^2 p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (102) \times (0.5) \times (0.5)}{(102-1) (0.05)^2 + ((1.96)^2(0.5)(0.5))} = \frac{97.9608}{0.255 + 0.9604} = \frac{97.9608}{1.2154} = 80.59$$

n=80 (Se asume el valor entero)

n: Muestra

Z:1.96, coeficiente de confianza asociado al 95%

P: 0,5

Q:0,5 resta aritmética

e: 0,05 nivel de precisión

N: población

E:0,5

De acuerdo al resultado se tiene 80 madres de familia las integrantes de la muestra.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica se define se acuerdo al tipo de investigación a realizar, la técnica que se utilizó fue la encuesta para el presente estudio que permitió recolectar datos de fuente directa, el cual constó de 24 ítems con opción múltiple de respuesta, basadas en las dos variables y seis dimensiones. (45).

Instrumento: Cuestionario

Se considera el cuestionario como medio para recolectar la información de los encuestados, para lo cual se hace uso de una escala de medición, que nos permita encontrar resultados valorativos para el procesamiento. Se considera la escala Likert (46).

En tal sentido, se hace uso de la encuesta siendo el cuestionario la muestra.

2.4 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de instrumento

Un instrumento requiere la validación para ser aplicado y asegurar que sean adecuados (47). En tal sentido, se validó los instrumentos elaborados por las investigadoras el cual se procedió mediante el juicio de expertos, que midieron la relevancia, coherencia y la claridad de cada una de las preguntas. Se hizo uso de la prueba estadística V de Aiken con la cual se comprobó la efectividad de los cuestionarios (Anexo 8).

Confiabilidad de instrumento

La confiabilidad está asociada a asegurar los resultados valorativos en una investigación, siendo relevante como aporte al estudio (48). Al respecto, la confiabilidad del instrumento se obtuvo con la prueba piloto aplicada a 20 madres de familia de niños de 6 a 24 meses, quienes fueron encuestadas. Por ello se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach en el SPSS, tal que para la variable nivel de satisfacción con 12 ítems resultó 0,938 y en la variable Calidad de Atención con 12 ítems fue de 0,928 comprobando la consistencia de los ítems de cada variable (Anexo 9).

2.5 Procedimiento para la recolección de datos

Se realizó lo siguiente:

1. Se hizo las coordinaciones con el asesor designado por parte de la Universidad para recibir las indicaciones puntuales para el proceso de recolección de datos.
2. Se hizo las coordinaciones con la jefatura del Centro de Salud para las coordinaciones con el responsable del área de estudio.
3. Se hizo validar la herramienta contando con el apoyo de expertos, que son profesionales de enfermería que cuentan con el grado de magister y docentes de la entidad.
4. El proceso de la encuesta se realizó de acuerdo al cronograma para captar a todas las madres.
5. La información recolectada se obtuvo en los meses de enero y febrero del 2023, aplicando la encuesta de manera presencial en la entidad de estudio.

Al término se procesó estadísticamente con el SPSS versión 25 y se obtuvo los resultados.

2.6 Aspectos éticos

Es preciso que se respete a los diversos investigadores los cuales son citados para fundamentar la teoría del estudio (49). También hace posible que se concrete trabajos de alto nivel y reconocimiento social (50).

En la presente investigación se considera los siguientes principios:

- Autonomía: En la que se da libertad al participante a decidir formar parte del estudio.
- Beneficencia: Se contribuye con la búsqueda de satisfacción y calidad de atención.
- No maleficencia: Confidencialidad y cuidando la integridad de cada participante.
- Justicia: Se consideró a las madres participantes sin marginar a ninguna, valorando su aporte.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Resultados estadísticos

Tablas cruzadas

Tabla 1. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Calidad de atención

		Calidad de atención			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de satisfacción	Bajo	Recuento	5	0	0	5
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	2	34	5	41
		% del total	2,5%	42,5%	6,3%	51,2%
	Alto	Recuento	0	2	32	34
		% del total	0,0%	2,5%	40,0%	42,5%
Total		Recuento	7	36	37	80
		% del total	8,8%	45,0%	46,3%	100,0%

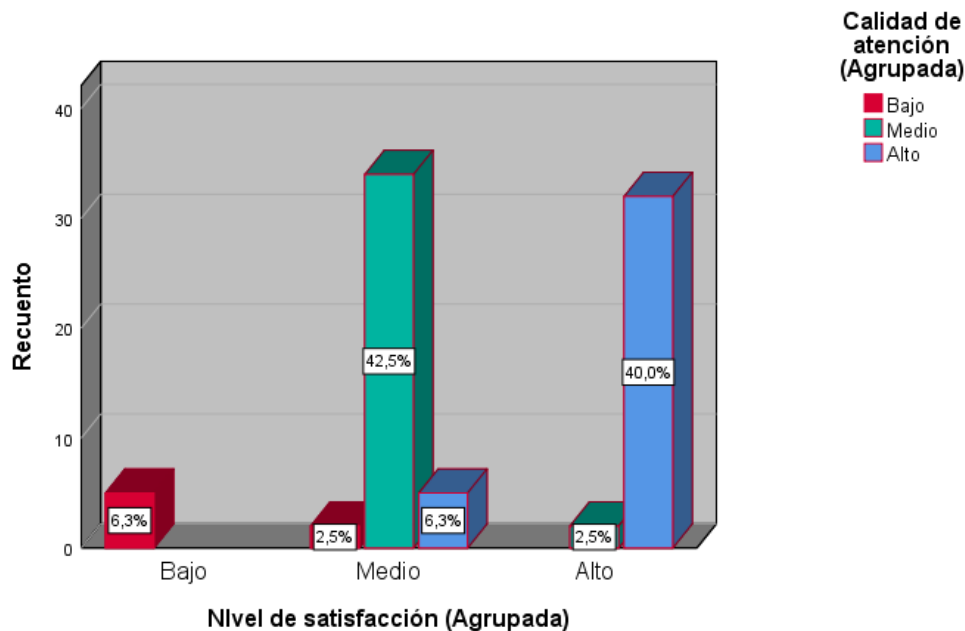


Figura 1: Frecuencias de nivel de satisfacción y calidad de atención

De la tabla 1 y figura 1, Se observó que los encuestados precisaron que, si la satisfacción resulta baja, la calidad de atención es baja en 6.3%. Si el nivel de satisfacción es medio, la calidad

de atención es baja en 2.5%, media en 42.5% y alta en 6.3%. Si la satisfacción es alta, la calidad de atención es media con 2.5% y alta en 40%.

Tabla 2. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Técnica

		Técnica			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de satisfacción	Bajo	Recuento	3	2	0	5
		% del total	3,8%	2,5%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	2	30	9	41
		% del total	2,5%	37,5%	11,3%	51,2%
	Alto	Recuento	0	2	32	34
		% del total	0,0%	2,5%	40,0%	42,5%
Total	Recuento	5	34	41	80	
	% del total	6,3%	42,5%	51,2%	100,0%	

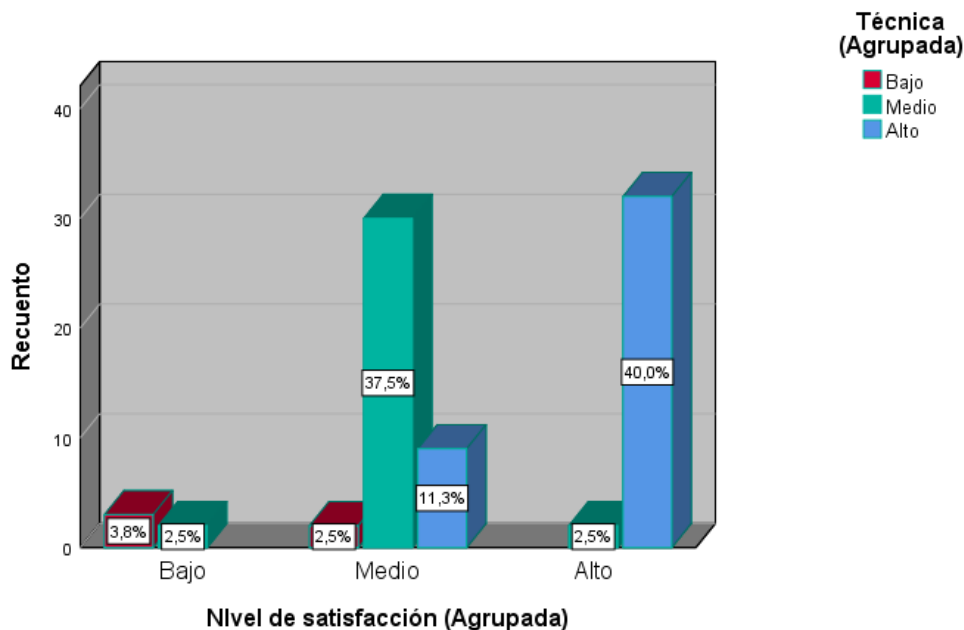


Figura 2. Frecuencias de nivel de satisfacción y Técnica

De la tabla 2 y figura 2, Se observó que los encuestados respondieron, si la satisfacción resulta baja, la técnica es baja en 3.8% y media en 2.5%. Si el nivel de satisfacción es medio, la técnica es baja en 2.5%, media en 37.5% y alta en 11.3%. Si la satisfacción es alta, la técnica es media en 2.5% y alta en 40%.

Tabla 3. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Procedimiento

		Procedimientos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de satisfacción	Bajo	Recuento	5	0	0	5
		% del total	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	2	25	14	41
		% del total	2,5%	31,3%	17,5%	51,2%
	Alto	Recuento	0	0	34	34
		% del total	0,0%	0,0%	42,5%	42,5%
Total		Recuento	7	25	48	80
		% del total	8,8%	31,3%	60,0%	100,0%

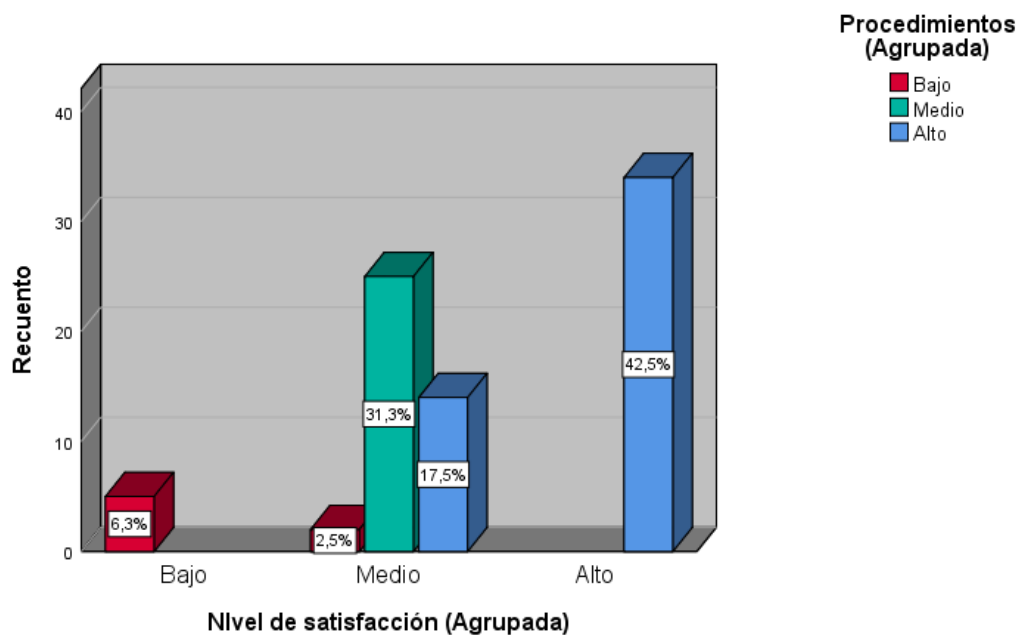


Figura 3. Frecuencias de nivel de satisfacción y Procedimientos

De la tabla 3 y figura 3, Se observó que los encuestados respondieron, si el nivel de satisfacción resulta bajo, los procedimientos son bajos en 6.3%. Si el nivel de satisfacción es medio, los procedimientos son bajos en 2.5%, medios en 31.3% y alto en 17.5%. Si la satisfacción es alta, los procedimientos son altos en 42.5%.

Tabla 4. Tabla cruzada Nivel de satisfacción y Habilidades

		Habilidades			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de satisfacción	Bajo	Recuento	3	2	0	5
		% del total	3,8%	2,5%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	4	30	7	41
		% del total	5,0%	37,5%	8,8%	51,2%
	Alto	Recuento	0	6	28	34
		% del total	0,0%	7,5%	35,0%	42,5%
Total		Recuento	7	38	35	80
		% del total	8,8%	47,5%	43,8%	100,0%

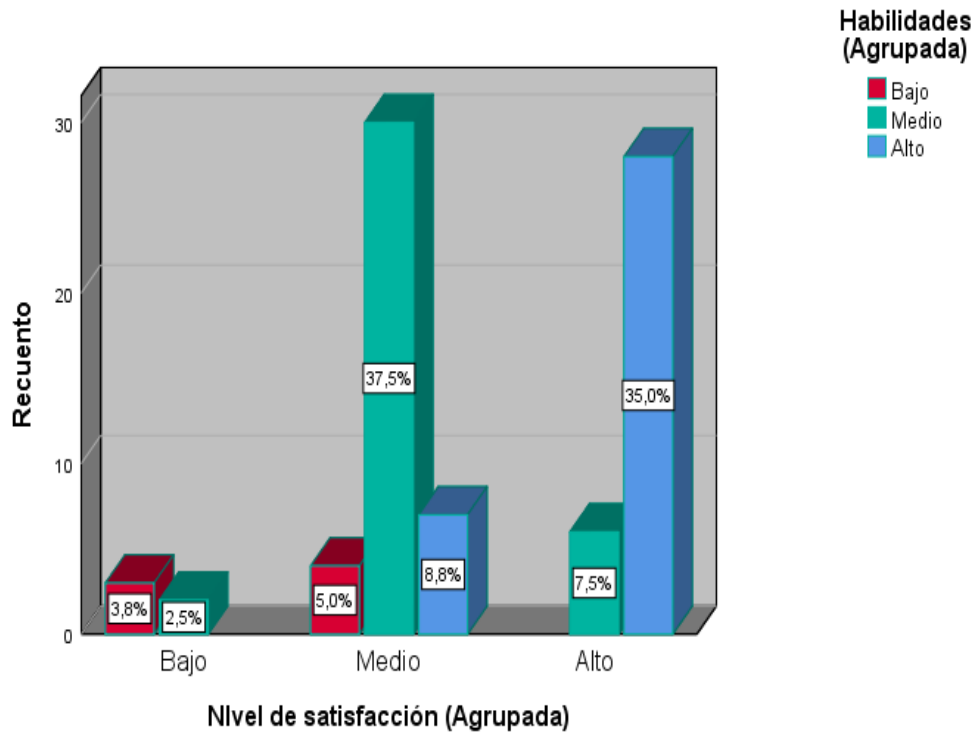


Figura 4. Frecuencias de nivel de satisfacción y Habilidades

De la tabla 4 y figura 4, se observó que los encuestados respondieron, si el nivel de satisfacción resulta bajo, las habilidades son bajas en 3.6% y media en 2.5%. Si el nivel de satisfacción es medio, las habilidades son bajas en 5%, media en 37.5% y alta en 8.8%. Si el nivel de satisfacción es alto, las habilidades son medias en 7.5% y alta en 35%.

Tabla 5. Tabla cruzada Accesibilidad y Calidad de atención

		Calidad de atención			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Accesibilidad	Bajo	Recuento	5	1	0	6
		% del total	6,3%	1,3%	0,0%	7,5%
	Medio	Recuento	2	21	4	27
		% del total	2,5%	26,3%	5,0%	33,8%
	Alto	Recuento	0	14	33	47
		% del total	0,0%	17,5%	41,3%	58,8%
Total		Recuento	7	36	37	80
		% del total	8,8%	45,0%	46,3%	100,0%

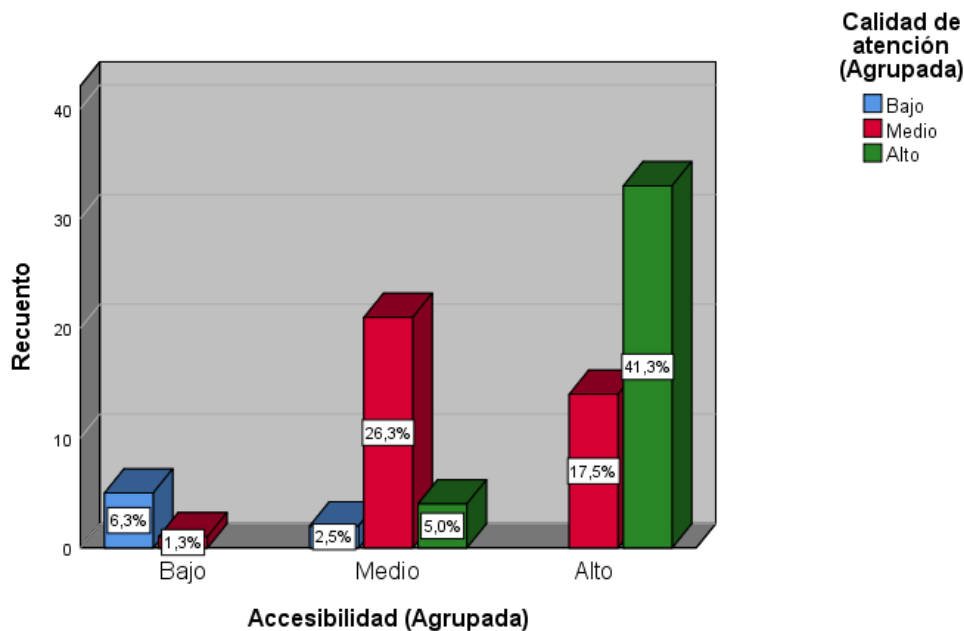


Figura 5. Frecuencias de accesibilidad y calidad de atención

De la tabla 5 y figura 5, se observó que los encuestados respondieron, si la calidad de atención resulta baja, las accesibilidades son bajas en 6.3% y media en 1.3%. Si la calidad de atención es media, las accesibilidades son bajas en 2.5%, media en 26.3% y alta en 5%. Si la calidad de atención es alta, las accesibilidades son medias en 17.5% y alta en 41.3%.

Tabla 6. Tabla cruzada Confort y Calidad de atención

		Calidad de atención (Agrupada)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Confort (Agrupada)	Bajo	Recuento	3	2	0	5
		% del total	3,8%	2,5%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	4	28	2	34
		% del total	5,0%	35,0%	2,5%	42,5%
	Alto	Recuento	0	6	35	41
		% del total	0,0%	7,5%	43,8%	51,2%
Total	Recuento	7	36	37	80	
	% del total	8,8%	45,0%	46,3%	100,0%	

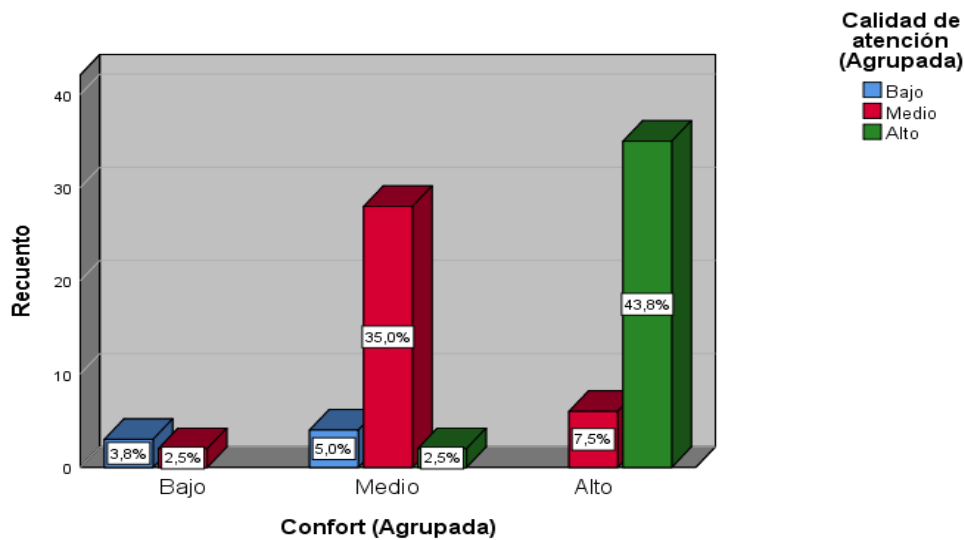


Figura 6. Frecuencias de confort y calidad de atención

De la tabla 6 y figura 6, se observó que los encuestados respondieron, si la calidad de atención resulta baja, el confort es bajo en 3.8% y media en 2.5%. Si la calidad de atención es medio, el confort es bajo en 5%, medio en 35% y alta en 2.5%. Si la calidad de atención es alta, el confort es medio en 7.5% y alta en 43.8%.

Tabla 7. Tabla cruzada Confianza y Calidad de atención

		Calidad de atención			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Confianza	Bajo	Recuento	7	0	0	7
		% del total	8,8%	0,0%	0,0%	8,8%
	Medio	Recuento	0	22	3	25
		% del total	0,0%	27,5%	3,8%	31,3%
	Alto	Recuento	0	14	34	48
		% del total	0,0%	17,5%	42,5%	60,0%
Total	Recuento	7	36	37	80	
	% del total	8,8%	45,0%	46,3%	100,0%	

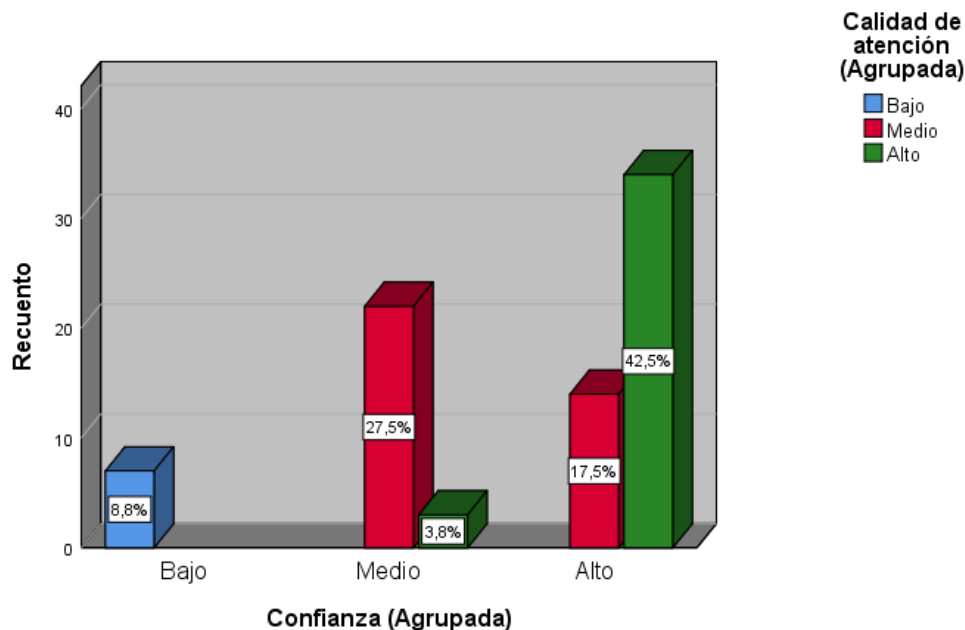


Figura 7. Frecuencias de confianza y calidad de atención

De la tabla 7 y figura 7, se observó que los encuestados respondieron, si la calidad de atención resulta baja, la confianza es baja en 8.8%. Si la calidad de atención es media, la confianza es media en 27.5% y alta en 3.8%. Si la calidad de atención es alta, la confianza es media es en 17.5% y alta en 42.5%.

3.2 Resultados estadísticos inferenciales

3.2.1 Prueba de normalidad

Se realizó esta prueba, mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov a 80 personas integrantes de la muestra.

Tabla 8. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,302	80	,000
Calidad de atención	,297	80	,000
Técnica	,327	80	,000
Procedimientos	,371	80	,000
Habilidades	,283	80	,000

De la tabla 8, según los casos procesados el valor de significancia es: $p < 0.05$, por lo que los datos no tienen comportamiento normal, los cuales se consideran no paramétricos, en tal sentido se hizo uso del estadígrafo Rho de Spearman (prueba no paramétrica), para hacer la validación de las hipótesis planteadas.

3.2.2 Contrastación de hipótesis

Se considera:

Al ser $p > 0.05$, se valida la hipótesis nula (H_0)

Al ser $p < 0.05$ se valida la hipótesis alterna (H_a)

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023

H₀: No existe relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención por el enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023

Tabla 9. Correlación de variables nivel de satisfacción y calidad de atención

			Nivel de satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 9, el valor de Spearman resultó 0.847 obteniendo la relación alta positiva entre las dos variables, tal que $p = 0.000$, rechazando la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención por el enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023

Hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la técnica del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Tabla 10. Correlación de variables nivel de satisfacción y técnica

		Nivel de satisfacción	Técnica
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Técnica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 10, se comprobó que la correlación de Spearman resultó 0.757 obteniendo la relación alta positiva entre las dos variables, cuyo valor de $p = 0.000$, rechazando la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el nivel de satisfacción en y la técnica del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Hipótesis específica 2:

H₁ Existe relación entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023

Tabla 11. Correlación de variables nivel de satisfacción y procedimientos

			Nivel de satisfacción	Procedimientos
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Procedimientos	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 11, el valor de Spearman resultó 0.748 obteniendo la relación alta positiva entre las dos variables, talque el valor de $p = 0.000$, rechazando la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Hipótesis específica 3:

H₁ Existe relación entre el nivel de satisfacción y las habilidades del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023

Tabla 12. Correlación de variables nivel de satisfacción y habilidades

		Nivel de satisfacción	Habilidades
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	1,000	,694**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Habilidades	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 12, se comprobó que la correlación de Spearman resultó 0.694 obteniendo la relación media positiva entre las dos variables, siendo $p = 0.000$, pues se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre el nivel de satisfacción y las habilidades del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Hipótesis específica 4:

H₁ Existe relación entre accesibilidad y calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023

Tabla 13. Correlación de dimensión accesibilidad y variable calidad de atención

		Accesibilidad	Calidad de atención
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,650**
		N	,000
Calidad de atención	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	.80
		Sig. (bilateral)	,650**
		N	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 13, se comprobó que la correlación de Spearman resultó 0.650 obteniendo la relación media positiva entre las dos variables, siendo $p = 0.000$, pues se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre la calidad de atención y las accesibilidades del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Hipótesis específica 5:

H₁ Existe relación entre confort y calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Tabla 14. Correlación de dimensión confort y variable calidad de atención

			Confort	Calidad de atención
Rho de Spearman	Confort	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención (Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 14, se comprobó que la correlación de Spearman resultó 0.809 obteniendo la relación alta positiva entre las dos variables, siendo $p = 0.000$, pues se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre la calidad de atención y el confort del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Hipótesis específica 6:

H₁ Existe relación entre confianza y calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

Tabla 15. Correlación de dimensión confianza y variable calidad de atención

			Confianza	Calidad de atención
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 15, se comprobó que la correlación de Spearman resultó 0.694 obteniendo la relación media positiva entre las dos variables, siendo $p = 0.000$, pues se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal que: Existe relación entre la calidad de atención y la confianza del enfermero en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo tal que se busca encontrar la relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención por el personal de enfermería en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en el Centro de Salud de Villa María del Perpetuo Socorro 2023, estuvo conformada por 80 madres con las cuales se obtuvo:

Respecto al nivel de satisfacción y calidad de atención, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 51.2% precisó que tiene un nivel medio y el 42.5% consideró que es alto, destacando que un grupo mayoritario precisó que el nivel es medio, mientras que en la variable calidad de atención, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 45% precisó que tiene un nivel medio y el 46.3% consideró que es alto, con un valor de correlación de variables que fue 0,847 siendo alta positiva. Al respecto se concuerda con el estudio de Sanchez (2022), lograron determinar la relación entre las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres con un valor de 0,787 que representa la relación alta positiva. También el estudio de Arteaga (2022), logró determinar que el nivel de satisfacción, el 65,1% de las madres presentaron un nivel alto y 34,9% medio. Se concluye que el mayor porcentaje de las madres encuestadas presentaron una satisfacción alta. En tal sentido se comprueba la importancia de satisfacer a las madres con una adecuada calidad de atención por parte del personal de enfermería.

En relación a la satisfacción y técnica, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 51.2% precisó que tiene un nivel medio y el 42.5% consideró

que es alto, destacando que un grupo mayoritario precisó que el nivel es medio, en tanto en la dimensión técnica, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, el 42.5% precisó que tiene un nivel medio y el 51.2% consideró que es alto, por lo que la mayoría dedujo que es alto. Al respecto concordamos con Carhuajulca (2022), logro determinar que el 95% de madres tuvieron satisfacción completa, mientras que en la dimensión técnico – científica se logró que el 99.2% quedaran conformes. En este caso es relevante la valoración técnica en la labor del personal de enfermería para generar satisfacción.

Por otra parte, el nivel de satisfacción y procedimientos, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, el 51.2% precisó que tiene un nivel medio y el 42.5% consideró que es alto, destacando que un grupo mayoritario precisó que el nivel es medio, mientras que de la dimensión procedimientos, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 31.3% precisó que tiene un nivel medio y el 60% consideró que es alto, tal que la mayoría precisó que es alto. Se concuerda con el estudio de Ríos (2020) ya que de la calidad de atención resaltó en nivel alto con 76.7% y sobre la calidad de atención asociada a los procedimientos fue de nivel medio con un 87.5%. Al respecto, se evidencia la satisfacción de las madres en cuanto a la calidad asociado al procedimiento realizado por el personal de enfermería.

De la variable nivel de satisfacción y habilidades, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 51.2% precisó que tiene un nivel medio y el 42.5% consideró que es alto. Respecto a la dimensión habilidades, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 47.5% precisó que tiene un nivel medio y el 43.6% consideró que es alto, tal que la mayoría precisó que es medio. Se tiene concordancia con el estudio de Huanca y Valero (2020), tal que se tuvo un nivel de satisfacción media con un (50,0%) y en

dimensión técnica y científica con un (43,3 %) considerado como baja. En tal sentido en ambos estudios tuvieron un porcentaje significativo asociados a las variables consideradas en ambos estudios.

De la variable calidad de atención y accesibilidad se obtuvo que el 7.5% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 33.8% precisó que tiene un nivel medio y el 58.8% consideró que es alto, destacando que un grupo mayoritario precisó que el nivel es alto, mientras que de la dimensión accesibilidad, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 45% precisó que tiene un nivel medio y el 46.3% consideró que es alto, tal que la mayoría precisó que es alto. Por lo que se discrepa con Moyano, ya que en los datos obtenidos en la dimensión accesibilidad presentaron resultados negativos.

Por otra parte, la variable calidad de atención y confort se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 42.5% precisó que tiene un nivel medio y el 51.2% consideró que es alto, destacando que un grupo mayoritario precisó que el nivel es alto, mientras que de la dimensión confort, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 45% precisó que tiene un nivel medio y el 46.3% consideró que es alto, tal que la mayoría precisó que es alto. Se tiene concordancia con el estudio de Huanca y Valero, ya que en su investigación tuvieron como resultado en la dimensión confort un porcentaje alto, tal que el 63.3% tuvieron un nivel de satisfacción alto en esta dimensión. Esto destaca la importancia de la labor de la enfermera en brindar confort a la madre para que se sienta satisfecha con la atención y a su vez permita fortalecer el vínculo y acercamiento.

Respecto a la variable calidad de atención y confianza se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 31.3% precisó que tiene un nivel medio y el

60.0% consideró que es alto, destacando que un grupo mayoritario precisó que el nivel es alto, mientras que de la dimensión confort, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 45% precisó que tiene un nivel medio y el 46.3% consideró que es alto, tal que la mayoría precisó que es alto. Al respecto se discrepa con el estudio de Fariño, ya que en su estudio que tiene como título satisfacción de los usuarios y calidad de atención, tuvieron como resultado que el 52% de los usuarios manifestaron que no están satisfechos con la comprensión y la confianza frente a las necesidades que ellos tienen.

4.2 Limitaciones

- Los resultados y conclusiones solo son válidas para la población de estudio.
- Difícil acceso y permiso del centro de Salud para realizar la investigación.

4.3 Conclusiones

De los resultados alcanzados en el presente estudio se tuvo las siguientes conclusiones:

Respecto a la satisfacción de las madres y la calidad de atención que brinda el enfermero en el centro de salud María Perpetuo Socorro existe una relación alta positiva entre las variables con un valor de 0.847, tal que en el nivel de satisfacción la mayoría precisa que es media y en la calidad de atención es de nivel alto.

Se descubrió en la investigación que existe una relación alta positiva entre las dos variables con un valor de 0.745, que en el nivel de satisfacción la mayoría precisa que es media y la técnica es alta; eso quiere decir que la enfermera utilizó afiches, imágenes y les da opciones en recetas para el consumo de hierro, explicó sobre las posibles complicaciones en el consumo de hierro y le detalla sobre la importancia del tratamiento y las consecuencias de no hacerlo.

Se identificó que existe una relación alta positiva entre las dos variables con un valor de 0.748, que en el nivel de satisfacción la mayoría precisa que es media y los procedimientos es alto, relacionado a que la enfermera explicó de las causas y consecuencias de la anemia, la dosificación del tratamiento, las contraindicaciones del tratamiento y le explica el tiempo que va durar el régimen.

Se estimó que existe una relación media positiva entre las dos variables con un valor de 0.694, que en el nivel de satisfacción la mayoría precisa que es media y las habilidades es media, expresado en: que no se hizo la retroalimentación para corroborar si la madre entendió sobre lo que se explicó, que la enfermera al darle las indicaciones correspondientes de la alimentación le da alternativas que no está al alcance de la economía de la madre.

Respecto a la variable calidad de atención y accesibilidad, se descubrió en la investigación que existe una relación media positiva entre ambas con un valor de 0.650, que, en la calidad de atención, la mayoría precisa que es alta y la accesibilidad es alta; pero cabe resaltar que la diferencia entre la relación media y alta en la calidad de atención y accesibilidad es solo de 1.3% eso quiere decir que la enfermera puede mejorar en explicar de manera sencilla, clara y concisa al concientizar a la madre respecto a la suplementación con hierro. Además, debe cumplir con el tiempo de atención descrito en la norma de Crecimiento y Desarrollo, que indica que el niño debe recibir 40 minutos de atención en el servicio.

Se identificó que existe una relación alta positiva entre las dos variables con un valor de 0.809, que en la calidad de atención que la mayoría precisa que es alta y el confort es alto, pero cabe resaltar que la diferencia entre la relación media y alta en la calidad de atención y confort es

solo de 1.3% eso quiere decir que la enfermera puede mejorar en crear un óptimo ambiente para la madre y su niño, y ser más empática y amable en la comunicación.

Se estimó que existe una relación media positiva entre las dos variables con un valor de 0.694, que en que en la calidad de atención que la mayoría precisa que es alta y la confianza es alta, pero cabe resaltar que la diferencia entre la relación media y alta en la calidad de atención y confianza es solo de 1.3% eso quiere decir que la enfermera puede mejorar en escuchar y respetar la opinión de la madre motivar y brindar confianza para pueda aclarar dudas y consultas respecto a la orientación brindada.

4.4 Recomendaciones

Luego del estudio realizado se plantean las siguientes recomendaciones:

A NIVEL INVESTIGATIVO

- Realizar estudios de investigación comparativos con otras instituciones públicas de la jurisdicción con el objetivo de determinar los factores que inciden positiva o negativamente en la calidad de la atención de Enfermería; además, para determinar si los resultados se asemejan a la presente investigación.
- Se recomienda que se fomente la inclusión de temas relacionados a la anemia en niños ya que sigue siendo un problema de salud pública a nivel mundial y trae consecuencias irreversibles, además de también temas de medición de la calidad de la atención de enfermería, con el objetivo de fomentar el mejoramiento continuo en la labor del enfermero y el vínculo con la madre.
- Se sugiere plantear investigaciones de tipo longitudinal en los cuales se pueda dar seguimiento durante un periodo determinado de tiempo y verificar si los niveles de

satisfacción de calidad de atención en suplementación con hierro se mantienen, elevan o descienden.

AL PERSONAL DE ENFERMERÍA

- Evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de la consejería brindada por el personal de salud ya que es un indicador para la medición de la calidad de atención y nos sirve para identificar fortalezas y debilidades, y de acuerdo a ello se propongan nuevas estrategias o ideas de mejora.
- Realizar charlas de capacitación sobre la situación actual de la anemia, suplementación infantil con hierro y prevención de anemia de manera continua, a su vez realizar charlas demostrativas y hacer seguimiento mediante las visitas domiciliarias, respetando la cultura y opinión de madre mediante la amabilidad, empatía, principios éticos y responsabilidad, con el fin de generar percepciones y expectativas positivas y así favorecer el acercamiento, además incluir material e información de fácil comprensión para ellas y sientan que sus necesidades están cubiertas, tanto a nivel físico, emocional y espiritual.

AL CENTRO DE SALUD VILLA MARIA DEL PERPERUTO SOCORRO

- Realizar constantes capacitaciones y actualizaciones en temas relacionados con mejoramiento de la Calidad de atención, prevención de anemia y suplementación con hierro durante la consejería que se brinda a la madre.
- Elaborar y proponer instrumentos de evaluación de calidad de atención en la consejería a madres de niños que asisten al Centro de Salud.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud (2020). Las nuevas orientaciones de la OMS ayudan a detectar la carencia de hierro y a proteger el desarrollo cerebral. [En línea]. [consultado el 20 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/20-04-2020-who-guidance-helps-detect-iron-deficiency-and-protect-brain-development>
2. Fondo de las Naciones Unidas para los niños. UNICEF [2019]; Educación y aprendizaje en la primera infancia – promover todas las medidas para garantizar el óptimo desarrollo infantil temprano. [En línea]. [consultado el 10 de marzo del 2023]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/desarrollo-en-la-primera-infancia-y-educacion-inicial>
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar ENDES (2021). Indicadores de Resultados de los programas presupuestales Primer semestre 2021. [En línea]. [consultado el 10 de marzo del 2023]. Disponible en: [https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/ppr/Indicadores de Resultados de los Programas%20Presupuestales ENDES 2021 I.pdf](https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2021/ppr/Indicadores%20de%20Resultados%20de%20Programas%20Presupuestales%20ENDES%202021%20I.pdf)
4. Instituto Nacional de estadística (2019). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – ENDES 2019. [En línea]. [consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en: [https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-sierra-presenta-los-mayores-niveles-de-anemia-del-pais-en-el-ano-12223/#:~:text=La%20Sierra%20presenta%20los%20mayores, Metropolitana%20\(30%2C4%25\)](https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-sierra-presenta-los-mayores-niveles-de-anemia-del-pais-en-el-ano-12223/#:~:text=La%20Sierra%20presenta%20los%20mayores, Metropolitana%20(30%2C4%25))
5. Huillca, L. (2022). Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa

- Madre de Dios, 2019. [Chimbote]: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/27114>
6. Zavaleta, N. (2021). Anemia infantil: retos y oportunidades al 2021. Centro Nacional de Alimentación y Nutrición, Instituto Nacional de Salud. Lima, Perú. [En línea]. [consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en:
<https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/3281/2906#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20la%20anemia,esfuerzos%20del%20gobierno%20por%20reducirla.>
7. Munayco, I. (2019). 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 Lunahuana – Cañete, 2018. Universidad Nacional del Callao. [En línea]. [consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3765/MUNAYCO%20MESIAS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Lizana D., Piscocoya F. y Quichis S. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de la capital. [Lima]: Universidad Cayetano de Herdia. 2018. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/3908>
9. Arteaga, M. (2022). Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de la consejería en suplementación con hierro. centro de salud Lajas – 2021. Universidad Nacional de Cajamarca. [En línea]. [consultado el 10 de marzo del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4993/TESIS%20MERLY%20DE%20LOS%20MILAGROS%20ARTEAGA%20ESTELA.pdf?sequence=1>

10. Hierrezuelo, Torres, Jhonson y Durruty. (2022). Conocimientos sobre anemia ferropénica en madres de niños menores de un año de edad. *Revista Cubana de Pediatría*. 94(4):1-16. Cuba: Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba. [En línea]. [consultado el 10 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ped/v94n4/1561-3119-ped-94-04-e2291.pdf>
11. Moyano, Vintimilla, Calderón, Parra, Ayora y Angamarca (2019). Factores asociados a la anemia en niños ecuatorianos de 1 a 4 año. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(6): 695-699. [En línea]. [consultado el 22 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55964142003/html/>
12. Gómez, Y. (2021). Calidad de atención del personal de enfermería según la percepción de pacientes asistidos en el centro de salud San Antonio. 2021. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. [En línea]. [consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6442/1/UPSE-TEN-2021-0119.pdf>
13. Coz, J. y Cuba, J. (2021). Satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro. Peru: Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; 6(4): 4-11. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. 60 p. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1198/1050>
14. Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., Anchundia, R. (2019). Perception of the quality of care in the CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 38(2),153-169. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
15. Sanchez, M. (2022). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un centro de salud - Santa Cruz. Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú. [En

- línea]. [consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101712/Sanchez_TMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Carhuajulca, Y. (2022). Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud Patrona de Chota, Chota 2021. [En línea]. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca. [consultado el 21 de marzo de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315/Satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20madres%20sobre%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20consultorio%20de%20Crecimiento%20y%20Desarrollo%20del%20ni%C3%B1o%2C%20Centro%20de%20Salud%20Patrona%20de%20Chota%2C%20Chota%202021..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Arteaga, M. (2022). Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de la consejería en suplementación con hierro. Centro de Salud Lajas – 2021. [Tesis de pregrado en Internet]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. 80 p. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4993>
18. Huanca, C y Valero, J. (2020). “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, San Luis, 2020”. [Tesis de pregrado en Internet]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2020. [En línea]. [consultado el 22 de marzo del 2023]. 50 p. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/281/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Ríos, L. (2020). Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS bellavista Nanay, Punchana - 2020. [Tesis de pregrado en Internet]. Iquitos: Universidad Privada de la Selva peruana. [En línea]. [consultado el 22 de marzo del 2023]. 72 p. Disponible en:
<http://repositorio.ups.edu.pe/login/auth>
20. Sánchez Yáñez, M., & Caizabanda Lema, G. (2015). Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de Pediatría del HPDA durante el período marzo-agosto Ambato Ecuador. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/9471>.
21. Koontz, H. y Weihrich, H. (2013) Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación. Octava edición. McGraw- Hill/Interamericana editores, México. [En línea]. [consultado el 25 de febrero de 2023] Disponible en:
https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internac
[i](https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internac)
22. Oliver en Thompsom, I (2005). La Satisfacción del Cliente. [En línea]. [consultado el 25 de febrero de 2023] Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
23. Facchini, Piccini, Tomasi, Thumé, Teixeira, Silveira, Santos, Siqueira, Rodrigues, Paniz y Osório. Avaliação de efetividade da Atenção Básica à Saúde em municípios das regiões Sul e Nordeste do Brasil: contribuições metodológicas. Cad Saude Publ 2008; 24(Supl.1): 159-72. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023]. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/csp/a/qpyjgN7Jj6zfcMbJVxfzbxC/abstract/?lang=pt>

24. Gómez, Prieto y Lian (2017). Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio. Revista electrónica trimestral de enfermería. 45(2017): 266-280. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023]. Disponible en:
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n45/1695-6141-eg-16-45-00266.pdf>
25. Vargas, Soto, Hernández y Campos (2017). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente Revista Cubana de Salud Pública. 46(3): 1-46. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-03-e1575.pdf>
26. Quispe, J. (2021). Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana- Metropolitana Lima. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60416/Quispe_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Lazo, O, y Santivañez. (2018). Calidad de atención de salud. Desafíos. 1ra. edic, Colegio Médico del Perú. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en:
<https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
28. Net y Suñol (2018). La calidad de la atención. Ponencias y jornadas, pp.1-18. [En línea]. [consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf
29. Szwako y Vera (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay. Año 2013. Rev. Salud Pública 7(2): 26-30. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023]. Disponible

- en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
30. Milton T. Lean and mean: the quality of care in the era of managed care. *J Public Health Policy* 1998;19(1):5-13. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023] Disponible en: <http://www.scielosp.org>
 31. Miranda, Rodríguez y Cajachagua (2019). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. Artículo de investigación, 16(4): 374-389. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023] Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v16n4/2395-8421-eu-16-04-374.pdf>
 32. Chaves y Yañez (2021). Los modos de la atención. *Sophia*, colección de Filosofía de la Educación, 30, pp. 225-244. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023] Disponible en: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/sophia/n30/1390-3861-soph-30-00225.pdf>
 33. Gil, J. (2017). Necesidades de aprendizaje en la atención a urgencias en Estomatología. *EDUMECENTRO*;9(1):68-81. [En línea] [fecha de acceso 26 de febrero de 2023] Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v9n1/edu05117.pdf>
 34. Quispe, J. (2017). Influencia de un programa educativo en el nivel de conocimiento y prácticas sobre prevención de la anemia ferropénica a madres de niños de 3 a 5 años de la I.E. 1683 Mi Pequeño Mundo-Víctor Larco (tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/619>
 35. Vermandi y Soto (2019). Intervención de la enfermería: un abordaje educativo en prevención de la anemia. *Investigación y Postgrado*; 34(1): 59-77. [En línea]. [consultado

el 26 de enero de 2023]. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6931377.pdf>

36. Razeto A. (2016). Estrategias para promover la participación de los padres en la educación de sus hijos: el potencial de la visita domiciliaria. Estudios pedagógicos. vol.42 no.2 Valdivia 2016. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807052016000200026
37. Naranjo, Y.; Concepción, J. y Rodríguez, M. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gaceta Médica Espirituana, 19(3): 1-11. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009
38. Elers, Y Gibert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista cubana de enfermería, 32(4). [En línea]. [consultado el 20 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215#:~:text=%20Rol%20de%20sustituto%3A%20el%20paciente,generados%20en%20una%20relaci%C3%B3n>
39. Ríos R. (2017). Metodología para la Investigación y Redacción. 1ra ed. [España]: Universidad de Málaga, 2017. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
40. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta. Edic. México: Editorial Mac Graw Hill. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

41. Valderrama (2015). Pasos para la elaboración de proyectos de investigación científica, Cuantitativa, Cualitativa y Mixta (2° ed.). Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L. 2015. ISBN: 9786123028787
42. Akhtar, I. (2016). Research Design. Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives. All content following this page was uploaded by Inaam Akhtar on 07 October 2016. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2862445
43. Tamayo, M. (2017). El proceso de investigación científica. 5ta. Edic. Editorial Limusa, pp. 444. México.
44. Shukla, S. (2020=). Concept of population and sample. Conference Paper June 2020. Indian Institute of Teacher Education Gandhinagar. 18(21): 1-7. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_A
ND_SAMPLE](https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE)
45. Gallardo E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo / Eliana Esther Gallardo Echenique. -- Huancayo: Universidad Continental. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
46. Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 38-47. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

47. Cohen y Rojas (2019). Metodología de la investigación, ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños. Argentina: Editorial Teseo 2019. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
48. Yuni J. y Urbano C. (2014). Técnicas para investigar. Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación. 1ra. Edición. Argentina: Editorial Brujas. [En línea]. [consultado el 26 de enero de 2023]. Disponible en: <https://filadd.com/doc/urbano-claudio-y-yuni-jose-2006-tecnicas-para>
49. Koepsell, D. y Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación* (1ª ed.). México: Conbioética. 1ra. edic.: México. [En línea]. [consultado el 25 de febrero del 2023]. Disponible en: https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Etica_de_la_Investigacion_e_Integridad_Cientifica-rustica-D.pdf
50. Fleming y Zegwaard (2018), Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. [En línea]. [consultado el 25 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de Variable o escala de medición	Dimensiones	Indicadores	Nº de Ítems	Valor Final
Nivel de satisfacción	La palabra satisfacción, implica tener una actitud de amabilidad, ser positiva mostrar confianza, tener empatía, tener una comunicación con palabras sencillas de ese modo transmitir confianza y que perciba satisfacción en la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo Sánchez, & Caizabanda (2015)	El nivel de satisfacción tiene que ver con la accesibilidad, confort y confianza y que al ser medido mediante la encuesta se analizada expresando el nivel de satisfacción para lo cual se considera los niveles: alto, medio y bajo.	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Accesibilidad	Saludo	1-2	Clasificación total de las respuestas: Satisfacción alto: 49 a 54 Satisfacción Medio: 43 a 48 Satisfacción Bajo: 37 a 42
					Interrogante	3-4	
				Confort	Ambiente adecuado	5-6	
					Consejería	7-8	
				Confianza	Claridad	9-10	
					Opinión	11-12	

Calidad de atención	La calidad de atención, hace posible se analice de manera ordenada la eficiencia, pertinencia y progreso, así como los resultados de los logros de tal manera que permita lograr los objetivos y explicar los logros obtenidos Quispe (2021).	La calidad de atención implica conocer la técnica, los procedimientos y habilidades que al ser medido mediante una encuesta y ser analizada, es expresada en calidad de atención siendo: alto, medio y bajo.	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Técnica	Forma de atención	1-2	Clasificación total de las respuestas: Calidad alto: 49 a 54 Calidad Medio: 43 a 48 Calidad Bajo: 37 a 42
					Tratamiento	3-4	
				Procedimientos	Causas	5-6	
					Dosis y horario	7-8	
				Habilidades	Absorción de hierro	9-10	
					Indicaciones	11-12	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención del en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en y la técnica del enfermero en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del enfermero en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción y las habilidades del enfermero en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención del enfermero en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <p>Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción en y la técnica del enfermero en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del enfermero en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y las habilidades del personal de enfermería del enfermero en la administración de Hierro a madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre el nivel de satisfacción en la calidad de atención por el personal de enfermería en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre el nivel de satisfacción en y la técnica del personal de enfermería en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.</p> <p>Existe relación entre el nivel de satisfacción y los procedimientos del personal de enfermería en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 ++meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.</p> <p>Existe relación entre el nivel de satisfacción y las habilidades del personal de enfermería en la administración de Hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un Centro de Salud, Lima 2023.</p>	<p>Variable X: Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Confort</p> <p>Confianza</p> <p>Variable Y: Calidad de atención.</p> <p>Dimensiones</p> <p>Técnica</p> <p>Procedimientos</p> <p>Habilidades</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por 102 madres de familia de los niños de 6 a 24 meses.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se obtuvo una muestra de 80 madres de familia de los niños de 6 a 24 meses.</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica, cuantitativo – correlacional</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Instrumento de recojo de datos:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

CUESTIONARIO

Variable 1: Calidad de atención

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 12 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados solo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE 1	ITEMS	Dimensión 1: Accesibilidad	ESCALA					SUGERENCIAS
			5	4	3	2	1	
NIVEL DE SATISFACCIÓN								
	01	¿La enfermera la saluda a usted y su niño al momento de ingresar al consultorio?						
	02	¿Considera que fue suficiente el tiempo de la consejería para que se						

	sintiera segura y conforme con la información?						
03	¿Al momento que usted realizó las preguntas a la enfermera, se dejó entender con sus respuestas?						
04	¿La enfermera es accesible a las preguntas y dudas que usted le realiza?						
ITEMS	Dimensión 2: Confort	ESCALA					
		5	4	3	2	1	
05	¿La enfermera se esmera en crear un buen ambiente para su niño?						
06	¿La enfermera se mostró amable y respetuosa durante toda la atención en el servicio?						
07	¿Se respetó su privacidad durante la atención para que usted pueda entender y ser escuchada por la enfermera?						
08	¿Considera que fue suficiente el tiempo de consejería para sentirse						

	segura y conforme con la información brindada?						
ITEMS	Dimensión 3: Confianza	ESCALA					
		5	4	3	2	1	
09	¿Considera que la confianza brindada por la enfermera es adecuada para su tranquilidad?						
10	¿Considera que la enfermera explicó con claridad y sencillez la forma de administración de hierro?						
11	¿La enfermera respetó y escuchó su opinión respecto al tratamiento con hierro?						
12	¿La enfermera le alienta para que usted pueda formularle preguntas sobre sus dudas?						

VARIABLE 2. CALIDAD DE ATENCIÓN

VARIABLE 2	ITEMS	Dimensión 1: Técnica	ESCALA					SUGERENCIAS
			5	4	3	2	1	
CALIDAD DE ATENCIÓN								
	13	¿Durante la consejería la enfermera utilizó imágenes, afiches, rotafolios para explicarle cómo brindar la suplementación con hierro a su niño?						
	14	¿La enfermera le da opciones de recetas con contenido alto en hierro para que su niño se pueda adaptar al tratamiento?						
	15	¿La enfermera explicó los inconvenientes que se puede presentar durante el tratamiento con hierro y cómo actuar ante ello?						

	16	¿La enfermera le hace comprender sobre la importancia del hierro y en que afecta al desarrollo de su niño?						
	ITEMS	Dimensión 2: Procedimientos	ESCALA					
			5	4	3	2	1	
	17	¿Entendió usted las causas y consecuencias de la anemia en su niño?						
	18	¿La enfermera le preguntó repetidamente si entendió las dosis y horario de administración del hierro?						
	19	¿La enfermera le dio a conocer las contraindicaciones respecto al hierro?						
	20	¿Le quedó claro el tiempo del tratamiento con hierro para su niño?						
	ITEMS	Dimensión 3: Habilidades	ESCALA					
			5	4	3	2	1	

	21	¿La enfermera le hizo preguntas para corroborar si no le queda ninguna duda respecto al tratamiento?					
	22	¿Logró distinguir cuales son los alimentos que ayudan en la absorción del hierro?					
	23	¿La enfermera le brinda pautas de alimentos que su niño debe consumir durante el tratamiento con hierro?					
	24	¿La enfermera al momento de darle las indicaciones correspondientes de la alimentación que acompaña al hierro, brinda diversas alternativas que están a su alcance?					

GRACIAS.

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado para el Desarrollo de la Encuesta sobre “Nivel de satisfacción y calidad de atención del enfermero en la administración de hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un centro de salud de Lima, 2023”

Siendo madre de un menor correspondiente a los 6 a 24 meses declaro voluntariamente haber aceptado participar en la investigación lo cual está siendo realizado por las egresadas de la carrera de Enfermería.

En señal de conformidad firmo el presente consentimiento, declarando que he sido informada que no se revelara mi identidad y que es participación libre y voluntaria.

.....

Firma del encuestado

Lugar y fecha.....

Anexo 5: Encuesta desarrollada

Consentimiento Informado para el Desarrollo de la Encuesta sobre "Nivel de satisfacción y calidad de atención del enfermero en la administración de hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un centro de salud de Lima, 2023"

Siendo madre de un menor correspondiente a los 6 a 24 meses declaro voluntariamente haber aceptado participar en la investigación lo cual está siendo realizado por las egresadas de la carrera de Enfermería.

En señal de conformidad firmo el presente consentimiento, declarando que he sido informada que no se revelara mi identidad y que es participación libre y voluntaria.



Firma del encuestado

Lugar y fecha..... 29. De enero 2023 Villavieja

CUESTIONARIO PARA LAS MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD VILLA MARIA DEL PERPETUO SOCORRO, LIMA CENTRO.

Muy buenos días somos egresadas de enfermería de la universidad Privada del Norte de la facultad de salud, en esta oportunidad le presento un cuestionario que forma parte de la investigación titulado "Nivel de satisfacción y calidad de atención del enfermero en la administración de hierro hacia las madres de niños de 6 a 24 meses, en un centro de salud de Lima, 2023" cuyo objetivo es determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención por el profesional de enfermería respecto a la administración del hierro.

Se solicita toda la sinceridad posible para desarrollar el formulario.

INSTRUCCIONES GENERALES

- ✓ Contestar cada pregunta de manera sincera.
- ✓ Responder todas las preguntas.
- ✓ Si tiene alguna duda o dificultad consulte y se le dará la orientación que necesite.
- ✓ En caso no desee continuar con la encuesta, nos puede comunicar.

II. Datos generales (Escriba con claridad o marque con una X según corresponda)

De la Madre:

- ✓ Edad: 26
- ✓ Estado civil: Soltera () Conviviente () Casada () Viuda () Divorciada ()
- ✓ Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()
- ✓ Actualmente trabaja: Si () No ()
- ✓ Número de hijos: 1 () 2 () 3 o más ()

Del Niño:

- Edad del niño (meses): 1 año

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 12 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados solo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE 1	ITEMS	ESCALA					
		5	4	3	2	1	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	01	¿La enfermera la saluda a usted y su niño al momento de ingresar al consultorio?	X				
	02	¿Considera que fue suficiente el tiempo de la consejería para que se sintiera segura y conforme con la información?			X		
	03	¿Al momento que usted realizó las preguntas a la enfermera, se dejó entender con sus respuestas?			X		
	04	¿La enfermera es accesible a las preguntas y dudas que usted le realiza?		X			
	05	¿La enfermera se esmera en crear un buen ambiente para su niño?	X				
	06	¿La enfermera se mostró amable y respetuosa durante toda la atención en el servicio?		X			
	07	¿Se respetó su privacidad durante la atención para que usted pueda entender y ser escuchada por la enfermera?	X				
	08	¿Considera que fue suficiente el tiempo de consejería para sentirse segura y conforme con la información brindada?				X	
	09	¿Considera que la confianza brindada por la enfermera es adecuada para su tranquilidad?		X			
	10	¿Considera que la enfermera explicó con claridad y sencillez la forma de administración de hierro?		X			
	11	¿La enfermera respetó y escucho su opinión respecto al tratamiento con hierro?			X		
	12	¿La enfermera le alienta para que usted pueda formularle preguntas sobre sus			X		

	dudas?						
--	--------	--	--	--	--	--	--

13	¿Durante la consejería la enfermera utilizó imágenes, afiches, rotafolios para explicarle cómo brindar la suplementación con hierro a su niño?			X			
14	¿La enfermera le da opciones de recetas con contenido alto en hierro para que su niño se pueda adaptar al tratamiento?			X			
15	¿La enfermera explicó los inconvenientes que se puede presentar durante el tratamiento con hierro y cómo actuar ante ello?			X			
16	¿La enfermera le hace comprender sobre la importancia del hierro y en que afecta al desarrollo de su niño?				X		
17	¿Entendió usted las causas y consecuencias de la anemia en su niño?		X				
18	¿La enfermera le preguntó repetidamente si entendió las dosis y horario de administración del hierro?			X			
19	¿La enfermera le dio a conocer las contraindicaciones respecto al hierro?			X			
20	¿Le quedó claro el tiempo del tratamiento con hierro para su niño?			X			
21	¿La enfermera le hizo preguntas para corroborar si no le queda ninguna duda respecto al tratamiento?				X		
22	¿Logró distinguir cuales son los alimentos que ayudan en la absorción del hierro?			X			
23	¿La enfermera le brinda pautas de alimentos que su niño debe consumir durante el tratamiento con hierro?			X			
24	¿La enfermera al momento de darle las indicaciones correspondientes de la alimentación que acompaña al hierro, brinda diversas alternativas que están a su alcance?			X			

Anexo 6: Formato de validez

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES EN UN CENTRO DE SALUD DE SALUD DE LIMA, 2023.

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD DE LIMA, 2023. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 24 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos:			
Correo:			
Filiación: (ocupación)			
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
	Clínica	Educativa	Social

Área de formación académica:			
	Organizacional	Otro:	
Fecha de validación: (día, mes, año)			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 Años	5 a 10 años	10 años a más
Firma:			

II. Breve explicación del Constructo.

- **Nivel de Satisfacción:** El Minsa en el año 2020 indica que el nivel de satisfacción se define como el cumplimiento de las expectativas y necesidades del paciente por parte del personal de salud, en base a la atención y servicios que ofrecen. Con el objetivo de concientizar, prevenir y promover la salud de la persona.
- **Calidad de Atención:** La OMS menciona que la calidad de atención es el conjunto de actividades y estrategias que se realizan con el fin de brindar un óptimo servicio, seguridad y trato humano para satisfacer las necesidades del paciente.

Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el conocimiento se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar el conocimiento” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar el conocimiento” (puntaje 1), “relevante para evaluar el conocimiento” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar el conocimiento” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar el conocimiento” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar el conocimiento (puntaje 1), “coherente para evaluar el conocimiento” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar el conocimiento (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

Anexo 7: Formato de validez firmados




FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023.

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 24 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos:	Ana Patricia Príncipe Asca		
Correo:	AnaAsca137@hotmail.com		
Filiación: (ocupación)	Licenciada en Enfermería		
Grado académico:	Bachiller	Magister x	Doctor
Área de formación académica:	Clínica	Educativa x	Social
	Organizacional	Otro:	
Fecha de validación: (día, mes, año)	02 de diciembre del 2022		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 Años	5 a 10 años	10 años a más x
Firma:	 Lic. Ana Patricia Príncipe Asca ENFERMERA C.E.P. 58359		



FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023.

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 24 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos:	Barraza Regalado César Antonio		
Correo:	Barraza06804634@gmail.com		
Filiación: (ocupación)	Lic. Investigación de Operaciones Mg. Educación Superior		
Grado académico:	Bachiller	Magister x	Doctor
Área de formación académica:	Clínica	Educativa x	Social
	Organizacional	Otro:	
Fecha de validación: (día, mes, año)	15 de diciembre del 2022		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 Años	5 a 10 años	10 años a más x
Firma:	 		



FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023.

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 24 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos:	Jhon Epifanio Acuña Jara		
Correo:	Leo-6362@hotmail.com		
Filiación: (ocupación)	Lic. Enfermería / Esp. Emergencias y desastres.		
Grado académico:	Bachiller	Magister x	Doctor
Área de formación académica:	Clinica	Educativa X	Social
	Organizacional	Otro:	
Fecha de validación: (día, mes, año)	15 de diciembre del 2022		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 Años	5 a 10 años	10 años a más x
Firma:			


FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD DE SALUD DE LIMA, 2023.

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estamos realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023. En ese sentido, solicitamos pueda evaluar los 24 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos:	Karin Pereyra Vivar		
Correo:	casana@hotmail.com		
Filiación: (ocupación)	Enfermera		
Grado académico:	Bachiller	Magister x	Doctor
Área de formación académica:	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Hospital	
Fecha de validación: (día, mes, año)	19 de diciembre del 2022		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 Años	5 a 10 años	10 años a más x
Firma:	 Karin Pereyra Vivar Lic. en Enfermería 6661-2023		

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023.

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ENFERMERO EN LA ADMINISTRACIÓN DE HIERRO A MADRES DE NIÑOS DE 6 A 24 MESES, EN UN CENTRO DE SALUD, LIMA 2023. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 24 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos:	Lourdes Dunccey Francia Niño de Guzmán		
Correo:	Arelynicole2505@gmail.com		
Filiación: (ocupación)	Licenciada en enfermería		
Grado académico:	Bachiller	Magister x	Doctor
Área de formación académica:	Clínica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro: Puesto de Salud	
Fecha de validación: (día, mes, año)	22 de diciembre del 2022		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 Años	5 a 10 años	10 años a más x
Firma:			

Anexo 8: Validez del instrumento

Max	3	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$						V = V de Aiken \bar{X} = Promedio de calificación de jueces k = Rango de calificaciones (Max-Min) l = calificación más baja posible	
Min	1								
K	2								
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo									
Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).									
		J1	J2	J3	J4	J5	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 20	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 21	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 22	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 23	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 24	Relevancia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	3	3	1.00	Valido

El resultado de V AIKEN es el valor de 1, por lo tanto, al ser mayor a 0.70 se puede decir que es válido en relevancia, coherencia y claridad con respecto a lo que los jueces expertos han puntuado.

Anexo 9: Confiabilidad del instrumento

Rangos del coeficiente Alfa

Coeficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre

Según la tabla se aplicó la fiabilidad a los ítems de las variables, obteniendo los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad de la variable nivel de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	12

De la prueba de fiabilidad de nivel de satisfacción con el software SPSS - 25, resultó 0,938 siendo excelente, reafirmando la consistencia de los ítems de la variable


Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	12

De la prueba de fiabilidad de calidad de atención con el software SPSS - 25, resultó 0,928 siendo excelente, reafirmando la consistencia de los ítems de la variable

Anexo 10: Carta de autorización de uso de información de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



yo Luis Guillermo Raul Alarcon Mayca
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 07886227 en mi calidad de jeefe Responsable C.S. villa Maara
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del Perpetuo Socorro del área de jefatura
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución C.S. villa Maara Perpetuo Socorro
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° _____, ubicada en la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas Karina Tito Castro,
Maria Susana del Aguila Roman
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

identificado con DNI N° 76445760, DNI N° 76579094 egresadas de la () Carrera profesional o () Programa de Postgrado de Enfermería para
(Nombre de la carrera o programa)


que utilice la siguiente información de la empresa:
Aplicar el cuestionario sobre nivel de satisfacción y
calidad de atención del enfermero en la administración de insumos
a madres de niños de 0 a 24 meses
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:
 Ficha RUC
 *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
 Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia - Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal **

DNI: 07886227

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	06	PÁGINA	Página 1 de 2
FECHA DE VIGENCIA	26/09/2022				

Anexo 11: Baremos

- Escalas de Medición

ESCALA Y VALORES	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Variable x: Nivel de satisfacción

- Dimensiones

D1=	Accesibilidad
D2=	Confort
D3=	Confianza
Vx=	Nivel de satisfacción

- Cálculos

D1: Accesibilidad	
VALOR MIN.:	7
VALOR MAX.:	20
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

D2: Confort	
VALOR MIN.:	8
VALOR MAX.:	20
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

D3: Confianza	
VALOR MIN.:	7
VALOR MAX.:	20
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

VG: Nivel de satisfacción	
VALOR MIN.:	23
VALOR MAX.:	62
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

- Resultado

INTERVALO DE BAREMOS			
RESPUESTAS	Nivel de Satisfacción BAJO	Nivel de Satisfacción MEDIO	Nivel de Satisfacción ALTO
VG	[23 - 36]	[37 - 49]	[50 - 62]
D1	[7 - 11]	[12 - 15]	[6 - 20]
D2	[8 - 12]	[13 - 16]	[17 - 20]
D3	[7 - 11]	[12 - 15]	[16 - 20]

Variable y: Calidad de atención

- Dimensiones

D1=	Técnica
D2=	Procedimientos
D3=	Habilidades
Vy=	Calidad de atención

- Cálculos

D1: Técnica	
VALOR MIN.:	8
VALOR MAX.:	20
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

D2: Procedimientos	
VALOR MIN.:	7
VALOR MAX.:	20
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

D3: Habilidades	
VALOR MIN.:	12
VALOR MAX.:	20
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

Vy: Calidad de atención	
VALOR MIN.:	28
VALOR MAX.:	62
RANGO:	5
AMPLITUD:	1

- Resultado

INTERVALO DE BAREMOS			
RESPUESTAS	Calidad de atención BAJO	Calidad de atención MEDIO	Calidad de atención ALTO
VG	[28 - 39]	[40 - 50]	[51 - 62]
D1	[8 - 12]	[13 - 16]	[17 - 20]
D2	[7 - 11]	[12 - 15]	[16 - 20]
D3	[12 - 14]	[15 - 17]	[18 - 20]

Anexo12: Base de datos de las variables

No	Vx: NIVEL DE SATISFACCIÓN												Total	d1	d2	d3
	ACCESIBILIDAD				CONFORT				CONFIANZA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12				
1	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	40	15	14	11
2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	41	15	14	12
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58	20	19	19
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	42	15	12	15
5	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	44	17	14	13
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	52	16	17	19
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
8	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56	17	20	19
9	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	44	15	15	14
10	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49	16	17	16
11	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	41	15	13	13
12	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	48	14	19	15
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50	17	17	16
14	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	34	11	13	10
15	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	23	7	9	7
16	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	56	20	18	18
17	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	51	18	17	16
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	57	20	19	18
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	17	20	20
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	16	17	16
21	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	42	11	15	16
22	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	56	18	18	20
23	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	49	16	18	15
24	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	56	19	19	18
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	17	20	20
26	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	42	15	14	13
27	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	54	17	18	19
28	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	47	14	18	15
29	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	56	18	19	19
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	57	20	19	18
31	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44	12	16	16
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	15	16	15
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	16	16	15
34	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	44	15	14	15
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	48	16	16	16
36	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	13	16	16
37	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	9	8	8

38	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	41	13	14	14
39	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	15	16	15
40	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	50	16	18	16
41	4	4	4	3	5	2	2	4	2	4	4	4	42	15	13	14
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
43	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	52	18	17	17
44	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	14	16	16
45	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	49	17	16	16
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	54	20	16	18
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	16	16	15
48	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	56	20	18	18
49	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	50	17	16	17
50	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	54	18	18	18
51	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	53	17	18	18
52	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	49	15	17	17
53	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	47	16	16	15
54	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	53	17	18	18
55	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	44	14	16	14
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	15	16	16
57	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	42	15	14	13
58	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	51	14	18	19
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	16	15	16
60	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	48	16	16	16
61	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	40	15	14	11
62	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	41	15	14	12
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58	20	19	19
64	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	42	15	12	15
65	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	44	17	14	13
66	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	52	16	17	19
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
68	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	56	17	20	19
69	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	44	15	15	14
70	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49	16	17	16
71	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	41	15	13	13
72	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	48	14	19	15
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50	17	17	16
74	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	34	11	13	10
75	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	23	7	9	7
76	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	56	20	18	18
77	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	51	18	17	16
78	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	57	20	19	18
79	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	57	17	20	20
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	16	17	16

No	Vy: CALIDAD DE ATENCIÓN												Total	d1	d2	d3
	TÉCNICA				PROCEDIMIENTOS				HABILIDADES							
	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24				
1	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	39	14	11	14
2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	43	14	12	17
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58	19	19	20
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	43	12	15	16
5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	44	14	13	17
6	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	55	17	19	19
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	20	19	20
9	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	44	15	14	15
10	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51	17	16	18
11	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	43	13	13	17
12	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	52	19	15	18
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50	17	16	17
14	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	39	13	10	16
15	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	28	9	7	12
16	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56	18	18	20
17	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51	17	16	18
18	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	53	19	18	16
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	17	16	16
21	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	45	15	16	14
22	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	18	20	20
23	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	50	18	15	17
24	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	53	19	18	16
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
26	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	43	14	13	16
27	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	56	18	19	19
28	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	51	18	15	18
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	58	19	19	20
30	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	53	19	18	16
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50	16	16	18
32	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	48	16	15	17
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47	16	15	16
34	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	45	14	15	16
35	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	50	16	16	18
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16
37	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	28	8	8	12
38	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	45	14	14	17
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	46	16	15	15

40	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	52	18	16	18
41	5	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	41	13	14	14
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
43	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	52	17	17	18
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16
45	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	49	16	16	17
46	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	52	16	18	18
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	16	15	16
48	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	55	18	18	19
49	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	53	16	17	20
50	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	56	18	18	20
51	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	54	18	18	18
52	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	50	17	17	16
53	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47	16	15	16
54	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	54	18	18	18
55	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	47	16	14	17
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	16	16	16
57	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	43	14	13	16
58	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	55	18	19	18
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	46	15	16	15
60	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	49	16	16	17
61	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	39	14	11	14
62	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	43	14	12	17
63	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	58	19	19	20
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	43	12	15	16
65	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	44	14	13	17
66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	55	17	19	19
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
68	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59	20	19	20
69	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	44	15	14	15
70	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51	17	16	18
71	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	43	13	13	17
72	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	52	19	15	18
73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50	17	16	17
74	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	39	13	10	16
75	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	28	9	7	12
76	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56	18	18	20
77	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	51	17	16	18
78	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	53	19	18	16
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	20	20	20
80	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	17	16	16

Anexo 13 Tablas de frecuencias de las variables

Variable x: Nivel de satisfacción

Tabla: Nivel de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	6,3	6,3	6,3
	Medio	41	51,2	51,2	57,5
	Alto	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

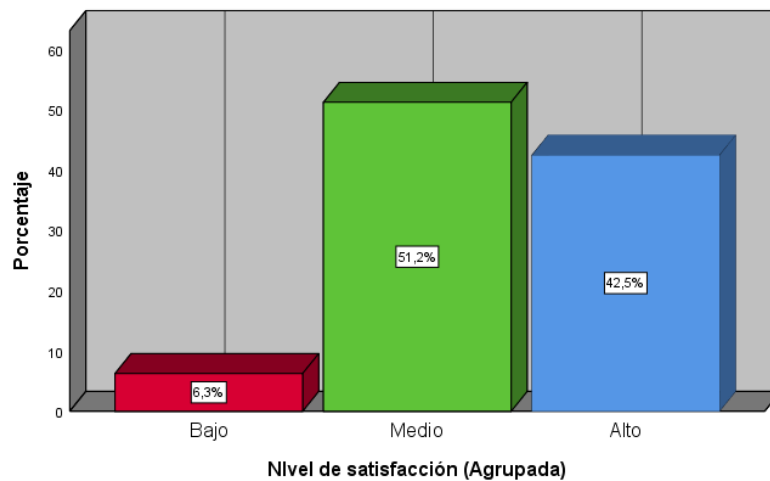


Figura : Diagrama de frecuencias de la variable nivel de satisfacción

De acuerdo a la tabla y figura, respecto a la variable nivel de satisfacción, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 51.2% precisó que tiene un nivel medio y el 42.5% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que el nivel de satisfacción se considera de un nivel medio.

Tabla : Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	7,5	7,5	7,5
	Medio	27	33,8	33,8	41,3
	Alto	47	58,8	58,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

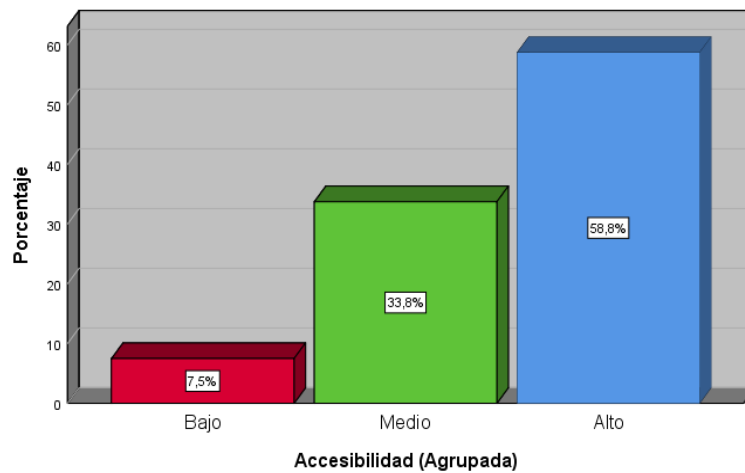


Figura : Diagrama de frecuencias de la dimensión accesibilidad

De acuerdo a la tabla y figura , respecto a la dimensión accesibilidad, se obtuvo que el 7.5% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 33.8% precisó que tiene un nivel medio y el 58.5% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que la accesibilidad se considera de un nivel alto.

Tabla : Confort

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	6,3	6,3	6,3
	Medio	34	42,5	42,5	48,8
	Alto	41	51,2	51,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

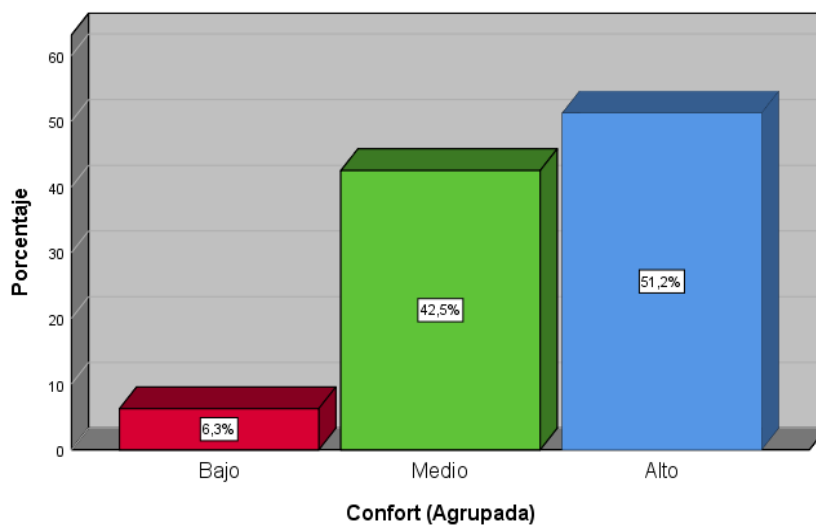


Figura : Diagrama de frecuencias de la dimensión confort

De acuerdo a la tabla y figura, respecto a la dimensión confort, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 42.5% precisó que tiene un nivel medio y el 51.2% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que el confort se considera de un nivel alto.

Tabla : Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	8,8	8,8	8,8
	Medio	25	31,3	31,3	40,0
	Alto	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

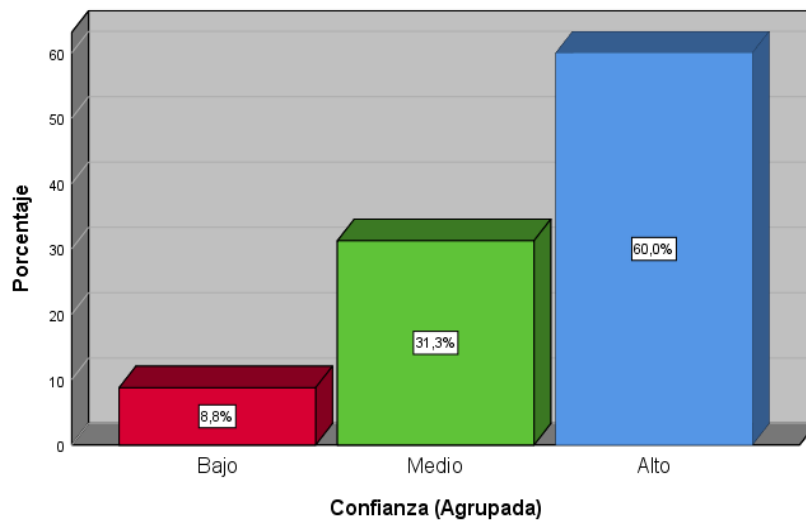


Figura : Diagrama de frecuencias de la dimensión confianza

De acuerdo a la tabla y figura, respecto a la dimensión confianza, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 31.3% precisó que tiene un nivel medio y el 60% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que la confianza se considera de un nivel alto.

Variable y: Calidad de atención

Tabla : Calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	8,8	8,8	8,8
	Medio	36	45,0	45,0	53,8
	Alto	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

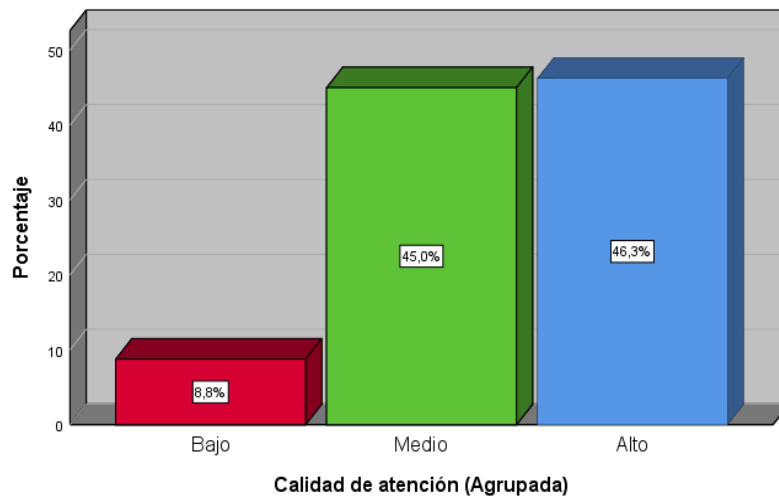


Figura : Diagrama de frecuencias de la variable calidad de atención

De acuerdo a la tabla y figura , respecto a la variable calidad de atención, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 45% precisó que tiene un nivel medio y el 46.3% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que la calidad de atención se considera de un nivel alto.

Tabla : Técnica

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	5	6,3	6,3	6,3
	Medio	34	42,5	42,5	48,8
	Alto	41	51,2	51,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

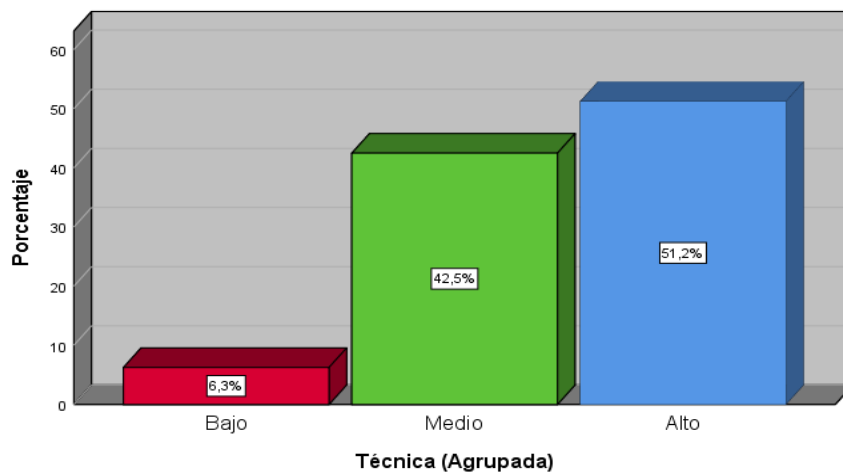


Figura: Diagrama de frecuencias de la dimensión técnica

De acuerdo a la tabla 6 y figura 6, respecto a la dimensión técnica, se obtuvo que el 6.3% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 42.5% precisó que tiene un nivel medio y el 51.2% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que la técnica se considera de un nivel alto.

Tabla: Procedimientos

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	7	8,8	8,8	8,8
	Medio	25	31,3	31,3	40,0
	Alto	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

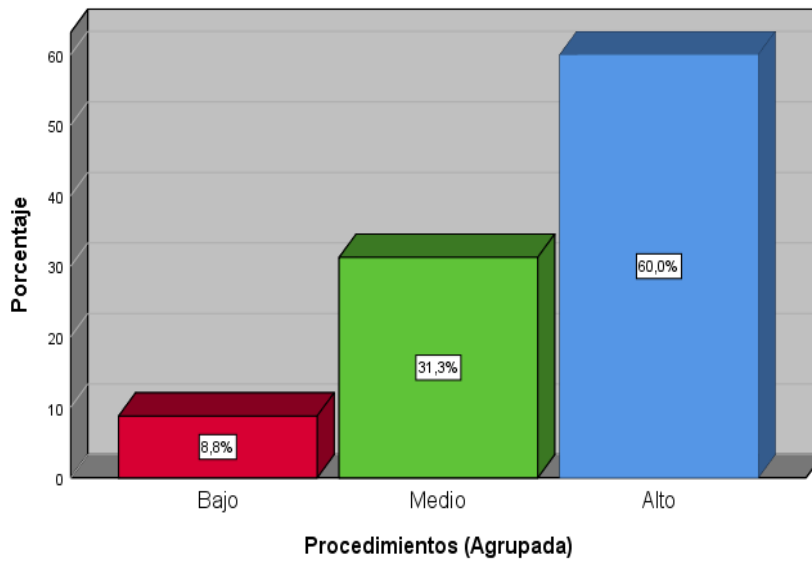


Figura: Diagrama de frecuencias de la dimensión procedimientos

De acuerdo a la tabla y figura, respecto a la dimensión procedimientos, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 31.3% precisó que tiene un nivel medio y el 60% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que los procedimientos se consideran de un nivel alto.

Tabla : Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	8,8	8,8	8,8
	Medio	38	47,5	47,5	56,3
	Alto	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

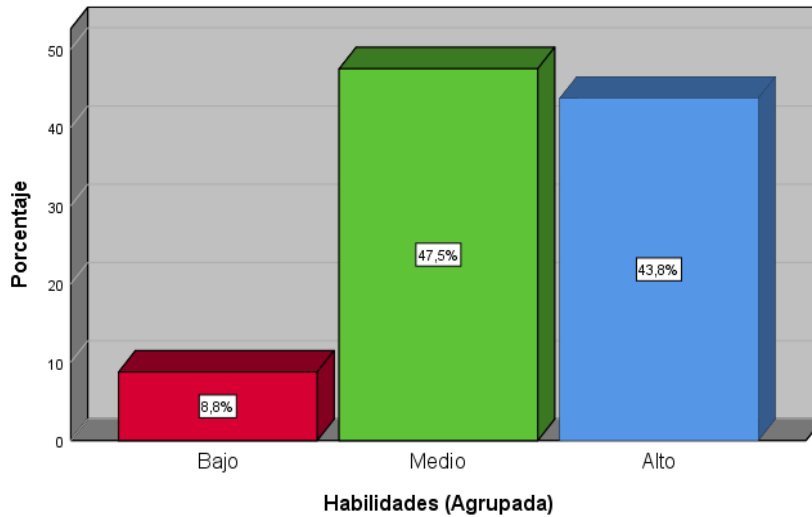
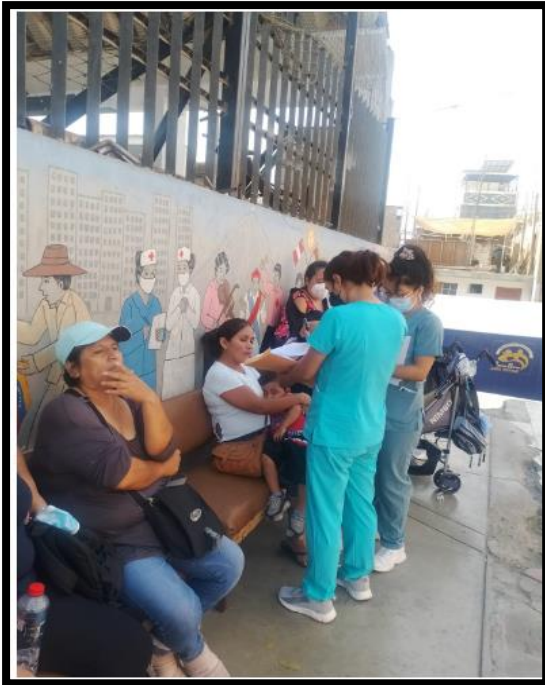


Figura : Diagrama de frecuencias de la dimensión habilidades

De acuerdo a la tabla y figura, respecto a la dimensión habilidades, se obtuvo que el 8.8% de los encuestados manifestaron que es bajo, en tanto el 47.5% precisó que tiene un nivel medio y el 43.6% consideró que es alto. Al respecto se concluye que mayoría de los encuestados respondió que las habilidades se consideran de un nivel medio.

ANEXO 14: FOTOS



Madres de niños menores de 24 meses que asisten a su control de CRED, se observa desarrollando la encuesta realizada por las alumnas de la Universidad Privada del Norte.