

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

**“OPINIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES
DE 5 AÑOS CON RESPECTO A LA CALIDAD DE
ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO DE SALUD DEL
MUNICIPIO DE SAN JUAN ALOTENANGO
SACATEPÉQUEZ”**

Yessenia Violeta Vásquez Catalán
Carné: 200321483

ASESORA: Licda. Claudia Calvillo
REVISORA: Licda. Eva Rosales de Tuyuc

Tesis

Presentada ante las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas – USAC -
Escuela Nacional de Enfermeras/os de Guatemala

Previo a optar el grado de Licenciada en Enfermería

GUATEMALA, OCTUBRE 2, 2007.



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
 6 Avenida 3-55 zona 11, Teléfonos 2440-4477, 2440-8592, 2472-1392
 E-mail guatenfria@yahoo.com Guatemala, C.A.



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
 GUATEMALA A TRAVÉS DE
 LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
 TITULADO

“OPINIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON RESPECTO
 A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO
 DE SAN JUAN ALOTENANGO SACATEPÉQUEZ”

Presentado por la estudiante: Yessenia Violeta Vásquez Catalán
 Carné: 200321483
 Trabajo Asesorado por: Licda. Claudia Calvillo
 Y Revisado por: Licda. Eva Rosales de Tuyuc

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
 LICENCIATURA DE ENFERMERÍA. PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los once días del mes de Octubre del año 2007.



MSc. Rutilla Herrera Acajaron



Vo.Bo.

Dr. Jesús Arnulfo Oliva Leal
 DECANO



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Unidad de Tesis



Guatemala 11 de Octubre de 2,007

Enfermera Profesional
Yessenia Violeta Vásquez Catalán
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

"OPINIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN ALOTENANGO SACATEPÉQUEZ".

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen general público.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Enma Judith Porras Marroquín
Coordinadora
Unidad de Tesis

c.c. Archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala



Guatemala 11 Octubre de 2,007.

Profesores
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente.

Se les informa que la Enfermera:

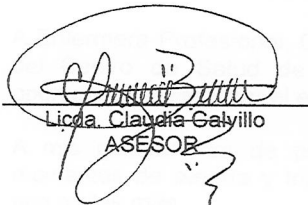
Yessenia Violeta Vásquez Catalán

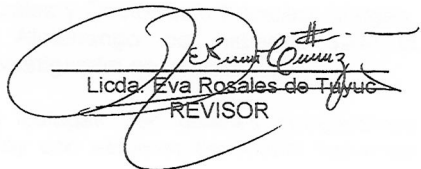
Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

“OPINIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE SAN JUAN ALOTENANGO SACATEPÉQUEZ”

Del cual el autor se hace responsable del contenido, y el asesor y revisor damos la aprobación de la metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.


AUTOR


Licda. Claudia Galvillo
ASESOR


Licda. Eva Rosales de Tajuc
REVISOR

ÍNDICE

I.	INTRODUCCION.....	1
II.	DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	4
1.	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	4
2.	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	9
3.	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
4.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
III.	JUSTIFICACIÓN.....	10
IV.	OBJETIVOS.....	12
V.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	13
1.	CALIDAD DE ATENCIÓN.....	13
2.	GARANTÍA DE ATENCIÓN DEL CUIDADO.....	14
3.	SIETE DIMENSIONES DE LA CALIDAD.....	15
4.	OPINIÓN.....	18
5.	LA ENFERMERÍA EN GUATEMALA.....	21
6.	SERVICIOS DE SALUD.....	23
7.	CENTRO DE SALUD.....	24
VI.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	25
1.	TIPO DE ESTUDIO.....	25
2.	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	25
3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
4.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	26
5.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR.....	27
6.	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	28
7.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
VII.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	30
VIII.	CONCLUSIONES.....	52
IX.	RECOMENDACIONES.....	53
	BIBILOGRAFÍA.....	54
	ANEXOS.....	56
	CUESTIONARIO.....	57
	CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	60

LISTADO DE CUADROS

No. Cuadro	Pág.
1. Edades de las madres de los niños menores de 5 años.....	30
2. Es fácil para usted llegar al centro de salud.....	31
3. Qué medio utilizó para llegar al centro de salud	32
4. Cuánto tiempo invirtió para llegar al centro de salud	33
5. Visita usted el centro de salud con frecuencia	34
6. La tratan con amabilidad y respeto desde el momento que ingresa al centro de salud	36
7. Cuál es el motivo de su consulta	37
8. cuándo usted explica el motivo de su consulta, le escuchan con atención	38
9. Cuánto tiempo ha esperado usted para ser atendida	39
10. El tiempo de atención ha sido el necesario para poder contar su problema y recibir tratamiento adecuado	40
11. Le gustaría a usted volver al centro de salud para ser atendida de nuevo	41
12. Le explicó el personal de enfermería como debía tomarse los medicamentos	42
13. Le escucha el personal atentamente y trata de comprender sus dudas	43
14. Comprende toda la explicación que le dan al momento de su consulta.....	44
15. El lugar donde le han atendido lo considera adecuado y le brinda confianza	45
16. Se molesta usted cuando la persona que le atiende le llama la atención porque no ha obedecido ni ha cumplido con lo indicado por ellos	46
17. Cómo se sintió usted durante el tiempo que fue atendida	47
18. Cuándo el personal le da instrucciones y consejos para mejorar su salud, los toma en cuenta y los aplica en su vida diaria	48
19. Se ha sentido satisfecha con la atención que ha recibido	49
20. Qué sugerencias daría para mejorar la atención en el centro de salud de San Juan Alotenango	50

RESUMEN

Los objetivos de la investigación que a continuación se presenta fueron los siguientes: identificar la opinión que tienen las madres de los niños menores de cinco años con respecto a la calidad de atención recibida en el Centro de Salud del Municipio de Alotenango y describir las diferentes opiniones de las madres de los niños menores de cinco años, con respecto a la atención recibida, de acuerdo a la clasificación de las siete dimensiones de la calidad de atención.

Se realizó un estudio descriptivo con abordaje, cuantitativo, de corte transversal, tomando como muestra 252 mamás que correspondían al 50% de la población, se obtuvieron los datos a través de un cuestionario estructurado por medio de la entrevista, posteriormente se aplicó la estadística descriptiva para el análisis de la información que más adelante se presenta a través de cuadros estadísticos con su interpretación y análisis.

En general los hallazgos mas importantes son: la mayoría de las madres de los niños menores de 5 años consideran que la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud de San Juan Alotenango es buena, pero que podría ser mejor si se toman en cuenta las sugerencias que aportaron.

Entre las ventajas que favorecen la atención brindada, se muestra que los aspectos positivos son mas relevantes y dentro de los aspectos negativos los porcentajes fueron mínimos, también las usuarias refirieron que acuden al servicio de salud porque creen que sí se cuenta con los recursos necesarios que ellas necesitan para satisfacer sus necesidades, dentro de las desventajas que se pueden mencionar es que la mayoría de las madres expresaron que el tiempo de espera previo a ser atendidas es bastante pero que la atención es muy buena y por eso esperan con prudencia hasta que las atienden, por lo demás la importancia de que haya un médico permanente mañana y tarde y que siempre haya una persona responsable de dar la consulta en ausencia del médico.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta a continuación se realizó en el Centro de Salud del Municipio de San Juan Alotenango Departamento de Sacatepéquez, con la inquietud de indagar sobre la opinión que tienen las madres de los niños menores de 5 años con respecto a la calidad de atención que reciben.

Se realizó un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 252 madres correspondiente al 50% del universo. Los objetivos fueron: identificar la opinión que tienen las madres de los niños menores de cinco años sobre la calidad de atención recibida en el Centro de Salud del Municipio de Alotenango y describir las diferentes opiniones de las madres de los niños menores de cinco años, con respecto a la atención recibida, de acuerdo a la clasificación de las siete dimensiones de la calidad de atención.

El estudio se realizó tomando como sujetos del mismo a todas las madres que asistieron al Centro de salud durante el tiempo que duró el estudio. La revisión bibliográfica incluyó temas y sub-temas relacionados con el concepto de calidad de atención, dimensiones de la calidad, indicadores de la calidad, opinión, enfermería y servicio de salud.

El cuestionario por medio del cual se obtuvo la información necesaria para el estudio, se conformó con 20 preguntas, 17 con sus respectivas opciones, y 3 preguntas abiertas, relacionadas con las siete dimensiones de la calidad, lo que permitió analizar la información de forma objetiva y presentar los resultados obtenidos.

La técnica utilizada para recolectar la información consistió en hacerle una entrevista a la mamá que aceptará participar en el estudio durante aproximadamente 20 minutos, siendo la investigadora quien llenó las encuestas.

Entre los aspectos éticos que se aplicaron están: respeto a las personas, beneficencia no maleficencia, autonomía, confidencialidad, principio de justicia, Consentimiento informado y privacidad.

Los resultados de la investigación se presentan en cuadros estadísticos, con su respectivo análisis e interpretación, frecuencia y porcentaje. También se incluyen conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos que se plantearon en la misma.

Dentro de los hallazgos más importantes tenemos los siguientes:

Las usuarias manifiesta que la relación con el personal de salud es buena, que sienten satisfacción por la atención que reciben, algo muy importante que el personal fomenta adecuados hábitos para mejorar su salud y su estilo de vida.

El tiempo de espera no deja de ser un factor que predisponga a las usuarias a no asistir en muchas ocasiones al servicio de salud, aunque refirieron que vale la pena esperar ya que al ser atendidas reciben el tratamiento necesario para su problema de salud.

Es importante destacar la posibilidad que haya un médico permanente para la atención de los usuarios, para que de esa manera se puedan aumentar los números para la consulta, y que todos los usuarios que acuden al Centro de Salud tengan mayor accesibilidad y seguridad de ser atendidos.

Que la atención que se brinda continúe siendo humanizada y de calidad para todos los usuarios sin acepción alguna, ya que el Centro de Salud es una institución prestadora de servicios, que cuenta con una estructura física y funcional que permite el adecuado desarrollo de la atención.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

“A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto a su evolución histórica, sus etapas, el concepto y los objetivos a perseguir.”¹

En épocas anteriores las etapas de calidad: Artesanal, Revolución Industrial, segunda Guerra Mundial, Postguerra, estaban enfocadas a satisfacer necesidades de los clientes, a la vez hablaban del concepto que se referían a hacer las cosas bien, asegurar y producir la eficacia de los productos elaborados.

“La evolución ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor atención de calidad que se proporcione al cliente y en definitiva, a la sociedad. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, para su supervivencia.”²

Desde los tiempos remotos se utilizaba la palabra calidad, quizá el significado solo era hacer las cosas bien, no obstante como fue evolucionando en cada etapa de la vida, pero en el campo de la salud se centra exclusivamente en la satisfacción de una persona que sufre alteraciones físicas, emocionales y mentales.

“Según VALDÉZ La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad, desde los tiempos más antiguos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido, trata de mejorar día con día”³

Es notable que desde siglos anteriores para la ejecución de grandes obras, ya existía normas y reglas que tenían que respetarse, para que todos los grandes trabajos y construcciones elaboradas por el hombre fueran de calidad. En los servicios de salud todo el tiempo se habla de calidad de atención, con el fin de ser aplicada en todos los aspectos psicobiosociales, de las personas.

¹ CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una Cultura de Calidad. Ed. McGraw-Hill Primer. Guatemala, 1997. p. 19

² Ibid., p. 19

³ VALDÉZ, Lurgi. Conocimiento es futuro. Sexta edición. México, 1996. p. 31

“Durante la edad media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los servicios, y con la práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación.”⁴

Al paso del tiempo, la palabra “Calidad” ha tenido cambios relevantes centrándose en el bienestar y crecimiento de su propia empresa. También existen diferentes tipos de organizaciones todas estas con una visión diferente, pero todas persiguen el mismo fin, “el de brindar una atención de calidad” para que su empresa sea de prestigio y tenga crecimiento interno y externo.

“La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización e involucramiento de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.”⁵

Para que la calidad pueda ser aplicada en toda organización, es importante que los miembros que conforman el círculo de trabajo dentro de una empresa estén orientados hacia la calidad total desde el punto de vista empresarial, fomentando actitudes positivas, involucrando a las dos partes proveedores y clientes, garantizando así el éxito de la organización y la satisfacción de los usuarios especialmente cuando se trabaja con personas, en este caso madres de niños menores de cinco años, que asisten a los servicios para recibir atención de calidad siendo factible medir de acuerdo a indicadores que tienen gran peso como:

1.1 Indicadores de la calidad de atención

- 1 De insumos: importantes debido a la creencia que la falta de recursos explica los servicios de calidad deficientes en países en desarrollo.
- 2 De procesos: Identifican problemas en la prestación de servicios y sugieren soluciones específicas.
- 3 De logros: Indican si las actividades de atención tienen impacto en sus clientes o población en general.
- 4 De resultados: Miden efectos a corto plazo e impactos a largo plazo en la población en general.
- 5 Retroalimentación del cliente: Se mencionó anteriormente que el cliente tiene una perspectiva valiosa sobre la calidad de atención.⁶

⁴ KOONTZ, Harold – WEIHRICH, Heinz, Administración una perspectiva global, Editorial McGraw-Hill Sexta edición. Guatemala, 1998. p. 17

⁵ KOONTZ, Harold – WEIHRICH, Heinz, Administración una perspectiva global, Editorial McGraw-Hill Sexta edición. Guatemala, 1998. p. 22

⁶ www.lachsr.org/es/thesaurus/00000139.htm-4k Consultado el 7 de Marzo de 2006

Existen programas e instrumentos que pueden ayudar a medir la satisfacción del cliente, en muchas ocasiones muestran como es atendido el cliente en realidad, éstos deben ser utilizados en cualquier empresa u organización, tomando en cuenta que la prioridad debe ser el alto grado de atención que se brinde a todas las personas y población en general.

Con respecto a estudios que se han realizado en otros países relacionados con la Calidad de Atención a los pacientes, pretenden como asunto prioritario para los servicios de salud en todo el mundo identificar y reducir el número de errores relacionados con eventos adversos, que son el daño o lesión causado por el profesional que brinda la atención o por el daño o lesión que pueda causarle el tratamiento al paciente. Las siguientes cifras muestran los resultados:⁷

- En el Estudio sobre la calidad de la atención de salud en Australia, hecho en 1995, se constató que había un índice de eventos adversos del 16,6% entre los pacientes de los hospitales.
- Según estimaciones hechas en el año 2000 por el Grupo de Trabajo Europeo sobre los Cuidados de calidad en los hospitales, uno de cada diez pacientes hospitalarios en Europa sufre enfermedades evitables y efectos adversos relacionados con los cuidados que recibe.
- Según un estudio hecho en Utah-Colorado, el 75% de los casos adversos en pacientes no eran resultado de negligencia o falta de formación, sino que ocurrían por causas latentes en los sistemas.
- En Italia, los cuidados de baja calidad son la causa de más del 30% de las muertes evitables.

Si bien los errores humanos pueden a veces dar origen a equivocaciones graves, hay generalmente factores sistémicos más profundos que, de haberse tratado antes, hubieran evitado los errores. Para aumentar la seguridad de los pacientes, es preciso ampliar una serie de acciones en la contratación, formación y retención de los profesionales de salud, es necesario también mejorar los resultados, la seguridad del entorno y la gestión del riesgo, así como el uso seguro de los medicamentos, la seguridad de los equipos, la seguridad de la práctica clínica y del entorno de los cuidados. Hay pruebas cada vez más claras de que los niveles inadecuados de la dotación de personal de las instituciones guardan relación con el aumento de eventos adversos.

⁷Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Enfermería, Comisión Nacional de Educación Permanente y Evaluación de la Calidad de Enfermería. Dimensión y Operalización sobre la Conceptualización del Grupo Nacional de Mejoramiento Continuo de la Calidad. Ciudad de La Haban, 1996. p. 8-9

En resumen, un recurso humano inadecuado, es grave amenaza para la seguridad y la calidad de la atención de salud. También con respecto a otros estudios se puede mencionar que:

“Torres Milán, Midalis, también realizó un estudio descriptivo transversal con el objetivo de determinar la calidad de la atención de enfermería en el Hogar Materno de San Nicolás de Bari en el período comprendido desde abril hasta diciembre del 2001. Definiéndose en qué consiste la calidad de la atención de enfermería. El 90.8 % de los pacientes se encontraron satisfechos con los servicios. También expresó que era necesario motivar a las enfermeras técnicas a realizar la licenciatura, y continuar perfeccionando la realización de las técnicas de enfermería y la atención que se debe brindar a todos los pacientes”.⁸

En Guatemala Hernández Lucrecia. Realizó un estudio, cualitativo-operativo sobre la Atención Integral en el primer nivel de atención, en Agosto de 2003. Como sujetos de estudio, el personal del programa del Departamento de regulación del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Para recolectar la información utilizó como instrumento la técnica de la entrevista. Y concluyó que la promoción y prevención en salud quedan marginadas, debido a la carencia integral en la atención y limitaciones que hay en los servicios.⁹

También, en Antigua Guatemala. Estrada, Edwain. Realizó un estudio operativo titulado. Evaluación de la calidad del desempeño en Atención Materno-infantil. Esencial red de servicios de salud del Departamento de Sacatepéquez, en el período de Febrero-marzo de 2003. Las unidades de análisis estuvieron constituidas por 3 centros de salud, 17 puestos de salud y Hospital Nacional Pedro de Bethancourt. Como instrumento utilizó el cuestionario con el cual recolectó la información. Concluyó que existe una brecha importante entre la calidad de atención materna infantil real y la esperada en la Red de servicios de salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social del Área de Salud de Sacatepéquez.¹⁰

⁸TORRES MILÁN, Midalis. Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Enfermería, Comisión Nacional de Educación Permanente y Evaluación de la Calidad de Enfermería. Dimensiones y operacionalización sobre el mejoramiento continuo de la calidad de enfermería. Ciudad de La Habana: MINSAP; 1996. Pág. 8-9

⁹ HERNÁNDEZ MARCK, Lucrecia. Propuesta de la Instancia de Salud (INS): Programas técnico-normativos, del Departamento de regulación de programas de atención del MSPAS. Guatemala, 2003, Médico. Universidad San Carlos. Ciencias Médica, Sacatepéquez.

¹⁰ ESTRADA ALVIZURES, Edwin Rolando. Calidad del Desempeño de los servicios de Salud: Evaluación de la Calidad de Desempeño en Atención Materno-Infantil esencial, Red de Servicios de Salud. Antigua Guatemala, 2003, Materno Infantil. Universidad Francisco Marroquín. Ciencias Médicas, Sacatepéquez. P. 17, 51,52

Por lo tanto los estudios sobre la calidad de atención son numerosos, tanto a nivel Nacional como Internacional. Hablar del concepto de calidad es amplio ya que la calidad se ha estudiado desde diferentes puntos de vista, de acuerdo a lo que se quiera medir.

Con respecto al lugar donde se realizó el estudio sobre la opinión de las usuarias con respecto a la calidad de atención que reciben, se hizo en el Municipio de San Juan Alotenango del Departamento de Sacatepéquez, ubicado a 52 km. de la ciudad capital.

La mayor parte de la población en Alotenango pertenece al grupo indígena, el idioma que predomina es el español, el clima es templado; allí se encuentra el Centro de Salud que es parte del Distrito 3, del Departamento de Sacatepéquez.

Es centro de referencia de los municipios: Ciudad Vieja, San Antonio Aguas Calientes, Santa Catarina Barahona, Santa María de Jesús, y Dueñas (puestos de salud).

“La población asciende a 15,848 habitantes, 8,007 de sexo masculino y 7,841 de sexo femenino, de acuerdo al censo efectuado por Instituto Nacional de Estadística, INE. El crecimiento demográfico a nivel municipal, tiene un promedio del 3.4% anual. La población según grupo étnico, asciende a 11,442 que pertenece al grupo indígena y el resto 4,406 a grupo no indígena”.¹¹

¹¹ GONZALES, Alberto. Monografía del Municipio de San Juan Alotenango. Aspectos Generales, Datos Históricos, Alotenango, 2,002. P. 1-3

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El personal de enfermería juega un papel importante en la atención del paciente, identifica las primeras reacciones, emocionales y físicas, quien a su juicio soluciona situaciones que se le presentan. En este estudio se pretende indagar sobre la atención que reciben las madres de los niños menores de 5 años, en el Centro de salud de Alotenango, aportando su opinión que no es más que la facultad propia del alma que permite expresar el conocimiento verdadero de las ideas, dudas, inquietudes etc. para que de ello se sugirieran mejoras en cuanto a la calidad de atención que se brinda.

El personal de enfermería sabe que la calidad de atención es básica dentro de un centro asistencial y que debe reunir todos los requisitos establecidos, los conocimientos y recursos que se dispone para satisfacer las necesidades de los usuarios, de esa manera obtener el máximo de beneficios con el mínimo de riesgos para la salud y bienestar de los pacientes. Por consiguiente, una atención sanitaria de buena calidad se caracteriza por un alto grado de competencia profesional.

3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

a. **Ámbito Geográfico:**

Departamento de Sacatepéquez, Municipio de San Juan Alotenango

b. **Ámbito Institucional:**

Centro de Salud de San Juan Alotenango

c. **Ámbito Personal:**

Madres de los niños menores de 5 años que asisten al Centro de Salud para recibir atención.

d. **Ámbito Temporal:**

Del 01 al 31 de Agosto 2007

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la opinión de las madres de los niños menores de 5 años con respecto a la calidad de atención recibida en el Centro de salud del Municipio de San Juan Alotenango en el periodo comprendido del 01 al 31 de Agosto 2007?

III. JUSTIFICACIÓN

Reconociendo que el goce de la salud es un derecho fundamental del ser humano y obligación del estado velar por la salud y asistencia social de todos los habitantes es importante que la calidad de atención que brinda el personal de los servicios de salud a todas las madres, padres, niños etc. que acuden al Centro de salud, sea una atención humanizada y de calidad.

También el conocimiento sobre la calidad de atención que reciben los usuarios, en el Municipio de Alotenango, dará pauta y conocimiento de la situación actual en este centro de salud, siendo importante identificar cuáles son los problemas que se presentan en la sociedad.

Es de mucha utilidad para la disciplina de enfermería, ya que permite conocer sobre la calidad de atención que se brinda en la actualidad, tomando en cuenta la valiosa opinión de quienes reciben el servicio, en este caso, la población de Alotenango, a la vez prevenir y promover acciones en pro de la salud, que ayude en la práctica a mejorar el cuidado utilizando técnicas correctas, en la aplicación y administración de tratamientos, medicamentos etc.

En Alotenango Enfermería no ha realizado estudios relacionados con la opinión de los usuarios respecto a la calidad de atención que se brinda, por lo que se considera novedoso. El estudio se basa en el *Modelo de las RELACIONES INTERPERSONALES* de Hildergard E. Peplau, centrado en un proceso terapéutico e interpersonal que funciona en forma coordinada, y está relacionado con la atención que se le brinda a un paciente en el momento que lo necesite.

“Peplau, describe diversos papeles, uno de ellos es el respeto y el interés positivo en aceptar al paciente como persona, capaz de ayudar a satisfacer sus necesidades. En base a la atención oportuna que reciban ellos percibirán el interés que el personal de salud tiene por la comunidad, el trato amable que es establecer una relación de empatía con el paciente y comunicación”¹²

Peplau, definió la enfermería como un Proceso Terapéutico e interpersonal que funciona en forma coordinada con otros procesos humanos que hacen posible la salud para el individuo, la familia y la comunidad.

¹² MARRINER TOMMY, Ann. Modelos y teorías en enfermería; ed. Harcourt Brace, cuarta edición 1,999. p. 215-218

El tema se fundamenta en el Modelo de Peplau, porque la esencia de este modelo es la relación humana entre un individuo enfermo o que requiere de un servicio de salud donde le ayuden a identificar sus dificultades y necesidades. Por lo que el tema trata sobre la opinión de las madres de los niños menores de 5 años sobre la calidad de atención que reciben y este modelo menciona la atención oportuna y de calidad que se debe brindar a los usuarios.

IV. OBJETIVO

1. Describir las diferentes opiniones de las madres de los niños menores de cinco años, con respecto a la atención recibida, en el Municipio de Alotenango, de acuerdo a la clasificación de las siete dimensiones de la calidad de atención.

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Las estrategias para evaluar las condiciones en que se proporciona la atención deben ser aplicadas en todas las instituciones prestadoras de servicios públicos y privados. Es necesario conocer la opinión y satisfacción que tiene la población usuaria con respecto a la atención que reciben, para que de acuerdo a los resultados de las evaluaciones se sugiera la implementación de acciones que ayuden a mejorar la calidad de atención, tomando en cuenta todos los aspectos básicos que se requieren, como las institución, los trabajadores, prestadores de servicios y los usuarios. Para fundamentar el estudio relacionado con la opinión sobre calidad de atención se abordaran los siguientes temas:

1. CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de atención es la percepción real por parte de los clientes del servicio que reciben. De esta forma, un cliente valora negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido podrían ser inferiores ó superiores a las expectativas que tenía, se puede mencionar que:

“Las instituciones se deben caracterizar por un nivel en la calidad de los servicios de entrega a los clientes. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.”¹³

El personal en todos los niveles y áreas especialmente de la salud, debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente. En este caso los pacientes que reciben atención. También se menciona a continuación el sistema para evaluar la calidad de atención, el cual miden las satisfacción del usuario.

1.1 Sistema de evaluación de la calidad de atención

“En este sistema se requiere continuar con la evaluación sistemática de los servicios. Este sistema puede ser un diferenciador importante ante los ojos del cliente porque trata constantemente sobre los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios.”¹⁴

¹³ ASOREY, Graciela. Research Development Center Institute. Primera Edición. México D. F. 1,984. p. 31

¹⁴ Idib., p. 47

El desempeño laboral, la eficacia y la calidad de atención humanizada con que se brinde un servicio da satisfacción propia, a la vez se pueden observar los frutos reflejados en las personas, de esa manera se promociona la salud y se tiene respuesta por parte del cliente, fomentando hábitos adecuados en las madres de los niños, orientándolas a tener cambios en su estilo de vida para la prevención de factores que afectan su salud y la de su familia.

“También se deben fortalecer los procesos de integración y dirección del personal basado en la calidad de atención del factor humano, para obtener los niveles de calidad ya señalados, en los puntos anteriores. El área responsable de la administración de factor humano juega un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará procesos para atraer y retener talento en la organización”¹⁵

Es muy importante que exista dentro de las instituciones una forma de evaluar la atención que brinda el personal por medio de un sistema de evaluación que proporcione resultados positivos o negativos que expresen el nivel de satisfacción de los usuarios. La gestión de la calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración que se presente, por lo tanto es importante aumentar la calidad de atención humanizada en todos los Centros Asistenciales como lo son: Centros de Salud donde debe existir la relación enfermera-paciente que garantice la atención del cuidado.

2. GARANTÍA DE ATENCIÓN DEL CUIDADO

Cuado se habla de garantía de atención del cuidado se refiere al conjunto de medidas que el Estado tiene el deber de garantizar a toda la población y persigue los siguientes objetivos:

“Fomentar la existencia de sistemas permanentes de garantía de la calidad y crear un sistema para que los resultados de las evaluaciones efectuadas con ellos puedan monitorearse de forma continua a la vez, facilitar el establecimiento de normas aplicables a las características básicas que deben tener los sistemas de garantía de calidad, supervisando su cumplimiento por parte de los proveedores de servicios y utilizar una metodología científica adecuada para evaluar intervenciones de salud de diverso grado de complejidad, basado en un sistema para mejorar la calidad de la provisión directa de los servicios de salud”.¹⁶

¹⁵ PALAFOXDE ANDA Gustavo. apalafox@yahoo.com. Consultado el 03 de Julio, 2006

¹⁶ RACOVEANU Y JOHANSEN, (OPS) Organización Panamericana de la Salud. RACOVEANU Y JOHANSEN, (OPS). Rev.Panam.Salud Pub, Julio-Agosto Panamá, 2000. p. 39

Los principios básicos que guían el actuar de enfermería, en cuanto a la calidad de atención brindada, muestran en todo momento que la prioridad es la satisfacción de necesidades del usuario, entonces se debe tomar en cuenta un método científico y práctico que ayude a monitorizar el cuidado que se brinda en los servicios siempre enfocado en el bienestar propio de las personas que asisten a los servicios, en este caso las madres de niños menores de cinco años.

Cabe mencionar que en todos los centros asistenciales es importante que exista un sistema permanente que mida la calidad de atención que se brinda a los clientes, para que día con día haya cambios para mejorar el servicio. Debido a la complejidad de medir la calidad de un servicio que se presta, varios expertos en la materia han estudiado las dimensiones desde diferentes enfoques. En este estudio se mencionan las dimensiones del autor Tigani Daniel, porque se considera que las siete dimensiones que señala son indispensables de medir en un servicio de salud por lo que a continuación se describen.

3. SIETE DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Las siete dimensiones que se describen, van a medir la calidad de atención que reciben las usuarias, por medio de la opinión de las madres.

3.1 Accesibilidad:

"Refleja las limitaciones que puede encontrar una persona en el medio para poder satisfacer una necesidad. También se puede definir en sentido físico como la distancia necesaria a recorrer, en cuanto a aspectos económicos los costos y los horarios. También se refiere a la disposición atención y cuidados apropiados al nivel más sencillo de las personas. Por lo tanto, la accesibilidad que tiene una persona para llegar al servicio de salud en determinado momento, podría solucionar un problema o mejorar una situación de acuerdo al grado de complejidad que este tenga".¹⁷

Darle la oportunidad a las personas de expresar lo que sienten, ser accesibles con ellos y brindarles apoyo emocional y espiritual, ayudándoles a satisfacer sus necesidades, crea en las personas un vínculo mas fuerte que les haga sentir que ellos son importantes en la sociedad, y que el personal de salud tiene interés y quiere ayudarles incondicionalmente.

¹⁷ www.hacer.com.ar daniel.tigani@hacer.com.ar Noviembre. 2001 Consultado el 03 de Julio, de 2006

3.2 Amabilidad

“Se debe generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable al trato que se le brinda. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, es importante mantener una actitud positiva, ser amables con los usuarios, porque después de todo la atención individualizada y la empatía muestran la capacidad profesional que poseen los profesionales en salud”.¹⁸

Es muy importante, darse a conocer con los clientes, expresarles respeto y educación para que estos principios continúen generándose dentro del ámbito de trabajo social. La amabilidad sin importar a quienes se atiende hace sentir a la persona especial, y esto puede ser recíproco, porque el paciente se siente comprometido a hacer las cosas lo mejor que pueda y a la vez la persona se hace digna de ser querida y respetada por el cliente, especialmente en los servicios de salud.

3.3 Atención

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación empírica, técnica y científica, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes con el objetivo de crear o incrementar la satisfacción de ellos. Todo lo que implica ser bien atendido, por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar, es importante que sea aplicado en todos los servicios de salud”.¹⁹

Todos los días acuden a los diferentes servicios de salud, de los diferentes departamentos los usuarios, con el fin de solucionar sus problemas de salud, tomando en cuenta que al llegar a los mismos encontrarán personal capacitado que pueda orientarles de acuerdo a cada necesidad que se les presenta, entonces la función del personal de salud que se encuentra dentro de los servicios, más que brindar una atención de calidad, es el trato humanizado a estos pacientes, para que ellos se sientan bien recibidos y con toda la confianza para expresar lo que sienten y de esa manera poder recibir ayuda, y así tener el deseo de regresar para darle seguimiento a su tratamiento.

¹⁸ www.hacer.com daniel.tigani@hacer.com.ar Noviembre, 2001. Consultado el 03 de julio, 2006

¹⁹ Ibid.,

3.4 Comunicación

"Todas las personas se comunican verbal y no verbalmente. Para escuchar y comprender eficientemente a un cliente hemos de atender tanto a sus palabras como a sus gestos y su forma de expresarse. Desde el punto de vista de la atención al cliente en cualquier institución prestadora de servicios se debe tomar en cuenta algunas conductas como: Sonreír, cordialmente y sin exageraciones al inicio de la interacción. Mirar a los ojos, el contacto visual ayuda y refuerza la comunicación".²⁰

La comunicación entre los usuarios y el personal de salud, debe estar enfocada a identificar las necesidades del usuario y transmitir la información necesaria para ayudar al paciente, podría el personal utilizar preguntas cortas y directas que ayuden a obtener información, ser positivo y conceder mucha importancia a los primeros momentos de la comunicación.

3.5 Comprensión

"Facultad o capacidad para entender y transmitir información. Actitud comprensiva y tolerante. En toda institución existen jerarquías, a las cuales todos los subordinados están sujetos a cumplir todas las reglas y normas que estén establecidas para el buen funcionamiento de la misma. Ante esta condición dentro del campo laboral donde cada uno se desempeña se debe hacer un esfuerzo por entender que es lo que el servicio significa para el cliente. Hay muchos aspectos que se tienen que tomar en cuenta para comprender a las personas que visitan los servicios de salud y que saben que pueden encontrar la ayuda necesaria para su problema"²¹.

Es importante recordar que un elevado nivel de calidad proporciona a la institución beneficio en cuanto a la satisfacción del usuario, productividad profesional y motivación al personal. El significado de las siete dimensiones se resume en el deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida, aplicando habilidades y conocimientos técnicos y científicos que satisfagan sus necesidades físicas, emocionales y mentales.

3.6 Respuesta:

"Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también así como también lo accesible que puede ser la institución para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar a la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo. También manifiesta el grado de preparación que el personal tiene para entrar en acción.

²⁰ www.hacer.com daniel.tigani@hacer.com.ar Noviembre, 2001. Consultado el 03 de julio, 2006

²¹ Ibid.,

La lentitud del servicio en los Centros de Salud como en los hospitales puede afectar al paciente en determinado momento”.²²

Cuando se acude a un servicio de salud, todas las personas esperan obtener la solución a su problema de salud, por ende se esta viviendo una situación que amerita cierto grado de conocimiento y profesionalismo para satisfacción de la misma, donde solo un consejo, una orientación, una sonrisa o simplemente la preocupación del personal hacia la persona enferma ayuda de gran manera a satisfacer el problema que hoy presenta.

3.6 Credibilidad

“Se puede mencionar que es la capacidad que debe tener la institución que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. En cuanto al concepto se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la institución.

Tener por cierta una cosa, dar firme asenso a las verdades reveladas, no se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No se debe prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a la credibilidad de las personas”.²³

Se debe tener cuidado, dentro del ámbito social, cultural, laboral, espiritual, donde cada una de las personas se desempeña, debido a que en muchas ocasiones se crean expectativas exageradas, las cuales nunca se cumplen, quizá se tiene la voluntad para ofrecer o dar, pero muchas veces no se cuenta con los recursos necesarios. Hablar siempre con la verdad, y ofrecer lo que se pueda dar, para no faltarles a los usuarios y que no se lleven una mala imagen de la institución y del personal.

En este estudio se pretende obtener la opinión de las madres sobre la calidad de atención, por lo que es importante abordar los temas relacionados con opinión.

4. OPINIÓN

Cuando se habla de opinión, se busca obtener información fiable sobre determinada situación en este caso sobre la calidad de atención que reciben las usuarias que visitan el Centro de Salud de Alotenango, ya que por medio de la misma se puede generar información que ayude a la implementación de nuevas ideas y procedimientos para mejorar el servicio.

²² www.hacer.com daniel.tigani@hacer.com.ar Noviembre, 2001. Consultado el 03 de Julio, 2006

²³ Ibid.,

“Según Platón, la opinión, “doxa”, es una facultad propia del alma que permite tener un cierto conocimiento del mundo sensible, de la experiencia, a diferencia de la ciencia, que permite alcanzar el verdadero conocimiento, el conocimiento de las Ideas o esencias, esto significa que por medio de las respuestas y comentarios que las madres aporten a las preguntas relacionadas con la calidad de atención que reciben se pueden obtener resultados positivos o negativos que mas adelante favorezcan a brindar una mejor atención.”²⁴

La opinión de una persona ante cualquier circunstancia, es valiosa, en muchas situaciones permite ampliar el conocimiento de una situación determinada y consolidar ideas, dudas, inquietudes, para el desarrollo de grandes eventos en esta caso a la implementación de nuevas estrategias en beneficio de todos lo usuarios.

“Otro concepto que viene del latín “opinio”, (creencia, conjetura), se entiende por opinión en general, un conocimiento probable, es decir, alejado por igual del conocimiento verdadero y de la ignorancia. Enfermería muchas veces se centra en lo que opinan los pacientes. Para el personal de salud es importante saber como califican la tención brindada los usuarios, como se menciona anteriormente que de la opinión se extraen las ideas y pensamientos positivos o negativos que una persona puede expresar respecto a la atención de un servicio. En la opinión puede darse presunción de conjetura y expresar solo una probabilidad, es importante recordar que este sentimiento se forma entre los seres humanos y puede dar lugar a que solo sean probabilidades.”²⁵

“También García Pelayo Ramón la define como el sentimiento que se forma una persona de una cosa, todas las opiniones deben ser libres de acuerdo a lo que la persona desea expresar. También es la adhesión de la mente a un juicio probable, también existe la opinión conservadora cuando las personas reservan sus comentarios y difícilmente expresan lo que sienten. La Opinión pública que no es más que sentir en que coincide la generalidad de las personas acerca de un asunto. Por lo tanto la opinión ante cualquier circunstancia, permite obtener en forma global, la realidad de una situación lo que implica que de la opinión que se extrae de una persona podría existir la posibilidad que solo sea un juicio probable a la situación que se vive”.²⁶

²⁴ html.rincondelvago.com/diccionario-y-personajes-filosoficos.html Consultado el 7 de Marzo, 2006.

²⁵ html.rincondelvago.com/diccionario-y-personajes-filosoficos.html. Consultado el 7 de Marzo, de 2006.

²⁶ GARCÍA PELAYO, Ramón. Pequeño Larouse Ilustrado. Octava edición. México D.F, Larouse, 1,972. P. 741

La opinión puede ser extraída de diversos grupos sociales, dependiendo de la situación e institución a estudio, con éste se busca obtener información de un grupo de madres de niños menores de cinco años con respecto a la calidad de atención que reciben. Por lo tanto existe un Manual de Expresión que describe que la opinión de las madres está íntimamente relacionado con los sentimientos de las personas porque la expresión se centra en el actuar y el vivir del ser humano, del poder decir la verdad en un momento dado, no obstante lo positivo y negativo que esto pueda generar a lo largo de la vida. Las madres a través de sus opiniones pueden transmitir la satisfacción e insatisfacción del cuidado que reciben sus niños.²⁷

Por ello es importante mencionar lo que dice “Nelson Mandela y Graça Machel, sobre los primeros años de la infancia, antes de la edad de cinco años, cuando el desarrollo y crecimiento de los niños es más vulnerable a ciertos factores ambientales que podrían afectar su salud, no así los derechos que poseen todas las personas en cuanto a salud se refiera. También describe las posibilidades que disponen los gobiernos para realizar inversiones en los sectores adecuados y en el momento preciso, a fin de asegurar la promoción de los derechos de los niños y la satisfacción de sus necesidades”.²⁸

Todo lo que ocurre durante los primeros años de la vida de un niño, desde el nacimiento hasta los cinco años, ejerce enorme influencia en la manera en que se desarrolla en la infancia y la adolescencia. Sin embargo, en esta época de la vida los niños son más vulnerables a ciertas enfermedades que se presentan en el ambiente las cuales podrían adquirir si las madres no poseen el conocimiento adecuado para prevenir las mismas, también deben saber que existen instituciones de salud pública que les pueden orientar y ayudar a satisfacer sus necesidades de salud, no importando la clase social a la que pertenezcan.

Es importante mencionar que la edad es un factor de riesgo tanto en niños como en adultos. En especial cuando se refiere a las madres jóvenes adolescentes que experimentan la maternidad, es necesario informarles que la edad puede ser un peligro para su salud y la de sus niños, en todos los aspectos de la vida, ya que son madres adolescentes o mayores de 40 años, Según el Dr. William Menninger, de la fundación psiquiátrica, una madre mayor de edad, se considera que posee la madurez emocional física y mental que le ayudará a tomar decisiones y a resolver sus problemas de salud de una forma rápida buscando ayuda profesional, sugiere que para identificar la madurez emocional, es importante adaptarse a los cambios de

²⁷ html.com/manual-y-personajes-filosóficos.html. Consultado el 7 de Marzo, de 2006.

²⁸ MANDELA, Nelson y GRACA, Machel. Infancia y adolescencia. Segunda Edición. Guatemala, 1,999. p. 38

la vida, a relacionarse con otras personas, también dice que la persona madura se preocupa por si misma, y reconoce sus obligaciones dentro de la sociedad.

El profesional de Enfermería posee los conocimientos técnicos y científicos que en un momento determinado es capaz de ayudar a satisfacer las necesidades humanas de acuerdo a las establecidas por "Abraham Maslow, necesidades fisiológicas, de seguridad, de aceptación social, de autoestima y de autorrealización"²⁹, tomando en cuenta las características individuales de cada usuaria.

5. LA ENFERMERÍA EN GUATEMALA

"Ha venido evolucionando desde años anteriores con el objetivo de alcanzar el máximo desarrollo, en beneficio de los pacientes familias y comunidades. Dentro de los lineamientos para el desarrollo del proceso transformador de Enfermería se inciden en puntos críticos, como los que se mencionan: la investigación y liderazgo, desarrollo de recurso humano, capacitaciones, identidad profesional. También se menciona que en todas las reuniones de trabajo con Enfermeras, se debe aprovechar el espacio para fortalecer el desarrollo de la profesión de Enfermería, impulsando y promoviendo la realización de estudios de investigación de Enfermería que respondan al contexto, la practica y a resolver la problemática de los servicios de salud. Se habla también de un sistema de comunicación efectiva para la implementación de sus planes de acción involucrando el proceso del desarrollo de Enfermería a estudiantes, personal de servicio y docencia del Sector Salud".³⁰

Por lo tanto la Enfermería es el conjunto de actividades profesionales con un cuerpo de conocimientos científicos propios, desarrollados dentro de un marco conceptual destinados a promover la adquisición, mantenimiento o restauración de un estado de salud optimo que permita la satisfacción de las necesidades básicas del usuario, orientadas a la prestación de una atención primaria de salud dirigida a individuos y grupos de una comunidad.

²⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow Consultado el 11 de Octubre de 2007

³⁰ Proceso de Desarrollo de Enfermería en Guatemala. Plan de trabajo para el Desarrollo de Enfermería 2001 – 2006. Guatemala. Agosto de 2001

5.1 Enfermera/o

“En Guatemala para las enfermeras y enfermeros es un reto contribuir en forma singular a la salud de la comunidad, porque esto les obliga a meditar un poco más en lo que ha sido su quehacer y lo que debe ser el futuro , también deciden su participación consciente en los programas que se están realizando ya que la mayoría de los sistemas administrativos dependen del personal de enfermería para los elementos básicos de la Atención Primaria de Salud-educación para la salud, cuidado de la salud de la madre, el lactante y el niño; todo lo que se refiera a salud”.³¹

“También Weller y Wells. Dicen que es un profesional que ha terminado los estudios básicos de enfermería y que está capacitado/a y autorizado/a para asumir en su país y en otros la responsabilidad de los servicios de enfermería que exigen el fomento de la salud, la prevención de la enfermedad y la prestación de asistencia a los enfermos.”³²

En Guatemala todos los profesionales de enfermería tienen la capacidad y el conocimiento teórico-práctico, con principios técnicos y científicos para la prestación y asistencia en los servicios de salud a los pacientes, además se han preparado en todos los aspectos psicobiosociales y espirituales para brindar un trato humanizado a los usuarios. También se cuenta con tan indispensable recurso humano como lo son el personal Auxiliar de Enfermería.

5.2 Auxiliar de Enfermería

En Guatemala el personal Auxiliar de Enfermería desempeña una labor importante en la atención directa al paciente, pone en práctica todos los conocimientos prácticos que han adquirido y que guían el actuar de enfermería con el fin de ayudar a los pacientes. Cabe mencionar que este personal esta bajo la responsabilidad de los enfermeros/as profesionales, que han culminado un grado Técnico Académico Universitario.

“Weller. refiere que es el Personal sanitario que ejerce servicios complementarios de asistencia sanitaria en aquellos aspectos que no sean de la competencia de la Enfermera, a tales efectos, se atenderán a las instrucciones que reciban de las citadas enfermeras que tengan atribuida la

³¹ Federación Panamericana de Enfermeras/os. Ruiz, María del Carmen. EL PAPEL DE LA ENFERMERA EN ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD. Guatemala, 1,980

³² WELLER y WELLS. “Diccionario de enfermería”. 21 Edición. Interamericana McGraw-Hill. Madrid, 1995. p. 91

responsabilidad en la esfera de su competencia del Departamento o Servicio donde actúen, en todo caso también podrían depender de la Dirección de Enfermería donde las interesadas laboran no importando el tiempo de trabajo.”³³

Este grupo de personal sanitario también ejerce un papel importante y fundamental dentro de los servicios de salud, conscientes que deberán seguir las instrucciones y cumpliendo todas las asignaciones normadas por la institución dentro del servicio que laboran, también deberán acatarse a las ordenes de la Enfermera a quien atribuya esta responsabilidad. Se tiene conocimiento que el personal de Salud desempeña esta gran labor en todas las instituciones prestadoras de servicios públicos como privados, presentados a continuación.

6. SERVICIOS DE SALUD

“La red de servicios de salud en Guatemala cuenta con las siguientes instalaciones sanitarias gubernamentales que son: 26 Áreas de Salud en las que se encuentran 284 Centros de Salud, 300 Centros de Convergencia, 963 Puestos de Salud y 317 Distritos. 43 Hospitales, distribuidos de la siguiente forma: 2 de Referencia Nacional, 7 Especialidades, 14 Distritales y 6 Regionales”.³⁴

Es notable, como la Descentralización de los servicios de salud cubre las poblaciones a nivel Nacional. Lo que significa que quienes no contaban con acceso a servicios de salud hoy cuentan con tan indispensable recurso ya que en cada año la Red de Servicios de Salud va en aumento en sus tres Niveles de Atención. En el Primer Nivel de Atención incluye los Centros de Convergencia y Puestos de Salud. En el Segundo Nivel de Atención, Centros de Salud Tipo B, Centros de Salud Tipo A, Maternidades Cantorales, Clínicas Periféricas y Centros Integrados y el Tercer Nivel de Atención que le corresponden los Hospitales.

³³ WELLER, B. “Diccionario de Ciencias de la Salud”. Ed. McGraw-Hill Interamericana, México, 1997. p. 755

³⁴ World Wide Web: www.guate.net/salud/orgalista.htm Consultado el 26 de Septiembre de 2007

7. CENTRO DE SALUD

“Se define como la estructura física y funcional que permite el adecuado desarrollo de la atención primaria de salud la cual es la clave para alcanzar, en todo el mundo y en un futuro previsible, un nivel aceptable de salud, que forme parte del desarrollo social. Esto es válido en todos los países, en Guatemala y otros. Cabe mencionar que la Orden del 2 de Septiembre de 1985 aprueba el Reglamento General de Organización y funcionamiento de los Centros de Atención Primaria porque es un medio práctico que pone al alcance de todos los individuos y familias de las comunidades la asistencia de salud para la población”.³⁵

Por lo tanto un Centro de Salud debe contar con espacios físicos mínimos, ejemplo (sala de espera pre y post consulta, curaciones, hipodermia, estación de enfermería, esterilización, servicios sanitarios, encamamiento, laboratorio, farmacia, bodega, cuarto de limpieza, odontología, trabajo social), para ser funcional y contar con el recurso necesario que se requiere dentro de un Centro de Salud tipo B. En Alotenango el Centro de Salud es tipo B y cuenta con las instalaciones necesarias en cuanto a estructura física, para la atención de los usuarios, en cuanto al recurso humano se requiere la presencia de un médico permanente para la consulta, por lo tanto es necesario fortalecer los recursos humanos, materiales y físicos para el adecuado funcionamiento de la atención.

³⁵ www.funcionadministrativa.com/infor/conceptos.htm. Consultado el 5 de Marzo de 2006.

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

1. TIPO DE ESTUDIO

El estudio fue descriptivo porque estuvo dirigido a identificar y describir la Opinión que tiene las madres de los niños menores de 5 años con respecto a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud de Alotenango, de enfoque cuantitativo porque utiliza la medición de la variable a estudio, también es un proceso formal, sistemático riguroso y objetivo el cual permitió el análisis estadístico de la información obtenida. Es de corte transversal porque se realizó en un periodo definido en este caso correspondiente a Agosto de 2007.

2. UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis estuvo constituida por las madres de los niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de San Juan Alotenango durante el tiempo que duró el estudio.

3. POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo o población del estudio fueron 1,513 madres de niños menores de 5 años, que asistieron al Centro de Salud de San Alotenango durante el último trimestre (mayo, junio y julio) del año 2007.

La muestra se seleccionó por medio del MUESTREO NO PROBABILISTICO ó por Conveniencia. El tipo de muestro fue Por Cuota porque aquí el investigador seleccionó la muestra considerando algunas variables a estudiar en este caso el sexo y el lugar. Se obtuvieron datos de un trimestre, se realizó el promedio en un mes que correspondió a 504 madres, de allí se obtuvo el 50% que representó la muestra, siendo 252 madres con quienes se llevo a cabo la investigación.

“Según Fisher, el tamaño de la muestra debe partir de dos criterios: los recursos disponibles que fijan el tamaño máximo de la muestra y los requerimientos del plan de análisis que fijan el tamaño mínimo de la muestra, según la lógica entre más grande sea la muestra será más representativa y menor el error de muestro, por lo tanto en este estudio se tomará la mitad de la población ya que la demanda de personas es alta y se requiere que la muestra sea representativa por el tipo de muestreo seleccionado que es Por Cuota”.³⁶

³⁶PINEDA, Elia Beatriz. et. al. Metodología de la Investigación. Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C. 1,999. P.112

4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	INDICADORES	INSTRUMENTO
Opinión de las madres de niños menores de 5 años que asisten al centro de salud, sobre la calidad de atención recibida en el municipio de San Juan Alotenango en el periodo de agosto 2007.	Son respuestas e ideas probables positivas o negativas que las madres expresaron sobre la atención que recibieron en el Centro de Salud de Alotenango.	<u>Dimensiones</u> Accesibilidad Amabilidad Atención Comunicación Comprensión Respuesta Credibilidad	Cuestionario estructurado Preg. No. 2, 3, 4, 5, 6, Preg. No. 7, 8, Preg. No. 9, 10, 11, 12, 13, 14, Preg. No. 15, 16, 17, Preg. No. 18, 19, 20, Preg. No. 21, 22, 23, Preg. No. 24, 25.

5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR

La selección del problema se realizó con el propósito de estudiar e investigar sobre un tema importante como es "la calidad de atención", centrándose en la Opinión que tienen las madres de los niños menores de 5 años con respecto a la calidad de atención que les brinda el personal de salud en el Distrito de San Juan Alotenango.

Se inició con la selección del problema, se efectuó el planteamiento del problema, se definió la variable y objetivos del estudio. Seguidamente se identificó la utilidad para la disciplina en enfermería, cómo ayuda en la práctica y si resulta novedosa la investigación, se realiza la Justificación donde se incluyen aspectos importantes.

Desde el inicio del estudio, se procedió con la Revisión teórica, dentro de ésta, también se incluye un modelo de enfermería en el que se basa la investigación. Se identificó la investigación, tipo de estudio, unidad de análisis, población y se obtuvo la muestra de las madres que asistieron al Centro de Salud durante un mes a quienes se les aplicó el estudio.

Se elaboró y tramitó la carta de aprobación al tema de tesis, se continuaron los trámites con la solicitud para autorización y aprobación de Revisora y Asesora de Tesis.

La prueba piloto se realizó en el Centro de Salud de la Antigua Guatemala, previo a realizar una solicitud a la Enfermera Profesional y Director del establecimiento, quienes dieron su autorización para que se realizara dicho estudio con las madres que asistieran al Centro de Salud durante los días planificados. La prueba piloto se aplicó a 40 madres que aceptaron participar voluntariamente en el estudio luego de haber leído y firmado el consentimiento informado.

Durante la entrevista se pudo identificar que algunas preguntas redundaban por lo que se analizaron y consolidaron de lo que obtuvo solo una. El tiempo de la entrevista ocupó solo 20 minutos y lo que estaba contemplado eran 30 minutos. Al modificar el instrumento consta de 20 ítems, 3 preguntas abiertas y 17 con su respectiva opción.

También se realizó una solicitud a la Enfermera Profesional y Médico Coordinador del Centro de Salud de San Juan Alotenango, para la aprobación y autorización de realizar el estudio en la institución que dirigen, presentándoles así el instrumento a utilizar con las usuarias. Al tener su autorización se procedió a realizar el trabajo de campo en los días que duró el estudio.

La técnica utilizada para recolectar la información consistió en hacerle una entrevista a las madres que aceptarán participar en el estudio durante aproximadamente 20 minutos, siendo la investigadora quien llenó los cuestionarios. Al obtener la información en los cuestionarios se procedió a realizar la tabulación y el análisis estadístico, con su respectiva interpretación, frecuencia y porcentaje.

5.1 Instrumento

Se estructuró el instrumento para la recolección de la información sobre la opinión de las madres, que constó de 17 preguntas directas con sus respectivas opciones de respuestas y 4 preguntas abiertas haciendo un total de 21 preguntas, el cual estuvo dirigido a las madres que asistieron al Centro de Salud de Alotenango durante el periodo de estudio. La técnica consistió en realizarles una entrevista en la cual ellas respondían a cada pregunta luego de haber aceptado participar en el estudio y haber firmado o colocado su huella digital en el consentimiento de participación voluntaria, hubo madres que no sabían leer ni escribir lo que no fue un problema porque la técnica utilizada favoreció a que todas participara en el estudio

6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

6.1 De Inclusión

- Todas las madres de los niños menores de 5 años que asistieron al centro de salud de San Juan Alotenango para que sus niños recibieran atención.
- Las madres de niños menores de 5 años que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.
- Todas las madres que recibieron atención, durante los días que duró el estudio.

6.2 De Exclusión

- No se aplicó en esta investigación.

7. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 Respeto a las personas

Las madres recibieron información sobre el estudio. Se les explicó el procedimiento a realizar, sin utilizar formas de manipulación.

7.2 Beneficencia no Maleficencia

En ningún momento se les provocó algún efecto que no haya sido anticipado, ni riesgo de algún daño permanente.

7.3 Autonomía o Autodeterminación

Se les permitió decidir si participaban o no, es decir voluntariamente, no tuvieron ninguna obligación de participar. En el momento que decidieran no continuar con el cuestionario, no se les obligaría.

7.4 Confidencialidad y anonimato

Se aseguró que la información que se obtuvo del sujeto de estudio, en todo momento fuera de carácter confidencial, salvo en determinada situación que lo ameritara con previa autorización del sujeto.

7.5 Principio de justicia

El trato hacia las madres fue humano e igual para todas. Se ayudó a satisfacer necesidades en el momento como dudas u otras.

7.6 Consentimiento informado

Es una carta dirigida a las madres donde se le explica en que consiste el estudio, esto con el objetivo de cuidar la integridad de los participantes. En el mismo se le explica sobre la entrevista y que contiene el cuestionario.

7.7 Privacidad

No se divulgó la información obtenida, protegiendo así la integridad y el bienestar de las personas.

VII. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CUADRO No. 1
 EDADES DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS.

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	No.	%
Menor de 15 años	3	1
De 15 a 20 años	31	12
De 21 a 25 años	74	29
De 26 a 30 años	55	22
De 31 a 35 años	40	16
De 36 a 40 años	20	8
De 41 a 45 años	12	5
De 46 a 50 años	17	7
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 29% de las madres de los niños que participaron en el estudio oscilan entre las edades de 21 a 25 años, el 22% son madres de 26 a 30 años, el 16% de 31 a 35 años, el 12% de 15 a 20 años, un mínimo porcentaje de 1% son adolescentes menores de 15 años, representado por tres mamás, por lo demás un 11% de madres son mayores de 41 años, edades que no se consideran adecuadas para la gestación.

Como la edad realmente no es un factor que predisponga a las madres a no acudir al Centro de Salud, todas tienen la oportunidad de recibir atención, pero la edad si es un factor de riesgo en especial cuando se refiere a las madres jóvenes adolescentes quienes deben estar informadas que la edad puede ser un peligro para su salud y la de sus niños. El Doctor William Menninger, refiere que de acuerdo a la edad se considera que una persona ha alcanzado un grado de madurez alto que le ayudará a tomar decisiones para resolver sus problemas de salud. En el cuadro que se presenta, el porcentaje mayor del 29% fueron madres de 21 a 25 años y el 22% madres de 26 a 30 años que acudieron al Centro de Salud y que participaron en el estudio, lo que muestra que durante ese tiempo la mayoría fueron, madres adultas y no madres adolescentes.

CUADRO NO. 2

¿ES FÁCIL PARA USTED LLEGAR AL CENTRO DE SALUD?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	178	71
NO	74	29
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

Para el 71% de las madres de los niños menores de cinco años que asistieron al Centro de Salud es de fácil acceso llegar, porque viven a los alrededores y muy cerca del Centro de Salud lo que significa que estas personas de acuerdo a la situación y a la necesidad de salud que se les presenta tienen accesibilidad al Centro de Salud.

El 29.37% de las madres respondieron que no es fácil para ellas llegar, al Centro de Salud, especialmente las que tienen más de 4 o 5 hijos, debido a que viven lejos, y necesitan mucho tiempo para llegar, lo que significa que acuden al Centro de Salud de vez en cuando.

En la revisión bibliográfica el autor Tigani, Daniel habla sobre la accesibilidad la cual refleja todas las limitaciones que puede encontrar una persona en el medio para poder satisfacer una necesidad. En este caso la distancia necesaria a recorrer, podría ser un factor de riesgo que impide que las madres visiten el servicio de salud.

CUADRO No. 3

¿QUÉ MEDIO UTILIZÓ PARA LLEGAR AL CENTRO DE SALUD?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
A pie	198	79
En tuck-tuck	28	11
En bus	20	8
En carro	6	2
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 79% de las madres que asisten al Centro de Salud, viven muy cerca, llegan a pie, no utilizan otro medio porque expresaron que la accesibilidad que tienen para llegar es factible. El 11% utilizan tuck-tuck, un medio fácil y económico que esta al alcance de todos y el porcentaje restante que es el 10%, llegan en bus o en carro que son las mamás que viven en las fincas que se encuentran a 30 y 40 minutos del pueblo de San Juan Alotenango. Se puede mencionar que la mayoría de las personas que asiste al Centro de Salud, tienen la posibilidad de llegar a pie puesto que viven cerca del servicio, y quienes viven lejos tiene la posibilidad de pagar un servicio más que facilite su llegada, no obstante habrá personas que no cuentan con el recurso económico para pagar un bus lo que podría ser una desventaja. En este cuadro se refleja con más claridad que el 79% de las mamás tienen accesibilidad al servicio ya que la distancia no es un factor que predisponga el no asistir. Es importante que las personas tengan acceso o cuenten con los medios necesarios para llegar a los Centros de Salud ya que sin los recursos disponibles se restringe la posibilidad de asistir cuando lo necesiten.

CUADRO No. 4

¿CUÁNTO TIEMPO INVIRTIÓ PARA LLEGAR AL CENTRO DE SALUD?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
Menos de 30 minutos	193	77
30 minutos	40	16
1 hora	19	7
2 horas	0	0
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 77% de las mamás que acuden al servicio de salud utilizan menos de 30 minutos para llegar porque viven muy cerca y solo necesitan 5, 10 15 o 20 minutos. El 16% utilizan 30 minutos y el 7 % una hora que son las personas que viven en las aldeas y fincas cercanas al Centro de Salud y que tienen que venir en bus o en carro, en casos extremos de pobreza a pie. Estos porcentajes muestran que la mayoría de las madres si pueden llegar al Centro de Salud, puesto que si tienen acceso en cuanto a los medios que utilizan y al tiempo que invierten, esto es muy importante según la Organización Panamericana de la Salud, porque la accesibilidad es una de las dimensiones de la calidad que mide una necesidad o resuelve un problema y si las madres no cuentan con el tiempo necesario para llegar difícilmente podrían satisfacer el problema de salud que se les presenta. Por lo que el tiempo que utilizan para llegar no debe ser un factor que predisponga lo contrario. Además deben tomar en cuenta que al llegar al servicio de salud el personal les ayudará a satisfacer sus necesidades con la disposición y los cuidados apropiados que necesiten en ese momento

CUADRO No. 5

¿VISITA USTED EL CENTRO DE SALUD CON FRECUENCIA?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	139	55
NO	113	45
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

Si su respuesta es no.

Si su respuesta es si.

¿Con que frecuencia?

¿Cuántas veces al mes?

Respuesta	F.	%
Cada dos meses	29	12
Tres meses	21	8
De vez en cuando	63	25
Totales	113	45

Respuesta	F.	%
Una vez	70	28
Dos veces	30	12
Tres veces	22	9
Cuatro veces	13	5
Ocho veces	4	1
Totales	113	45

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 55% de las madres sí visitan el Centro de Salud con frecuencia, y el 45% refirieron que no lo visitan frecuentemente.

De las personas que asisten con frecuencia del 55% el 28% van una vez por mes, el 12% dos veces, el 9% tres veces, y el 6% van entre cuatro y ocho veces al mes.

De las madres que no van frecuentemente el Centro de Salud, del 45% el 25% refirieron que de vez en cuando, el 12% asisten cada dos meses y el 8% cada tres meses. Esto significa que aproximadamente la mitad de las madres utilizan el servicio de salud frecuentemente por diferentes enfermedades que presentan sus niños como: enfermedades respiratorias, fiebre, tos, diarreas y otras. La otra parte son las madres que van a planificación familiar, otras madres que refirieron que solo asisten para vacunar a sus niños y madres que asisten a la clínica de odontología.

La accesibilidad es una de las siete dimensiones que describe el Señor Tigani, en el Marco teórico, la cual mide la calidad de atención que reciben las usuarias, desde cualquier punto de vista, en este caso la distancia, recorrido y también la disposición apropiada que el personal de salud brinde a las usuarias. Es indispensable que las madres busquen ayuda en los servicios de salud más cercanos para recibir orientación, consejos, instrucciones, o bien asistencia médica con el propósito de mejorar sus hábitos saludables o bien su estilo de vida. Es necesario mencionar que las condiciones de eficiencia influyen directamente en el cumplimiento de la función asistencial de los profesionales de la salud de la institución, esto determina en gran medida el grado de satisfacción de las usuarias. También las condiciones de vida de las madres muchas veces no facilita el acceso al servicio de salud, para que asistan con frecuencia ya que muchas madres trabajan y no cuentan con el tiempo necesario. Por lo tanto en el Centro de Salud de Alotenango las mamás refirieron que por situaciones de trabajo no acuden con frecuencia al servicio de salud esto es representado por un 45% aproximadamente la mitad de quienes acuden frecuentemente.

CUADRO No. 6

¿LA TRATAN CON AMABILIDAD Y RESPETO DESDE EL MOMENTO QUE
INGRESA AL CENTRO DE SALUD?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	189	75
NO	3	1
ALGUNAS VECES	60	24
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 75% de las madres refirieron que el personal médico y de enfermería sí las trata con respeto y amabilidad, el 24% expresó que solo algunas veces el personal ha mostrado amabilidad y respeto, y un mínimo del 1% respondió negativamente.

La mayoría de las personas están satisfechas con el trato, lo que significa que el personal ha generado capacidad para mostrar afecto hacia las usuarias respetando así su sensibilidad. La madres que no están satisfechas con el trato se refieren a que en muchas ocasiones el personal no les explica adecuadamente lo que deben realizar, expresaron que cuando llegan con frecuencia al Centro de Salud el personal se molesta, o bien les llama la atención, no así el 1% expresó que nunca reciben trato adecuado, lo que realmente no es un porcentaje significativo, pero que se debe tomar en cuenta.

Según Tigani, dentro de las siete dimensiones de la calidad menciona la amabilidad que mide la satisfacción del usuario en todo momento y que debe generar capacidad para mostrar afecto por el usuario, además refiere que se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable al trato que se le brinda.

CUADRO No. 7
¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU CONSULTA?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	No.	%
Consulta general	118	47
Inmunizaciones	58	23
Salud reproductiva	30	12
Laboratorio	14	6
Crecimiento y desarrollo	10	4
Planificación Familiar	8	3
Hipodermia	8	3
Odontología	6	2
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 47% de las madres asistieron al Centro de Salud a consulta general, acudieron porque sus niños presentaban enfermedades respiratorias agudas, diarreas, dolor abdominal, dolor en el oído y otras patologías. El 23% asistieron por Inmunizaciones, el 12% a Control Prenatal, y examen de Papanicolao, el 6% utilizaron el servicio de laboratorio, el 4% a control de niño sano, el 3% a Planificación Familiar e Hipodermias y el 2% a Odontología. Lo que prevaleció fueron las madres que asistieron a consulta general e inmunizaciones. Por lo tanto se puede observar que la demanda de pacientes es alta en la mayoría de instituciones públicas lo que significa que el personal de salud debe estar en constantes capacitaciones que le ayuden a fortalecer sus conocimientos teóricos y prácticos para continuar brindando una atención de calidad. La atención de enfermería se puede definir desde varios puntos de vista, la Organización Mundial de la Salud, dentro de la Atención Primaria de Salud la define como un medio práctico que se pone al alcance de todos los individuos y familias de las comunidades, en forma que resulte aceptable y proporcionada a sus recursos tomando en cuenta la participación activa de quienes reciben el servicio. Los Centros de Salud que se encuentran en los pueblos o aldeas, persiguen el mismo propósito el de proveer gratuitamente servicios de salud preventiva a la población de los diferentes Municipios del Departamento Sacatepéquez, mediante principios enfocados a brindar una atención humanizada y de calidad, contribuyendo así al mejoramiento y la optimización de los recursos en coordinación con otras disciplinas comprometidas a la satisfacción de las demandas de los usuarios.

CUADRO No. 8

¿CUÁNDO USTED EXPLICA EL MOTIVO DE SU CONSULTA, LE ESCUCHAN CON ATENCIÓN?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	202	80
NO	2	1
ALGUNAS VECES	48	19
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 80% de las madres refirieron que el personal si escucha con atención cuando ellas explican el motivo de su consulta, el 19% expresaron que algunas veces, y el 1% refirió que no.

Dentro de las dimensiones de la calidad, se menciona que establecer cierto grado de comunicación con el cliente, permitirá entenderle y darse a entender claramente, aunque se esté en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que se habla, se debe tener la capacidad y paciencia para hacerle llegar el mensaje. También se debe tomar en cuenta que en algunos pueblos la tasa de analfabetismo aún es un problema creciente, en Alotenango según el Instituto Nacional de Estadística existe un número de 6,589 personas por lo tanto este grupo de personas podría ser quienes visitarán los servicios en algún momento y que les será difícil expresarse y comprender lo que les explican, no se debe permitir que el cliente se vaya igual que como vino sino estar seguros que ha comprendido todas las instrucciones necesarias tomando en cuenta que lo que aprendió en el servicio lo aplicará en su casa, en su vida diaria, y que también fortalecerá y favorecerá su estado de salud.

CUADRO No. 9
¿CUÁNTO TIEMPO HA ESPERADO USTED PARA SER ATENDIDA?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	No.	%
Menos de 10 minutos	22	9
15 minutos	14	5
20 minutos	25	10
30 minutos	49	19
Una hora	37	15
Más de una hora	105	42
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 42% de las madres refirieron que esperan más de una hora para ser atendidas, el 19% esperan 30 minutos, el 15% una hora, el 10% 20 minutos, el 9% menos de 10 minutos y el 5% 15 minutos.

De las persona que esperan más de una hora, expresaron que la mayoría de veces cuando visitan el Centro de Salud tiene que esperar desde 2 hasta 4 horas previo a ser atendidas, situación que no les favorece porque la mayoría tiene mas de 3 o 4 niños y necesitan regresar lo más rápido posible a su casa por lo que no están de acuerdo con el tiempo de espera y desean que día con día pueda mejorar. Las madres que esperan una hora y 30 minutos, expresaron que están de acuerdo, porque lo importante es ser atendidas. El porcentaje restante se siente satisfecho debido a que el tiempo que han esperado siempre para ser atendidas ha sido 10, 15 o 20 minutos.

Se muestran datos de la atención que se brinda en cuanto al tiempo de espera, quizá para muchas madres no signifique un problema, porque al ser atendidas solucionan su problema y reciben el tratamiento adecuado, pero también hay madres que trabajan y que no pueden esperar mucho tiempo, son quienes refirieron que solo acuden para vacunar a sus niños.

El autor Tigani, describe la Atención como el conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones con orientación empírica, técnica y científica, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes con el objetivo de crear o incrementar la satisfacción de ellos. Todo lo que implica ser bien atendido, por ejemplo: ser bien recibido y atendido de inmediato, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar, significa que entre el personal y el paciente hay una relación que debe existir entre ambos desde el primer momento que ingresa al servicio.

CUADRO No. 10

¿EL TIEMPO DE ATENCIÓN FUE EL NECESARIO PARA PODER CONTAR SU PROBLEMA Y RECIBIR EL TRATAMIENTO ADECUADO?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	215	85
NO	37	15
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 85% de las madres refirieron que sí es el tiempo adecuado, para recibir tratamiento a su problema de salud y el 15% expresaron que no, que deberían darles más tiempo para poder contar todo su problema relacionado con su enfermedad.

Dentro de las actividades de los profesionales en salud, se describen situaciones que favorecen el bienestar óptimo de los usuarios, y ayudarles a satisfacer sus necesidades, a restaurar un estado de salud desequilibrado, es parte del quehacer de la profesión, por lo tanto el tiempo adecuado para atender al paciente lo decidirá el personal de acuerdo a la necesidad que presente y a la percepción que se tenga desde el momento que él ingrese a la clínica.

La relación enfermera-paciente describe cuatro fases que experimenta el usuario desde el momento que ingresa al servicio. La orientación hace que el individuo exprese su necesidad, la identificación es cuando el paciente comienza a responder en forma selectiva a las personas que ofrecen la ayuda, por eso es necesario contar con el tiempo necesario para que el paciente pueda expresarse, también la explotación que es donde el cliente aprovecha toda la ayuda que le brindan y la resolución que va a depender de las tres anteriores, si se dio seguimiento al proceso en esta última fase el paciente logrará sus objetivos. Esto lo menciona Peplau en su teoría basada en las Relaciones Interpersonales.

CUADRO No. 11

¿LE GUSTARÍA A USTED VOLVER AL CENTRO DE SALUD PARA SER ATENDIDA DE NUEVO?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	218	86
NO	32	13
NO SÉ	2	1
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 86% de las madres expresaron que si les gustaría volver al Centro de Salud para ser atendidas de nuevo. El 13% refirieron que no les gustaría regresar y el 1% respondió la opción no sé.

De las madres que respondieron que si les gustaría regresar para recibir atención refirieron que la atención que brinda el personal es buena a pesar del tiempo de espera, que la consulta y los medicamentos son gratuitos, porque tienen necesidad por ser de escasos recursos económicos, que el Centro de Salud es accesible, también sobre el personal que tiene paciencia, es atento y amable, escucha y brinda confianza, que encuentran la solución a sus problemas de salud.

Quienes respondieron negativamente, refirieron que tiene que esperar mucho tiempo para ser atendidas, que cuando vienen tarde ya no les dan número ni las atienden sino que regresan a su casa sin recibir atención, que el personal no les orienta el 1%.

La mayoría de las usuarias sí les gustaría regresar de nuevo porque refirieron que la atención es buena y la consulta y medicamentos son gratuitos. Así que en el momento que lo necesiten regresarán nuevamente para recibir asistencia sanitaria, esto significa que el personal continua brindando día con día un servicio de calidad y las usuarias lo manifestaron.

CUADRO No. 12

¿LE EXPLICÓ EL PERSONAL DE ENFERMERÍA COMO DEBÍA TOMARSE LOS MEDICAMENTOS?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	244	97
NO	5	2
ALGUNAS VECES	3	1
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 97% de las madres refirieron que el personal si les explica como deben tomarse los medicamentos correctamente, que en muchas ocasiones hasta tres veces les repiten la dosis y el horario del medicamento, solo un mínimo porcentaje del 2% refirieron que no les explican y el 1% que algunas veces.

No fue alto el porcentaje de quienes opinaron negativamente, pero si puede afectarles si las madres no comprenden la información y forma correcta de administrar los medicamentos.

Debe existir una comunicación adecuada entre el personal de salud y el usuario y estar seguros que el usuario ha comprendido todo, tomando en cuenta que es responsabilidad del personal que esto se lleve a cabo. Las madres que respondieron negativamente hicieron la observación que sería bueno que cuando no les proporcionan recetas les escriban las dosis y el horario del medicamento en el mismo frasco para no olvidar como es lo correcto.

Tigani, dice que todas las personas se comunican verbal y no verbalmente. Para escuchar y comprender eficientemente a un usuario hemos de atender tanto a sus palabras como a sus gestos y su forma de expresarse, tomado en cuenta aspectos que faciliten la comprensión de todas sus necesidades para poder servirle y ayudarle a satisfacerlas.

CUADRO No. 13

¿LE ESCUCHA EL PERSONAL ATENTAMENTE Y TRATA DE
COMPRENDER SUS DUDAS?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	228	90
NO	19	8
ALGUNAS VECES	5	2
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 90% respondió que el personal sí les escucha y que cuando no se pueden explicar ellos tratan de comprender sus dudas, preguntándoles de diferentes formas hasta resolverla.

Un 8% respondió que el personal no se esfuerza por entender lo que ellas desean expresar, y que muchas veces regresan igual.

Un 2% refirió que algunas veces el personal se interesa por entenderles y otras veces no.

La comunicación entre los usuarios y el personal de salud, debe estar enfocada a identificar las necesidades del usuario y transmitir la información necesaria para ayudar al paciente, podría el personal utilizar preguntas cortas y directas que ayuden a obtener información, ser positivo y conceder mucha importancia a los primeros momentos de la comunicación.

CUADRO No. 14

¿COMPRENDE TODA LA EXPLICACIÓN QUE LE DAN AL MOMENTO DE SU CONSULTA?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	204	81
NO	5	2
ALGUNAS VECES	43	17
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 81% de las madres respondió que si comprenden toda la explicación que les dan al momento de su consulta, un 17% refirió que algunas veces si y otras veces no, dependiendo del personal que les atienda. El 2% expresó que no comprende nada. La comunicación según Tigani, en las siete Dimensiones de la Calidad, es la facultad o capacidad para entender y transmitir información al usuario, manteniendo una actitud tolerante con el fin de satisfacer las dudas del paciente, el personal de salud deberá utilizar un vocabulario y un lenguaje adecuado al nivel educativo de cada usuaria, con el fin de darse a entender, y con el propósito que los usuarios comprendan la explicación del médico, enfermera, personal administrativo y operativo, que les atiende, para facilitar la expresión y comprensión de sus problemas.

CUADRO No. 15

¿EL LUGAR DONDE LE HAN ATENDIDO LO CONSIDERA ADECUADO Y LE BRINDA CONFIANZA?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	218	87
NO	34	13
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 87% de las madres respondieron que el lugar donde les atienden si es el adecuado y les brinda confianza porque no hay nadie más que el médico o enfermera y en este caso ellas con sus niños para recibir atención. Lo que es muy importante ya que se debe mantener la individualidad del paciente en todo momento.

El 13% restante refirió que cuando reciben atención en la clínica siempre hay interrupciones o en algunas ocasiones otra persona y que el lugar no les brinda confianza para poder contar todo su problema de salud.

Los principios de enfermería, en cuanto a la calidad de atención, muestran en todo momento que la prioridad es la satisfacción de necesidades del usuario, entonces se debe tomar en cuenta que para evaluar a las usuarias debe existir un lugar adecuado donde se brinde privacidad y se mantenga la individualidad de los pacientes como se menciona dentro de los principios básicos que guían el actuar de enfermería.

CUADRO No. 16

¿SE MOLESTA USTED CUANDO LA PERSONA QUE LO ATIENDE LE LLAMA LA ATENCIÓN PORQUE NO HA OBEDECIDO NI HA CUMPLIDO CON LO INDICADO POR ELLOS?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	57	23
NO	195	77
Totales	40	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 77% de las mamás respondió que no se molestan cuando el personal les llama la atención, refieren que en la mayoría de las ocasiones el personal tiene la razón porque a veces ellas no cumplen con las indicaciones correspondientes.

El 23% respondió que si se molestan porque refirieron que el personal no tiene conocimiento de la situación de pobreza que viven y que a veces no cuentan con el recurso económico para comprar o hacer lo que les han indicado.

Todas las personas tienen un grado de respuesta diferente, algunas personas se molestan porque no les gusta seguir instrucciones, tampoco que les llamen la atención.

La capacidad de respuesta según Tigani, se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; así como también lo accesible que puede ser la institución para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar a la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo. Por lo tanto es importante la relación enfermera- paciente.

CUADRO No. 17

¿CÓMO SE SINTIÓ DURANTE EL TIEMPO QUE FUE ATENDIDA?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
MUY BIEN	33	13
BIEN	156	62
REGULAR	63	25
MAL	0	0
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 75% de las madres se sintió bien con la atención que recibió, expresando que la atención es muy buena que al visitar el Centro de Salud encuentran la solución a sus problemas que si cuentan con lo necesario para ayudarles, y que no existe nada negativo en cuanto a recurso humano y material, lo que significa que encontraron la satisfacción a sus necesidades. El 25% refirió que la atención es regular porque ellas deben esperar mucho tiempo para ser atendidas, que el personal no se muestra atento ni les muestra confianza ni amabilidad.

Según Humberto, Cantú en el Desarrollo de una Cultura de Calidad, la satisfacción del usuario en cuanto a calidad se refiere no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones para su supervivencia especialmente en una institución de salud donde se cuenta con una estructura física y funcional que permite el adecuado desarrollo de la atención mediante un sistema de coordinación y estrategias que guíen el actuar del personal médico y de enfermería juntamente con otras disciplinas.

CUADRO No. 18

¿CUÁNDO EL PERSONAL LE DA INSTRUCCIONES Y CONSEJOS PARA MEJORAR SU SALUD, LOS TOMA EN CUENTA Y LOS APLICA EN SU VIDA DIARIA?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	250	99
NO	2	1
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

El 99% de las usuarias respondió que las instrucciones y los consejos que el personal les brinda para mejorar su salud sí los toman en cuenta y también los aplican en su vida diaria. El 1% expresó que no los toman en cuenta lo que no es significativo al comparar lo positivo.

“Según Tigani, Danilo. Dentro de las Dimensiones de la Calidad define que es la capacidad que debe tener la institución que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Se puede mencionar que en el concepto se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la institución.

Las prácticas, hábitos, creencias y costumbres podrían no ser efectivas para su salud pero se debe respetar la parte sociocultural de las personas sin violar su dignidad.

Se puede mencionar que la salud es la capacidad de un individuo de ocuparse de sus funciones personales, sociales y de trabajo, con iniciativa y con poder generador de adaptación a su entorno, por lo tanto la forma de dar instrucciones y consejos para su vida diaria deberá ser transmitido con educación y con un lenguaje apropiado para que las usuarias lo aplique y practiquen en un día típico.

CUADRO No. 19

¿SE HA SENTIDO SATISFECHA CON LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIÓ?

RESPUESTA	FRECUENCIA No.	PORCENTAJE %
SI	220	87
NO	26	10
ALGUNAS VECES	6	3
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

EL 87% de las madres refirió que la atención que reciben es satisfactoria, el 10% respondió que no es satisfactoria, y un 3% refirió que algunas veces.

Dentro de los aspectos positivos están: la atención que brindan es buena, la consulta y medicamentos son gratuitos, por ser de escasos recursos económicos, por tener accesibilidad al Centro de Salud y el personal tiene paciencia, escucha, brinda confianza, es atento y amable.

Dentro de los aspectos negativos encontrados están: el tiempo de espera previo a ser atendidas, cuando vienen tarde no les proporcionan número ni les atienden, el personal en lugar de orientarlas les llama la atención.

En la revisión bibliográfica, Koontz, Harold en su filosofía nos dice que la Calidad total proporciona una perspectiva global que fomenta la mejora continua en una organización donde los miembros estén involucrados en lograr la satisfacción del cliente, el Centro de Salud como una organización completa, también posee todos los recursos indispensables para brindar una atención de calidad fomentando en el personal actitudes positivas que favorezcan la satisfacción de los usuarios especialmente con madres de niños menores de 5 años, que acuden al servicio de salud en busca de ayuda profesional para la satisfacción de sus necesidades.

CUADRO No. 20

¿QUÉ SUGERENCIAS DARÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN JUAN ALOTENANGO?

SUGERENCIAS	F	%
Que haya médico permanente o contratar otro médico para atender la consulta.	58	23
Que continúen brindando un buen trato como hasta ahora.	35	14
Aumentar personal médico y paramédico para recibir atención más rápida.	30	12
Aumentar los números para la consulta, por la mañana y proporcionar números también por la tarde.	18	7
Que el personal sea más atento, amable y paciente para que nos brinden confianza.	17	7
Que el personal de enfermería atienda cuando el médico no esté.	15	6
Que siempre haya medicamento en existencia.	11	4
No restringir los números para la consulta, o que nos atiendan aunque sea sin número.	10	4
Que la consulta inicie más temprano.	10	4
Ampliar el Centro de Salud porque la población es grande.	7	3
Implementar equipo para nebulizaciones.	3	1
Que el servicio de Odontología sea gratuito.	2	1
Que se atiendan todas las emergencias.	2	1
NINGUNA SUGERENCIA	34	13
Totales	252	100%

Fuente: Entrevista a madres de niños menores de 5 años que asistieron al Centro de Salud de Alotenango Sacatepéquez, Agosto de 2007.

Dentro de las sugerencias de las madres de los niños menores de 5 años con respecto a mejorar la atención que se brinda en el Centro de Salud, expresó el 23% que le gustaría que hubiera un médico permanente para la consulta. El 14% que continúen brindando un buen trato como hasta ahora. El 12% que se debería aumentar personal médico y de enfermería. El 7% expresó que los números para la consulta deberían aumentarlos y proporcionar también por la tarde, que el personal sea más atento y amable, algo también muy importante que refirió el 6% es que en ausencia del médico, atienda la consulta el personal de enfermería. Un 4% les gustaría que siempre haya medicamento, ya que muchas veces se presentan emergencias, también el mismo porcentaje refirió que sería excelente si la consulta iniciará más temprano. El 3% ampliar el Centro de Salud porque la población es grande. Un 1% implementar equipo para nebulizar, que el servicio de Odontología sea gratuito. Un grupo de madres que esta representado por el 13% no dieron sugerencia porque refirieron que todo esta bien.

Todas las sugerencias que las madres aportaron por medio de su opinión son muy importantes, estas permitirán ampliar el conocimiento de una situación determinada en este caso de la atención que los usuarios reciben en el Centro de Salud de San Juan Alotenango, de esa manera consolidar nuevas ideas, dudas, inquietudes, con el fin de mejorar la calidad de atención que se brinda para el desarrollo profesional y lo más importante la satisfacción de necesidades de los usuarios.

Según P. Gustavo. Se deben fortalecer los procesos de integración y dirección del personal basado en la calidad de atención del factor humano, para obtener los niveles de calidad adecuados. El área responsable de la administración de factor humano juega un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará procesos para atraer y retener prestigio en la institución con el fin de brindar una un servicio humanizado a los pacientes.

VIII. CONCLUSIONES

1. La accesibilidad que tienen las madres para llegar al centro de salud no es una limitante, ya que el 77% de ellas viven en las aldeas y fincas cercanas al Centro de Salud y no necesitan más de 30 minutos para llegar a pie y un 23% le toma más tiempo por lo que requiere de un medio de transporte.
2. El 87% de las madres se sienten satisfechas con la atención que reciben siendo el respeto y la amabilidad los valores que sobresalen en el personal médico y paramédico al brindar atención a los usuarios, sin embargo existe un 13% que no expresan satisfacción, debido al tiempo de espera y llamadas de atención por acudir al servicio fuera del horario de entrega de números y en ocasiones negándoles el servicio, ya que las personas encargadas de la atención no se encuentran disponibles todo el tiempo.
3. El tiempo de espera es un factor que limita a muchas personas a no acudir al Servicio de Salud, puesto que la mayoría de las madres tienen otras responsabilidades y que se les hace difícil esperar demasiado tiempo, el 42% refirió tal situación, lo que muestra la insatisfacción de las usuarias con respecto al tiempo.
4. Los usuarios, tienen gran aceptación por el personal médico y de enfermería que brinda la atención en el Centro de Salud ya que presentan una actitud positiva ante la labor que desempeñan, cabe mencionar que refieren que a pesar del tiempo de espera la atención que reciben es muy buena y sobre todo que el servicio es gratuito.

IX. RECOMENDACIONES

1. Socializar y dar a conocer los resultados obtenidos de este estudio a los miembros de equipo técnico y administrativo que conforman el Centro de Salud de Alotenango y otras instituciones de salud.
2. Realizar una propuesta en el Área de Salud de Sacatepéquez para que exista la posibilidad de contratar un médico permanente para la consulta, mañana y tarde para que los usuarios gocen de este recurso indispensable que no debería faltar en un Centro de Salud, de esta manera aumentar la consulta.
3. En las reuniones que se realicen en el Centro de Salud, se debe fortalecer y propiciar en el personal sobre el trato humanizado al paciente y sobre la importancia de brindar una atención de calidad, para que el servicio de salud continúe siendo satisfactorio para toda la población.
4. Propiciar actividades de motivación dirigidas al personal mediante estrategias como charlas de salud mental, de liderazgo, excursiones, cartas de felicitación, para que exista armonía, deseo de superación y que el mismo personal pueda transmitirles a los usuarios ese espíritu de vivir, de participar y de trabajar.
5. Orientar adecuadamente a las personas, de acuerdo a lo que necesiten, especificándoles que clínica les corresponde, o si deberán realizar algún trámite previo a ser atendidas, para que el tiempo de espera siempre sea el mas bajo posible, luego de ser atendidas asegurarse que las madres han comprendido las instrucciones necesarias con respecto a los medicamentos que le fueron indicados, de no ser así proporcionarles por escrito las dosis y la cantidad que deberán tomarse.
6. Promover todos los programas de salud que se ofrecen en el Centro de Salud para que la población esté informada y pueda acceder a los mismos. También que se continúe brindando una atención de calidad ya que es la base dentro de un centro asistencial, de esa manera se pondrán en práctica las dimensiones de calidad que miden la satisfacción del usuario no así la atención humanizada que se brinde a la población.

BIBLIOGRAFÍA

1. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, Constitución política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente; Guatemala, C.A. 1,985. p.33.
2. AVEDIS Donabedian. Garantía y monitoría de la calidad de atención médica, Instituto Nacional de Salud Pública, México, 1,990. p.13-43.
3. ESTRADA ALVIZURES, Edwin Rolando. Calidad del Desempeño de los servicios de Salud: Evaluación de la calidad de desempeño en atención Materno-Infantil esencial, red de servicios de salud. Antigua Guatemala, 2003, Materno Infantil. Universidad Francisco Marroquín. Ciencias Médicas, Sacatepéquez.
4. GARCÍA PELAYO, Ramón. Pequeño Larrouse Ilustrado, 8ª. Edición. México D. F. Editorial Larrouse. 1,972. p. 741
5. GONZALES, Alberto. Monografía del Municipio de Alotenango, Aspectos generales, Datos Históricos, Alotenango 2,002 P. 1
6. HERNÁNDEZ MARCK, Lucrecia María. Propuesta de la Instancia de Salud (INS): Programas técnico-normativos, del Departamento de regulación de programas de atención del MSPAS. Guatemala, 2003, Médico. Universidad San Carlos. Ciencias Médica, Sacatepéquez.
7. LARA GIRÓN, Claudia Yessenia, Actitud del personal de Salud frente al Sistema Integral de Atención en Salud (SIAS), Guatemala, 1998, p. 9
8. MARIMER TOMEY, Ann. Modelos y teorías en enfermería; ed.Harcout Brace, cuarta edición, México. 1,999. p. 215.
9. MANDELA Nelson y GRACA Machel. Infancia y adolescencia, 2da. Edición. Guatemala, 1,999. p.37, 38
10. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL, Dirección general del sistema integral de atención en salud departamento de desarrollo de los servicios de Salud, Guatemala 2,005 P.1-2
11. OPS. Evaluación y mejora del desempeño de los sistemas de salud en la Región de las Américas, Panama, 2,001. p. 19

12. OPS. Programa de garantía y mejoramiento de calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe; Panamá, 1999. p. 12
13. PALAFOXDE ANDA Gustavo. apalafox@yahoo.com. Consultado el 3 Julio, 2006.
14. PINEDA, Elia Beatriz, et. al. Metodología de la Investigación. Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. 1,999. p.112
15. RACOVEANU Y JOHANSEN, (OPS) Organización Panamericana de la Salud. RACOVEANU Y JOHANSEN, (OPS. Rev.Panam.Salud Pub, Julio-Agosto Panamá, 2000. p. 39
16. WELLER, B. "Diccionario de Ciencias de la Salud". Ed. McGraw-Hill Interamericana, México, 1997. P.755
17. WELLER y WELLS. "Diccionario de enfermería". 21 Edición Interamericana McGraw-Hill. Madrid, 1995. P. 84.
18. World Wide Web: www.guate.net/salud/orgalista.htm
19. www.hacer.com.ar daniel.tigani@hacer.com.ar Noviembre. 2001
20. www.masterdisseny.com/master-net/excelencia/0008.php3
21. www.hacer.com.ar.daniel.tigani@hacer.com.ar NOVIEMBRE 2001
22. www.lachsr.org/es/thesaurus/00000139.htm - 4k.
23. www.funcionadministrativa.com/infor/conceptos.htm.
24. www.hacer.com.ar.daniel.tigani@hacer.com.ar NOVIEMBRE 2001
25. html.rincondelvago.com/diccionario-y-personajes-filosoficos.html.
26. http://es.wikipedia.org/wiki/Abraham_Maslow

ANEXOS

CUESTIONARIO

Esta investigación la está realizando la Enfermera Profesional Yessenia Vásquez y pretende identificar la opinión de las madres de los niños menores de 5 años, con respecto a la calidad de atención que reciben en el Centro de salud de San Juan Alotenango.

Se presentan una serie de preguntas, a las cuales usted deberá ir respondiendo en forma oral, una por una, las preguntas serán realizadas por la persona que le entrevistará.

Se le solicita su apoyo y colaboración a la misma durante la entrevista.

No escriba su nombre, la información es confidencial.

1. EDADES

- a) Menor de 15 años _____
- b) De 15 a 20 años _____
- c) De 21 a 25 años _____
- d) De 26 a 30 años _____
- e) De 31 a 35 años _____
- f) De 36 a 40 años _____
- g) De 41 a 45 años _____
- h) De 46 a 50 años _____

2. ¿Es fácil para usted llegar al Centro de Salud?

- a) SI _____ b) NO _____

3. ¿Qué medio utilizó para llegar al Centro de Salud?

- a) A pie _____
- b) En bus _____
- c) En tuck-tuck _____
- d) En carro _____
- e) Otro _____

4. ¿Cuánto tiempo invirtió para llegar al Centro de Salud?

- a) Menos de 30 minutos _____
- b) 30 minutos _____
- c) 1 hora _____
- d) 2 horas _____
- e) Más _____

5. ¿Visita usted el Centro de Salud con frecuencia?

- a) SI _____ b) NO _____

Si su respuesta es sí:

Si su respuesta es no:

¿Cuántas veces al mes?

- a) Una vez _____
- b) Dos veces _____
- c) Tres veces _____
- d) Cuatro veces _____

¿Con que frecuencia?

- Cada dos meses _____
- Cada tres meses _____
- De vez en cuando _____

6. ¿Cuál es el motivo de su consulta?

7. ¿La tratan con amabilidad y respeto desde el momento que ingresa al Centro de Salud?

a) SI _____ b) NO _____ c) ALGUNAS VECES _____

8. ¿cuándo usted explica el motivo de su consulta, le escuchan con atención?

a) SI _____ b) NO _____ c) ALGUNAS VECES _____

9. ¿Cuánto tiempo ha esperado ud. para ser atendida?

- a) Menos de 10 minutos _____
- b) 15 minutos _____
- c) 20 minutos _____
- d) 30 minutos _____
- e) Una hora _____
- f) Más _____

10. ¿El tiempo de atención ha sido el necesario para poder contar su problema y recibir el tratamiento adecuado?

a) SI _____ b) NO _____

11. ¿Le gustaría a usted volver al Centro de salud para ser atendida de nuevo?

a) SI _____ b) NO _____

¿Por qué?

12. ¿Le explicó el personal de enfermería como debe tomarse los medicamentos?

a) SI _____ b) NO _____

13. ¿Le escucha el personal atentamente y trata de comprender sus dudas?

a) SI _____ b) NO _____

14. ¿Comprende toda la explicación que le dan al momento de su consulta?
 a) SI _____ b) NO _____ c) ALGUNAS VECES _____
15. ¿El lugar donde le han atendido lo considera adecuado y le brinda confianza?
 a) SI _____ b) NO _____
16. ¿Se molesta usted, cuando la persona que lo atiende le llama la atención porque no ha obedecido ni ha cumplido con lo indicado por ellos?
 a) SI _____ b) NO _____
17. ¿Cómo se sintió ud. durante el tiempo que fue atendida?
 a) MUY BIEN _____ b) BIEN _____ c) REGULAR _____ d) MAL _____
18. ¿Cuándo el personal le da instrucciones y consejos para mejorar su salud, los toma en cuenta y los aplica en su vida diaria?
 a) SI _____ b) NO _____
19. ¿Se ha sentido satisfecha con la atención que ha recibido?
 a) SI _____ b) NO _____

¿POR QUÉ? _____

20. ¿Qué sugerencias daría para mejorar la atención en el Centro de Salud de San Juan Alotenango?

Gracias por su colaboración.
 Yessenia Vásquez Catalán
 Enfermera Profesional USAC/ENEG

CONSENTIMIENTO INFORMADO

San Juan Alotenango, Agosto de 2007.

El siguiente documento es para la participación en la Investigación sobre el estudio que esta realizando la Enfermera Profesional, Yessenia Vásquez de la carrera de Licenciatura en Enfermería, el cual se titula "Opinión de las madres de los niños menores de 5 años con respecto a la calidad de Atención recibida en el Centro de salud del municipio de San Juan Alotenango en el periodo de Agosto de 2007".

Estudio que ha sido autorizado y aprobado por la unidad de tesis de la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala (ENEG) lo que implica que los participantes y dichos familiares no tienen riesgo de sufrir daños.

Este proceso consiste en hacerle una entrevista en la cual usted deberá responder a un cuestionario sobre la opinión que ud. tiene con respecto a la calidad de atención que recibe.

El tiempo asignado al cuestionario es aproximadamente 20 minutos.

La participación de cada una de ustedes en el estudio es voluntaria, no es de carácter obligatorio. Ud. tiene derecho de abandonar el estudio cuando así lo desee. La información obtenida del estudio será confidencial y no será compartida sin que el sujeto lo autorice.

He leído el presente consentimiento y voluntariamente acepto participar en este estudio.

Firma del Investigador (f) _____

Firma de la madre o huella digital (f) _____

La Antigua Guatemala, agosto de 2007.

Dr. Marco Antonio Porras Paredes
Director Centro de Salud
Antigua Guatemala

Respetable Director

Le saludo cordialmente, esperando se encuentre realizando con éxito sus actividades diarias.


Por este medio me dirijo a usted para solicitar su autorización como médico coordinador del Centro de Salud de Antigua, para que me permita llevar a cabo con las madres que asisten al Centro de salud, la Prueba Piloto del estudio que se titula "Opinión de las madres de los niños menores de 5 años con respecto a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud de Alotenango", ya que dicho estudio me exige llevar a cabo una prueba piloto con un grupo de personas con similares características, por lo que he pensado en el Centro de Salud de La Antigua.


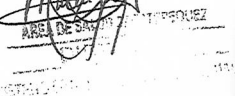
Para lo cual estaría tomando a un número de 40 madres que asisten a consulta, que me llevaría aproximadamente de dos a tres días. El estudio consiste en responder en forma oral a 25 cuestionamientos que les haré y el tiempo aproximado que tomará es de 20 minutos.

Posteriormente le estaría entregando el resultado del estudio.

Agradezco su valioso apoyo y colaboración, me despido de usted, esperando una respuesta positiva.

Atentamente,


E. P. Yessenja Vásquez Catalán
Licenciatura en enfermería / USAC

Autorizado: 
6/08/07


MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL


Ministerio de Salud Pública
Y Asistencia Social
Área de Salud Sacatepéquez

CENTRO DE SALUD TIPO "B" SEGUNDO CANTON
SAN JUAN ALOTENANGO, SACATEPEQUEZ
TELEFAX ---- 7830 - 6005 ----

San Juan Alotenango, Agosto de 2007.


Enfermera Profesional
Yessenia Vásquez
Presente.

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en todas sus actividades.

En respuesta a la solicitud que usted hizo a esta institución, sobre la realización del estudio de investigación titulado "Opinión de las madres de los niños menores de 5 años con respecto a la calidad de atención que reciben en el Centro de Salud de San Juan Alotenango", le manifiesto que tiene mi autorización para realizarlo, tomando en cuenta que se hará solo con las personas que deseen participar voluntariamente.

Esperando que la respuesta positiva sea de apoyo y beneficio para usted.

Atentamente,


DR. Luis Francisco Román Vargas
Director Centro/Salud Alotenango





*Ministerio de Salud Pública
y Asistencia Social*

CENTRO DE SALUD ANTIGUA G.

CENTRO DE SALUD
ANTIGUA GUATEMALA
DEPARTAMENTO DE SACATEPÉQUEZ
TEL: 78327747

Antigua G. Agosto, de 2007.

Señorita
Yessenia Vásquez
Pte.

Le saludo cordialmente, deseándole éxito en todas sus actividades.

Por este medio me permito informarle que he leído su solicitud acerca de la realización de su Prueba Piloto, con las madres de los niños menores de cinco años con respecto a la calidad de atención que reciben en este centro asistencial.

Al respecto le manifiesto que tiene mi autorización para realizar dicho estudio con las madres que asistirán al centro de salud. Tomando en cuenta que el estudio le llevará de dos a tres días, puede iniciarlo los días lunes 13 y martes 14 de Agosto.

Atentamente,

Marco Antonio Porras Paredes
Director Centro Salud Antigua G.

AGENDA DE SALUD ANTIGUA G.

Carretera a San Felipe de Jesús Antigua Guatemala
Teléfono: 7832-0483