

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

**OPINIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS ACERCA DE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL
MÓDULO PEDIÁTRICO DE LA UNIDAD PERIFÉRICA ZONA CINCO DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

Estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal realizado durante el mes de agosto de 2018.

**LAURA IVON CHINCHILLA URLA
CARNÉ 201118013**

**ASESORA : M.A. Maria Eugenia de León Joachin
REVISORA: M.A. Enma Judith Porras Marroquín**

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, Septiembre del 2020



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 direccioneneg@gmail.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

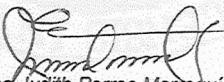
**“OPINIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS ACERCA DE LA
 CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL
 MÓDULO PEDIÁTRICO DE LA UNIDAD PERIFÉRICA ZONA CINCO DEL INSTITUTO
 GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL”**

Presentado por el estudiante: Laura Ivon Chinchilla Uria
 Carné: 201118013
 Trabajo Asesorado por: M.A María Eugenia De León Joachin
 Y Revisado por: M.A Enma Judith Porras Marroquín

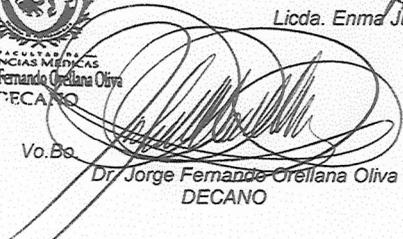
Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
 LICENCIATURA DE ENFERMERÍA. PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los veinticinco días del mes de septiembre del año 2020.




 Licda. Enma Judith Porras Marroquín M.A.
 DIRECTORA




 Vo.Bo.
 Dr. Jorge Fernando Orellana Oliva
 DECANO



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



Guatemala, 23 de septiembre de 2,020.

Enfermera Profesional
Laura Ivon Chinchilla Urla
Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

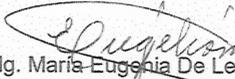
“OPINIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL MÓDULO PEDIÁTRICO DE LA UNIDAD PERIFÉRICA ZONA CINCO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL”

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”


Mg. María Eugenia De León
Coordinadora
Unidad de Tesis



c.c. Archivo



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



Guatemala 21 de septiembre de 2,020

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

Se les informa que el Enfermera:

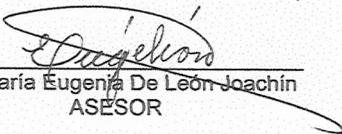
Laura Ivon Chinchilla Uria

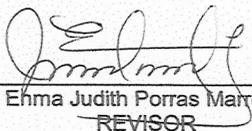
Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

**“OPINIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS
ACERCA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA EN EL MÓDULO PEDIÁTRICO DE LA UNIDAD
PERIFÉRICA ZONA CINCO DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE
SEGURIDAD SOCIAL”**

Del cual el autor se hace responsable por el 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


M.A María Eugenia De León Joaquín
ASESOR


M.A Emma Judith Porras Marroquin
REVISOR



RESPONSABILIDAD

Solamente el Autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.

DEDICATORIA

A DIOS: Por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento tan importante en mi formación profesional y llenar mi vida de innumerables bendiciones.

A MI MADRE (QEPD): María del Carmen Uria Murallles de Chinchilla gracias por haber sido el pilar de vida que siempre estuvo ahí cuando más lo necesité, por tu inmenso amor y ejemplo.

A MI PADRE: Edgar Raúl Chinchilla Jerez por su apoyo incondicional, por estar en los momentos más importantes de mi vida, su amor y por sus sabios consejos.

A MI HIJA: Ahilyn Sofia Saravia Chinchilla, por su amor y ser el motivo de mi lucha continua para ser mejor cada día, que mi triunfo sea un ejemplo a seguir.

A MIS HERMANOS: Edgar Alejandro, Raúl Estuardo y Arlette Amalia, gracias por estar siempre a mi lado y por su apoyo incondicional, que Dios los bendiga grandemente.

A MI ESPOSO: Geovanni José Saravia García, especialmente por ser mi apoyo incondicional, y estar en los momentos más importantes de mi vida.

A MIS ABUELOS (QEPD): Los cuales estarían orgullosos por haber cumplir una de mis metas.

A MAGISTER: María Eugenia de León Joachin y Enma Judith Porras Marroquín, con admiración y respeto por sus conocimientos, los cuales me ayudaron a culminar mi formación académica.

A MIS COMPAÑERAS DE TRABAJO: Licdas. Luvia Liseth Juárez de Monroy, Dora María Sandoval, y Emma Villagrán de Vásquez.

A PERSONAL DE ENFERMERÍA: Que labora en la unidad periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social por todo su apoyo, cariño y comprensión.

A MI AMIGA: María Azucena Escalante Hernández, por su cariño y apoyarme en todo momento.

Y A USTED: Apreciable lector por dedicarle parte de su tiempo a leer el presente estudio.

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 3 |
| I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA | 2 |
| 1. Antecedentes del Problema | 2 |
| 2. Definición del problema | 5 |
| 3. Delimitación del problema | 7 |
| 4. Planteamiento del problema | 7 |
| III. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA | 8 |
| IV. OBJETIVO | 10 |
| V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA | 11 |
| 1. Opinión | 11 |
| 1.1 Tipos de Opinión | 11 |
| 1.1.1 Opinión filosófica | 12 |
| 1.1.2 Opinión Publica | 12 |
| 1.1.3 Opinión de periodismo | 13 |
| 2. Atención | 13 |
| 2.1 Tipos de atención | 13 |
| 2.1.1 Atención profesional | 14 |
| 2.1.2 Atención oportuna | 14 |
| 2.1.3 atención segura | 14 |
| 2.1.4 Atención continúa | 14 |
| 2.1.5 Atención enfermera-paciente | 14 |
| 2.1.6 Atención cordial | 15 |
| 2.2 Tipos de Atención de Enfermería | 15 |
| 2.2.1 Atención directa | 15 |
| 2.2.2 Atención indirecta | 15 |
| 3. Calidad | 15 |
| 3.1 Filosofía de la calidad de atención | 16 |
| 3.1.1 Principios de calidad | 17 |
| 3.1.2 Principios indispensables para brindar una atención de calidad | 18 |
| 3.1.3 Calidad de atención en salud | 19 |
| 3.1.4 Evaluación de calidad | 20 |

| | |
|---|----|
| 3.1.5 Dimensiones de calidad de atención en salud | 20 |
| 4. Componentes de la calidad de atención | 22 |
| 4.1 Componente técnico | 22 |
| 4.1.2 Componente interpersonal | 22 |
| 4.1.3 Componente entorno (confort) | 23 |
| 5. Calidad de atención en enfermería | 24 |
| 5.1 Importancia de calidad de atención | 24 |
| 5.1.1 Atención oportuna | 24 |
| 5.1.2 Respeto | 25 |
| 5.1.3 Relaciones interpersonales | 25 |
| 5.1.4 Relación enfermera -paciente | 26 |
| 5.1.5 Trato cálido | 26 |
| 5.1.6 Amabilidad | 26 |
| 5.1.7 Apoyo emocional | 26 |
| 5.1.8 Eficiencia | 27 |
| 6. Enfermería en el IGSS | 27 |
| 6.1 Enfermería | 27 |
| 6.1.1 Definición de enfermería –IGSS- | 28 |
| 6.1.2 Licenciada (o) -IGSS- | 29 |
| 6.1.3 Enfermera (o) | 30 |
| 6.1.4 Auxiliar de Enfermería -IGSS- | 30 |
| 6.1.5 Ayudante de Enfermería | 30 |
| 7. Paciente | 31 |
| 7.1 Paciente Afiliado | 31 |
| 7.1.1 Paciente beneficiario | 31 |
| 7.1.2 Paciente pensionado | 31 |
| 8. Madre | 32 |
| 8.1 Niño | 32 |
| 8.1.1 Rol de la madre en el cuidado del niño | 33 |
| 9. Control de crecimiento y desarrollo | 34 |
| 10. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS- | 36 |
| 10.1 Modulo Pediátrico de la Unidad Periférica Zona Cinco | 36 |
| 10.1.1 Actividades que realiza enfermería en el modulo pediátrico | 37 |

| | |
|---|----|
| 10.1.2 Rol de enfermería en el modulo pediátrico | 38 |
| 11. Modelo o Teoría que fundamenta el estudio | 39 |
| VI. MATERIAL Y MÉTODOS | 40 |
| 1. Tipo de estudio | 41 |
| 2. Unidad de análisis | 41 |
| 3. Población y muestra | 41 |
| 3.1 Población | 41 |
| 3.2 muestra | 43 |
| 4. Definición y operacionalización de variables | 45 |
| 5. Descripción detallada de las técnicas, procedimientos e instrumentos | 45 |
| 6. Criterios de inclusión y exclusión | 45 |
| 6.1 Criterio de inclusión | 45 |
| 6.2 Criterios de exclusión | 45 |
| 7. Aspectos éticos de la investigación | 46 |
| 7.1 Autonomía | 46 |
| 7.2 Derecho al trato justo | 46 |
| 7.3 Anonimato y confidencialidad | 46 |
| 7.4 Consentimiento informado | 46 |
| 7.5 Permiso institucional | 47 |
| VII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA | 48 |
| VIII. CONCLUSIONES | 59 |
| IX. RECOMENDACIONES | 60 |
| Bibliografía | 61 |
| ANEXOS | 64 |

RESUMEN

El módulo pediátrico de la consulta externa de la Unidad Periférica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, atiende a la población afiliada y beneficiaria con derecho, de las zonas 5, 15, y 16, Colonia Lourdes y Caserío Sábana Arriba de la Zona 17 y la población del Municipio de Santa Catarina Pínula.

Para atender a la población derechohabiente el módulo pediátrico cuenta con personal de enfermería, quien brinda atención a las madres, que llevan a consulta a sus hijos a la unidad.

La presente investigación tiene como objetivo describir la opinión de las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería de la unidad periférica zona cinco de Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y se desarrolló con la participación de 84 madres de niños menores de cinco años que asistieron a consulta de la unidad periférica.

Previo a realizar el trabajo de campo en la Unidad Periférica de la zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se realizó un estudio piloto en la consulta externa del Hospital Roosevelt zona 11, lo que permitió identificar la necesidad de replantear algunos ítems y determinar cómo tiempo promedio para responder el instrumento 10 minutos.

Durante la realización de la investigación se aplicaron aspectos éticos como autonomía, derecho al trato justo, anonimato y confidencialidad, consentimiento informado y permiso institucional.

Entre las conclusiones a que se llegó en la investigación, se pueden mencionar las siguientes: La opinión de las madres respecto a si la atención que reciben es oportuna, un 13% (11 personas) indica que no y un 19% (16 personas) indica que

no se cumple eficientemente las prescripciones médicas, aunque sean porcentajes pequeños, no deben pasarse por alto, ya que el 100% de personas encuestadas debería indicar que sí, caso contrario se tiene una opinión desfavorable en cuanto a la atención recibida. Así mismo, respecto a la calidad de atención con que el personal de enfermería le atiende, el 18% de personas encuestadas indica que no se le atiende con amabilidad y cortesía y un 30% indica que el personal de enfermería se distrae con el teléfono y pláticas con sus compañeros cuando le está atendiendo, lo cual genera opinión no favorable acerca de la atención recibida.

Se recomienda desarrollar talleres de capacitación al personal de Enfermería en la atención eficiente al usuario (Curso de capacitación la Transformación está en Mi) el cual se está llevando a cabo con diferentes grupos para mejorar la calidad de atención brindada a los afiliados.

II. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Módulo Pediátrico de la Unidad periférica de la zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con 84 madres de niños menores de cinco años las cuales formaron parte de la investigación de tipo descriptivo, cuantitativo, de corte trasversal, teniendo como objetivo describir la opinión de las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Módulo Pediátrico de la Unidad Periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

La opinión que el paciente tenga acerca de la atención que le brinda enfermería depende de la satisfacción, de la resolución y de la prontitud con que llegue la respuesta. El personal de enfermería es quien brinda un ambiente agradable y de confianza a las madres para disminuir la ansiedad y el miedo que estos tengan a cualquier patología, favoreciendo así un ambiente tranquilo y estabilidad emocional a los pacientes.

La fundamentación científica de la investigación se basó en la revisión bibliográfica de los temas y subtemas relacionados con la opinión, atención, calidad de atención, demeciones de la calidad de atención, enfermería, paciente, madre y Módulo Pediátrico.

“La teoría de Virginia Henderson es considerada como una filosofía definitoria de enfermería, se basa en las necesidades básicas humanas. La función de la enfermera es atender al sano o enfermo (o ayudar a una muerte tranquila), en todo tipo de actividades que contribuyan a su salud o a recuperarla. Su objetivo es hacer al individuo independiente lo antes posible para cubrir sus necesidades básicas, el cuidado de enfermería se aplica a través del plan de cuidado”¹.

1 <https://es.slideshare.net/Modelos09/definicion-de-la-enfermeria-de-virgina-henderson>. 23 de mayo del 2019.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

1. Antecedentes del Problema

“El módulo pediátrico de la consulta externa de la Unidad Periférica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, atiende a la población afiliada y beneficiaria con derecho, de las zonas 5, 15, y 16, Colonia Lourdes y Caserío Sábana Arriba de la Zona 17 y la población del Municipio de Santa Catarina Pínula.²

Para atender a la población derechohabiente el módulo pediátrico cuenta con las siguientes clínicas: tres clínicas de odontología, una de vacunación/Hipodermia, clínica de terapia respiratoria, dos clínicas de peso y talla, una para niños sanos y la otra para niños enfermos entre otras. En cada una de ellas el personal de enfermería brinda atención a los pacientes y los orienta respecto a cada procedimiento y exámenes a realizar.

Cuenta también con una clínica de terapia respiratoria la cual es atendida por auxiliar de enfermería, una clínica de hipodermia y vacunación en la cual se administran las vacunas según esquema, una clínica de gastrología pediátrica-nutrición en la cual se identifican y se da tratamiento a los niños de bajo peso y problemas gastrointestinales, clínicas de atención a los usuarios en las cuales se encuentran tres auxiliares de enfermería, cada una de ellas debe estar al pendiente de cada necesidad o emergencia que se presente en el momento de cada evaluación a los paciente pediátricos que son atendidos en la consulta externa, dos clínicas de peso y talla; una coordinación médica la cual realiza los traslados hacia otras instancias de servicios contratados y una coordinación odontológica.

2 SANDOVAL GUEVARA, Dora María, Opinión de los Pacientes Hospitalizados en la Unidad de Trasplante Renal del Hospital General de Enfermedad Común del Instituto Guatemalteco de Seguridad social, 2011, P. 72, Licenciatura en Enfermería, Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Médicas.

Para satisfacer la demanda la atención de calidad cuenta con un equipo multidisciplinario entre el cual Enfermería es parte importante, ya que es el personal que más tiempo permanece con los pacientes desde que llegan al servicio hasta que es atendido.

El ejercicio de la actividad de enfermería en beneficio de los habitantes de la República requiere para su profesionalismo y efectividad de un marco jurídico que garantice la prestación de tal servicio por personal capacitado y calificado y como consecuencia, el reconocimiento y la dignificación de su función, así como la remuneración justa. Enfermería es un servicio tendiente que proporciona atención en salud a todos los habitantes de la población guatemalteca.³

La actividad de la enfermería es ayudar al individuo sano o enfermo en la realización de actividades que contribuyan a su salud, recuperación o a lograr una muerte digna. Actividades que realizaría por sí mismo si tuviera la fuerza, voluntad y conocimientos necesarios. Hacerle que ayude a lograr su independencia a la mayor brevedad posible.

GALINDO ÁLVAREZ, Silvia Jeanneth, y otros realizaron un estudio en el año 2015 sobre la calidad de atención que brinda el personal hacia los derechohabientes que visitan la Unidad Periférica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de la zona cinco, las encuestas que se realizaron fueron en hojas volantes las cuales fueron dirigidas a la Dirección Médica Hospitalaria y Administración las cuales fueron realizadas por los trabajadores de unidad de apoyo al afiliado (UDAFI) Obteniendo así que la mayor parte de quejas es con respecto al servicio que brinda secretaria.

³ CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, Decreto 07-2007 Ley de Regulación del Ejercicio de Enfermería, Ed. 2016, capítulo I, P. 2 - 3

SANDOVAL GUEVARA, Dora María, (2011) realizó un estudio descriptivo cuantitativo titulado “Opinión de los pacientes hospitalizados en la unidad de trasplante renal del hospital general de enfermedad común del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, acerca de la atención que el personal de enfermería le brinda” cuyas conclusiones son:

- El 100 % de pacientes encuestados refiere que siempre le llaman por su nombre y que le explican las dudas que éste tenga acerca de los tratamientos indicados por el médico.
- Una media del 81% indica que se le atiende con prontitud, el tiempo de espera es adecuado, lo anterior ayuda a que el paciente se sienta cómodo y bien atendido y como consecuencia tener una opinión favorable hacia el cuidado recibido.⁴

La atención de enfermería brindada a los pacientes que asisten al servicio de urgencias del primer nivel de atención cuyas conclusiones son:

- El 60 % de los pacientes manifiesta un nivel de atención medio con relación a la atención de enfermería.
- El 25 % de los pacientes tienen un nivel de satisfacción alto con relación a la atención brindada por el personal de enfermería.
- El 15% de los pacientes manifiestan que es un nivel bajo de satisfacción el cual brinda el personal de enfermería.

4 SANDOVAL GUEVARA, Dora María, Opinión de los Pacientes Hospitalizados en la Unidad de Trasplante Renal del Hospital General de Enfermedad Común del Instituto Guatemalteco de Seguridad social, 2011, P. 72, Licenciatura en Enfermería, Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Médicas.

Según el estudio de MORALES GONZÁLEZ, Cristhian Giovanni sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que asistieron al servicio de urgencias en una institución del primer nivel de atención en salud durante abril del año 2009; se concluye que la mayoría de los pacientes que participaron manifestaron sentir agrado con la atención brindada por enfermería, en términos de explicación, factibilidad, confort y la relación de confianza, monitoreo y seguimiento que el personal realiza.⁵

El personal de enfermería al brindar atención en las diferentes unidades constituye la fuerza laboral en relación al cuidado del usuario, es de suma importancia conocer su opinión acerca de la atención prestada por el personal de enfermería; ya que esta ayudará a mantener una atención de calidad y a mejorar alguna inconformidad de los pacientes que visiten las unidades de atención en salud.

2. Definición del problema

La unidad periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una Consulta externa, la cual atiende a pacientes referidos de todas las unidades los cuales se presentan con hojas de consulta a las especiales como dermatología pediátrica y gastroenterología, en la consulta externa del módulo pediátrico, el personal auxiliar de enfermería que labora en la consulta externa de pediatría está orientado a promover la salud física, mental y emocional, así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo, todo ello se pone en práctica en los establecimientos de salud ya sea como un usuario o como un acompañante.

⁵ MORALES GONZÁLEZ, Cristhian Giovanni, Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud durante Febrero/Abril 2009, Santafé de Bogotá D.C. Año 2009, P. 68, ENFERMERO, Universidad Javeriana. Facultad de Enfermería.

La calidad de la atención ha creado problemática en los diferentes servicios de salud, especialmente en la periférica de la zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, donde se ha evidenciado en denuncias de insatisfacción en libro de quejas, en promedio 5 diarias, en el mes de octubre del 2013 folio 3 se encuentran quejas en donde el personal se distrae con llamadas telefónicas, y no resuelven dudas en el momento de solicitar la ayuda para resolver dudas. En mes de enero del 2014 se han podido observar que en repetidas ocasiones los padres se han quejado por falta de personal en las clínicas y que las que se encuentran en ellas tienen limitación en la atención estas quejas se pueden observar en los folios 4, 5 y 6 de los cuales se encuentran firmados y sellados por la supervisora SANDOVAL GUEVARA, Dora Maria, Enfermera Graduada VILLAGRAN CORTEZ, Emma Leticia y Doctora MORALES de OQUENDO, Vilma Coordinadora del Módulo Pediátrico. En abril del 2017 se encontró una queja en la cual la madre manifestaba que el personal de enfermería tenía limitaciones en las asignaciones que corresponden a la clínica de peso y talla ya que midieron y tallaron tres veces por indicación del de la clínica de niño enfermo que había variaciones en el peso, talla y circunferencia; por lo que en el momento de manifestar su desagrado el personal auxiliar le respondió de una forma no adecuada, por lo que le informa a jefe del servicio Licda. Dora Maria Sandoval Guevara, sin ninguna otra queja deja su nombre y número de DPI. Jefe del servicio indica que han sido identificadas plenamente a fin de plantear estrategias de mejora con el equipo de salud para brindar hacia los pacientes.

En las supervisiones que el departamento de enfermería realiza en la consulta externa de la unidad periférica zona cinco se ha observado que el personal de enfermería tiene limitación en satisfacer las necesidades que las madres de los niños demandan. Así mismo existen algunas quejas de pacientes de que no se les atiende con prontitud ya que deben esperar períodos de tiempo largos a pesar de que muchas veces llevan a sus hijos delicados. Esta situación provoca en los padres de familia estrés e insatisfacción del servicio recibido.

El estudio pretende describir la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la consulta externa de la Unidad Periférica Zona Cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, partiendo de la opinión de las madres de los niños que asisten a consulta, considerando que esa opinión es fundamental para el cuidado o mejoría si fuese necesario.

3. Delimitación del problema

- **Ámbito Geográfico:** Guatemala
- **Ámbito Institucional:** Módulo Pediátrico de la unidad periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- **Ámbito Personal:** Madres de niños menores de cinco años que asisten a la unidad periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- **Ámbito temporal:** Agosto a octubre 2,018

4. Planteamiento del problema

¿Cuál es la opinión de las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del módulo pediátrico de la Unidad Periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social durante los meses agosto a octubre de 2,018?

III. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad se han realizado pocos estudios acerca de la atención que brinda el personal de enfermería hacia los pacientes. La enfermera(o) es quien permanece al pendiente del paciente en todo momento; los cuidados brindados por enfermería son esenciales para una pronta recuperación ya que es quien sabe si el paciente va mejorando mediante el tratamiento.

El recurso humano que labora en la consulta externa de pediatría del Módulo Pediátrico atiende un promedio diario de 100 a 110 niños, haciendo un total de 2,200 niños mensuales que se atienden, en horario de 8:00 a 20:00 horas.

Enfermería es quien brinda un ambiente agradable y de confianza a las madres para disminuir la ansiedad y el miedo que estos tengan a cualquier patología, favoreciendo así un ambiente tranquilo y estabilidad emocional a los pacientes.

El estudio es trascendental ya que se podrá aplicar a otras instituciones en donde el personal de enfermería brinde cuidados a los pacientes y en donde los resultados ayuden a buscar estrategias que mantengan la calidad o la mejoren si eso fuese necesario.

La factibilidad de este estudio está determinada en el apoyo que brinda la institución, ya que permitirá la recolección de información, accedando a la fuente primaria de información que son las madres que son atendidos en la clínica.

La Teoría de enfermería que fundamenta este estudio es la Teoría de la Definición de Enfermería de Virginia Henderson, quien afirma que el paciente es como un ser constituido por los componentes biológicos psicológicos sociales y espirituales que tratan de mantenerse en equilibrio. Estos componentes son indivisible y por lo tanto la persona se dice que es un ser integral.

El estudio es novedoso porque no existe ninguna investigación en dicha unidad, únicamente realizan una encuesta de 5 preguntas, de la cual no dan seguimiento ni buscan mejoras para solucionar la problemática.

El cuidado de enfermería consiste en ayudar a los pacientes sanos y enfermos, en todas las necesidades que esté presente; si en dado caso este no puede resolverlos, el personal de enfermería debe suplir todas aquellas necesidades que el paciente requiere para un pronta mejoría o una muerte digna.

IV. OBJETIVO

Describir la opinión de las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el módulo pediátrico de la Unidad Periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1. Opinión

La opinión que el paciente tenga acerca de la atención que le brinda enfermería depende de gran satisfacción de este, esta a su vez depende de la resolución de sus necesidades y de la prontitud con que llegue la respuesta.

La opinión es la respuesta positiva o negativa ante un trato dado, dependiendo de experiencias anteriores así será la respuesta, las respuestas se deben tomar en cuenta ya que estas ayudarán para mejorar la calidad de atención emitida por el personal de enfermería.

Para dar respuesta a las opiniones de los pacientes, se puede citar a LÓPEZ Nilda ya que en su trabajo de tesis dice: ⁶ se encuentra un elemento muy importante y primordial en la motivación, que es la emoción. Esta es interpretada como reacciones subjetivas de acuerdo con el ambiente, que van acompañadas de las respuestas neurológicas y hormonales, estas son experimentadas por lo general agradables y desagradables y se consideran que éstas reacciones afectan nuestra manera de pensar y ver las cosas.

• 1.1 Tipos de Opinión

La opinión tiene tres diferentes tipos y/o significados, son los siguientes:

⁶ LÓPEZ PÉREZ, Nilda Evila. Opinión de las Usuaris del Componente de Planificación del Programa de Salud Reproductiva del Centro de Salud de Guazacapán, acerca de la atención que se les brinda. Facultad de Medicina. USAC GUATEMALA, 2008.

1.1.1 Opinión filosófica

Es la plena posesión de la verdad correspondiente al conocimiento perfecto. La conciencia de ella permite la afirmación, sin sombra de duda, con confianza plena en que dicho conocimiento es verdadero y válido. Basada en la evidencia supone un conocimiento comunicable y reconocible por cualquier otro entendimiento racional.⁷

1.1.2 Opinión pública

La opinión pública es la tendencia o preferencia, real o estimulada, de una sociedad o de un individuo hacia hechos sociales que le reporten interés.

La opinión pública ha sido el concepto dominante en lo que ahora parece referirse a la comunicación política. Y es que después de muchos intentos y de una más o menos larga serie de estudios, la experiencia parece indicar que opinión pública implica muchas cosas a la vez, pero, al mismo tiempo, ninguna de ellas domina o explica el conjunto. Además, con el predominio de los medios de comunicación modernos, en una sociedad masificada el territorio de la opinión parece retomar un nuevo enfoque.⁸

También es necesario considerar que la opinión pública tiene una amplia tradición como campo de estudio. Aun cuando se relaciona estrechamente con la democracia, se diferencia de ésta. Es decir, la opinión pública constituye sólo un sector dentro del amplio espectro de la comunicación política.

-

7 MONZÓN, Cándido. Opinión Pública, Comunicación y Política, Madrid, Editorial Tecnos. 1996. P. 326-332

8 Ibid. P. 326-332

- **1.1.3 Opinión de periodismo**

La opinión de tipo periodístico es un género que se caracteriza por la exposición y argumentación de pensamiento de un personaje o medio de comunicación reconocido acerca de un tema. El origen de la opinión es la búsqueda de las causas de los hechos. Varios autores consideran que los géneros de opinión requieren ponerse en el lugar del otro para ampliar el horizonte perceptivo. En los periódicos, los géneros de opinión se utilizan para reforzar la línea editorial. Las páginas de opinión se han convertido en secciones protagonistas en los diarios desde principios del siglo XX.⁹

2. ATENCIÓN

La atención es la capacidad para observar lo que nos interesa y dejar de mirar lo que no se quiere o no se desea ver. La atención es el proceso a través del cual podemos dirigir nuestros recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, los más relevantes, o bien sobre la ejecución de determinadas acciones que consideramos más adecuadas de entre las posibles. Hace referencia al estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno¹⁰

- **2.1 Tipos de atención**

Dentro de los tipos de atención se mencionan los siguientes:

⁹ MONZÓN, Cándido. Opinión Pública, Comunicación y Política, Madrid, Editorial Tecnos. 1996. P. 326-332

¹⁰ PAPALIA, D.E. y WENDKOS Olds, S. Psicología. México: McGraw-Hill. 1996.

2.1.1 Atención Profesional

Debe basarse en las necesidades físicas, emocionales, sociales, culturales, espirituales del paciente que van a determinar los procedimientos de enfermería necesarios, y las necesidades de enseñanza en salud.

2.1.2 Atención Oportuna

Son las actividades que desempeña el personal de enfermería en el momento indicado, satisfaciendo las necesidades del paciente.

2.1.3 Atención Segura

Son las intervenciones que desempeña el personal de enfermería con ausencia de peligro o riesgo para el paciente.

2.1.4 Atención Continúa

Se refiere a la atención prestada por el personal de enfermería a los usuarios de los servicios de salud de manera permanente y continuada, desde el incidente inicial y en todas las etapas de recuperación.

2.1.5 Atención enfermera-paciente

Es uno de los factores clave a la hora de prestar cuidados integrales y de calidad. La comunicación cobra aún más valor en los pacientes oncológicos terminales ya que es la mejor manera de acercarnos a la persona para conocer cómo se encuentra, que le inquieta o cómo podemos ayudarle. En muchas ocasiones este proceso comunicativo tan importante puede verse delegado a un segundo plano por

la falta de tiempo debida a la sobrecarga de trabajo, o por la falta de entrenamiento de los profesionales en estos aspectos.

2.1.6 Atención cordial

Se refiere al trato afectuoso, amable y sincero que el personal de enfermería brinda a los usuarios que demanden un servicio sanitario.

- **2.2 Tipos de Atención de Enfermería**

- **2.2.1 Atención directa**

Debe basarse en las necesidades físicas, emocionales, sociales, culturales, espirituales del paciente que van a determinar los procedimientos de enfermería necesarios, y las necesidades de enseñanza en salud. Los resultados del proceso de evaluación van a determinar la clasificación de pacientes según el grado I, II, III, IV de dependencia de enfermería.

- **2.2.2 Atención indirecta**

Son las actividades que desempeña el personal profesional, lejos de la cama del paciente, pero en beneficio de los mismos y para su bienestar.

3. CALIDAD

“Es cumplir sistemáticamente con los requerimientos para satisfacer las necesidades o expectativas de nuestros clientes o usuarios. Es la creación de valor para los clientes o usuarios.”¹¹

11 Diccionario de la Real Academia Española 22ª Ed. Real Academia Española, España 2014 On line.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima”¹², tomando en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando resultados con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente.

La calidad es la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente.

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es hacer lo correcto, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparse por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.¹³

3.1. Filosofía de la calidad de atención

- La persona que hace el trabajo es la que mejor conoce.
- Las personas quieren estar involucradas y hacer bien su trabajo.
- Cada persona quiere sentirse con capacidad de contribuir al mejoramiento.
- Trabajando juntos se logra mejorar mas
- Procesos estructurados de solución de problemas producen mejores resultados
- Las técnicas graficas de solución de problemas permiten mejor visualización.
- No se logra mucho buscando culpables. Se logra más analizando el sistema.
- Colaboración es mejor que rivalidad.¹⁴

12 www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html_36k, Revista de Salud. Calidad de Atención de Enfermería. España, 2006.

13 Reyes Gomez, Eva Fundamentos de enfermería; ciencia, metodología y tecnología. Mexico, Editorial El Manual Moderno, 2011. P071

14 Unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58-n1/casalud.htm/16-02-2013

• 3.1.1 principios de calidad

Cuatro principios fundamentales de la calidad:

1. **Confidencialidad:** es tanto de diseño como de actitud, la seriedad y la exactitud pueden incorporarse
2. **Sorpresa del servicio:** la empresa que sorprende a los clientes con atención esmerada, compromiso o ingenio durante del proceso de servicio, reciben reconocimientos, para superar las expectativas de los clientes, se necesita los elementos sorpresa, y la mejor oportunidad para asombrar.
3. **Recuperación:** otro principio del servicio extraordinario es la recuperación o respuesta de la compañía de un problema de servicio, esta actitud sale cara porque los problemas ponen en peligro la confianza del cliente en la compañía, aunque un esfuerzo excelente por recuperar el servicio no siempre impide que los clientes recuperan a la competencia.
4. **Equidad:** los clientes esperan que las compañías de servicio los traten justamente. La equidad toca todas las expectativas de los clientes ya que ellos esperan que las compañías cumplan con una calidad de atención deseada.¹⁵

¹⁵ Manual de evaluación de calidad del servicio de enfermería; estrategia para su aplicación. 2 edición editorial medica panamericana.

3.1.2 principios indispensables para brindar una atención de calidad

esto según el código de enfermeras de la asociación de enfermeras

- La enfermera proporciona servicios responsables de la dignidad humana e individual de su paciente, sin reparo en los niveles socioeconómicos, atributos personales o naturales de los problemas de salud.
- La enfermera defenderá el derecho que el paciente tiene a discreción protegiendo información confidencial juiciosamente.
- La enfermera actuará para salvaguardar al paciente cuando su salud y seguridad se vean afectadas por la practica incompetente, poco ético o ilegal de cualquier persona.
- La enfermera asumirá responsabilidades y exigibilidad en las acciones y juicios individuales
- La enfermera siempre realiza con eficiencias las tares a signadas para el beneficio del paciente.
- La enfermera ejercerá juicio y empleara su capacidad y habilidad individual como criterio para buscar asesoria, aceptar responsabilidades y delegar actividades a otros.
- La enfermera participara en actividades que contribuyan a la evolución continua de los conocimientos del equipo profesional.
- La enfermera participara en los esfuerzos profesionales para poner en practica y mejorar las normas de enfermería-
- La enfermera participara en los esfuerzos del gremio para establecer y conservar condiciones de trabajo que reducen en una asistencia de mejor calidad.
- La enfermera participara en el esfuerzo profesional para proteger al publico contra la mala información e interpretación falsa y mantenerla integra de su profesión.

- La enfermera colabora con miembros del equipo médico y paramédico y otros cuidados para promover los esfuerzos nacionales y comunitarios para satisfacer las necesidades asistenciales del público.¹⁶
-
- **3.1.3. Calidad de Atención en Salud**

Según la Organización Mundial de la Salud, “La orientación hacia la calidad de atención exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas. Para esto es necesario un liderazgo fuerte de modo que este proceso sea seguro y sostenible.”¹⁷

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, familia y comunidad y a su interrelación con el medio.

Existen distintas definiciones que se la han dado a la calidad las cuales son un reflejo de lo difícil que puede resultar priorizar alguno de ellos debido a los valores implícitos en las distintas definiciones. En este contexto se considera que el concepto de atención médica o atención sanitaria es multidimensional y que esto explica la existencia de tantas definiciones y formas para evaluarla.

16 E.T. thorakrin, Colaboradora E.T Ellen Durbin. Liderazgo y administración en enfermería 5 Ed. Traducido por: E.T. Sonia Dondisch de Grinbergr, María del Carmen Legorreta, Jorge I. Blanco y Correa M. México D.F, Nueva editorial interamericana, S.A. de C.V 1983 p. 1

17 OPS/OMS Política y Estrategia Regional para la garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. Washington, D.C., octubre del 2007. Citado el: 8 de febrero 2017. Disponible en: <http://www1.paho.org/hq/ dm documents/2010/Calidad%20y%20seguridad%20del%20paciente.pdf>

3.1.4 Evaluación de la Calidad:

Dimensión interpersonal

- Satisfacción del usuario y satisfacción del proveedor
- Mide la satisfacción del médico, del proveedor.

Dimensión técnica

A través de varios procesos:

- Medición de utilización de recursos
- Incidencia o accidentes
- Justificación del procedimiento
- Observación de procesos de atención
- Auditorias de expedientes.

3.1.5 Dimensiones de calidad de atención en salud

- **Efectividad**

A esta dimensión pertenece atributos de calidad como el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales que presentan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales.

En este ámbito de calidad también se incluye la adecuación tecnológica, los conocimientos científicos y la praxis en el trato con el paciente, los protocolos de actuación y los tratamientos.

- **Oportunidad**

La oportunidad es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que el paciente reciba la atención óptima en el momento en que requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.

- **Seguridad**

Toda intervención asistencial. Tanto si es preventiva como diagnóstica o terapéutica. Debe ejecutarse sin causar o lesiones adicionales que puedan evitarse- es decir todo tratamiento e intervención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al usuario.

- **Eficiencia**

De acuerdo a esta dimensión básica o fundamento de calidad en salud, el paciente debe recibir la atención que precise, el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles.

Otra cuestión muy importante, incluida esta dimensión, tratando de evitarse un malgasto evitable o excesivo de recursos, energías, suministros y horas de trabajo.

- **Equidad**

Caracterizado como sexo, raza, creencias religiosas, ideología, política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo no pueden, en ningún momento, suponer algún tipo de desigualdad en el esfuerzo realizado para solucionar o pilar la salud del paciente.

En todos los casos se ha de intentar lograr idénticos niveles de efectividad, seguridad, oportunidad y eficiencia.

- **Atención centrada en el paciente**

Debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas.

Todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus cualidades personales y humanas. Es evidente que una organización de salud que tenga el objetivo de presentar servicios de alta calidad en su comunidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad.¹⁸

- **4. Componentes de la calidad de atención**

La mejora en la calidad de la asistencia a los pacientes es la meta última de la auditoría médica. Por ello la calidad de los servicios sanitarios tiene tres componentes fundamentales técnico, interpersonal y de confort.

- **4.1 Componente técnico**

Hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6

¹⁸ Mota. Planeación de calidad. <http://www.gerenciasalud.com/art03.htm> (16/02/2003)

aspectos fundamentales: eficiencia, competencia profesional, eficiencia, continuidad, accesibilidad y seguridad.

- **4.1.1 Componente interpersonal**

Se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente.

- **4.1.2 Componente del entorno (confort)**

Está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes.

Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.

“Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de cuidados mediante actividades de prevención, detección y tratamiento oportuno, basados en principios

científicos y en el uso de tecnología apropiada, recursos profesionales y el proceso de comunicación”¹⁹.

5. Calidad de Atención en Enfermería

El brindar cuidados a otras personas significa dar cuidados a las personas que en su estado físico no pueden desarrollar por alguna incapacidad o enfermedad que por el momento les es difícil realizarlos; por lo que dependen de otros por sus condiciones de salud se puede decir que el cuidado que da la enfermera lo podemos definir como: conjunto de funciones que desarrolla la enfermera (o) en la atención y cuidado que brinda a los pacientes, en la realización en la prevención, la curación y la rehabilitación de los pacientes es para que este obtenga en su totalidad la capacidades para que este se integre nuevamente al ambiente.

5.1 Importancia de la Calidad de Atención de Enfermería

Según la OMS – Conferencia de Ottawa Ginebra, la promoción de la salud es un “proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla”²⁰.

La atención de enfermería se puede definir como el conjunto de actividades propiamente asistenciales que el profesional realiza con fines de promoción de salud, educativos, preventivos, curativos y rehabilitación, teniendo como único objetivo la población de una determinada comunidad. Estas funciones están encaminadas a la atención integral del individuo, su familia y su comunidad, por lo que se van a realizar en la consulta de enfermería, en el hospital, en el propio domicilio o en instituciones de la comunidad.

19 LAMATA COTANDA, Fernando. Manual de Administración y Gestión sanitaria, Editorial Díaz de Santos, Madrid, 2002.

20 Comité de calidad de los servicios de Enfermería. Consultado el: 12 febrero 2017. http://www.hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/calidad_1.pdf

- **5.1.2 Atención Oportuna**

Todo el derecho-habiente merece y debe tener el derecho de recibir la misma atención sin discriminación alguna.

Es dar una atención de calidad y el tiempo necesario para que el usuario pueda expresar sus dudas.

- **5.1.3 Respeto**

Es el derecho de todos los usuarios de ser tratados en todo momento y de ser puestos en igualdad de condiciones respecto a otras personas.

Es tratar a todos por igual sin distinción por lo que no debe existir diferencia alguna.

- **5.1.4 Relaciones Interpersonales**

La relación profesional de la salud/enfermo es una relación especial. No es superficial, pero tampoco es íntima. Siendo algo intermedio, el profesional de la salud se coloca a diferente distancia, dependiendo de la personalidad y necesidades del mismo. Se trata de una relación personal, no de una relación social. La persona que tenemos ante nosotros es una, única e irrepetible.

Las buenas maneras en el trato con los que nos rodean muestran de una persona sensibilidad y un interés por los demás, actuando y sabiendo donde estas y con quien, siempre bajo una inspiración de respeto a la dignidad de las personas en general y a sus circunstancias particulares.

- **5.1.5 Relación Enfermera-Paciente**

La relación de la enfermera con el paciente es el vínculo que se establece entre dos personas; el paciente y la enfermera proveedora de cuidados. Esta relación de la enfermera con el paciente conlleva una acción planificada y profesional, que incluye apoyo emocional, comunicación, como parte del plan de cuidados, con la finalidad que el paciente comprenda el proceso de atención, no se angustie y coopere.

- **5.1.6 Trato cálido**

A todo paciente le gusta encontrar un apoyo en el hospital, que el personal hospitalario le considere y trate como una persona, que demuestre interés por su problema, que su comunicación sea efectiva, respetuosa y humana, para que su permanencia en el hospital sea más reconfortante.

- **5.1.7 Amabilidad**

Tiene que ver con la entrega eficiente del servicio, para lograrlo, es necesario considerar la vulnerabilidad de los usuarios, por lo que es responsabilidad del prestador de servicio proporcionar un trato considerado y respetuoso.

Todas las personas tienen derechos, valores, creencias y sentimientos. Si difieren de los del personal, debe evitarse la crítica a los pacientes, condenarlo, tratarlo con respeto y dignidad en todo momento.

- **5.1.8 Apoyo emocional**

En el apoyo emocional se realizan acciones de ayuda que le proporcionen seguridad, aceptación, motivación, y refuerzo, que sirve de soporte emocional y le ayuda a realizar cambios para actuar frente al problema.

• 5.1.9 Eficiencia

Capacidad para actuar con diligencia cuando es necesario para cumplir con los objetivos derivados de la misión de su puesto de trabajo, siendo capaz de administrar los recursos materiales, procesos e incluso humanos para conseguirlos.

6. ENFERMERIA EN EL IGSS

“Es un servicio organizado que se presta a las personas, familiar y comunidades, con el fin de procurar su bienestar, mediante el cuidado de la salud, ayuda y apoyo en las distintas etapas de la vida. Contribuye a la protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud con enfoque integral para el logro de las metas de la salud del país, en forma directa y en coordinación con otras disciplinas. Enfermería coordina sus acciones en el nivel administrativo donde actué, con las acciones de otras disciplinas y con los otros sectores de desarrollo del país”.

• 6.1 Enfermería

Enfermería es la profesión de la persona que se encarga del cuidado y la atención de los heridos y los enfermeros bajo criterios clínicos.²¹ La enfermera realiza su desempeño en una variedad de escenarios, donde proporciona asistencia al ser humano y su actuar está enmarcado en un código de ética, el cual norma la relación de Enfermera con la persona, sus colegas y gremio, contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento del potencial individual, familia y comunitario para el auto cuidado, promoción de la salud y alivio del sufrimiento. La Enfermera en ejercicio manifiesta

21. <http://definicion.de/enfermeria/>. 18 enero 2018.

respeto por la vida, la dignidad, la cultura y derechos de la persona, y da el servicio propio de enfermería con la calidad técnica, científica y humana. ²²

Ejerce con eficiencia, eficacia y equidad el cuidado de enfermería, basados en los principios éticos, morales, científicos y tecnológicos, acordes a las necesidades cambiantes de la sociedad.

La enfermera proporciona atención de salud, respeta la dignidad humana y la vida desde sus orígenes, alivia el sufrimiento y promueve la salud sin establecer diferencias de ninguna clase ni naturaleza de los problemas de salud del usuario (paciente, familia y comunidad).

- Cumple con discernimiento las prescripciones para el tratamiento del usuario.
- Evita la negligencia, impericia e imprudencia.
- Es veraz en el registro y manejo de información.
- Mantiene el secreto profesional en los asuntos que le son confiados.

• 6.1.1 Definición de Enfermera (IGSS):

Persona que ha cursado la enseñanza técnica y profesional universitaria en los diferentes grados académicos, que está autorizada para ejercerla en su país. El plan de estudios está oficialmente reconocido y proporciona un núcleo amplio y sólido de conocimientos generales en las ciencias de la conducta, sociales, biológicas y las específicas de Enfermería, para la práctica en general.

La enfermera debe estar calificada y autorizada para:

- Trabajar en el ámbito general de la práctica de enfermería, incluidas la promoción de la salud, prevención de las enfermedades, el cuidado de los enfermos físicos y mentales y las personas discapacitadas de cualquier edad en todos los contextos de atención de salud y del trabajo comunitario;
 - Enseñanza del cuidado de la salud;
 - Participar plenamente como miembro del equipo de atención de salud;
 - Formar, capacitar y supervisar a auxiliares de enfermería
 - Participar en investigaciones en salud;
 - Administrar los servicios de enfermería;
 - Liderar equipos de trabajo;
 - Administrar recurso humano.²³
- **6.1.2 Licenciada(o) en Enfermería**

El Licenciado en Enfermería es un profesional con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para su desempeño profesional en cualquier nivel del sistema de atención de salud donde le corresponda actuar, con una formación científico-humanista que le permite comprender el proceso salud-enfermedad en una dimensión biológica-social, e intervenir conjuntamente con la comunidad y otros profesionales en la resolución de problemas individuales y colectivos, a través de una acción integral en lo referente al fomento, restitución y rehabilitación de la salud.²⁴

23 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD SECCION DE ENFERMERIA Normas Generales Para la Gestión y Operación de los Servicios de Enfermería del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, 2006, Jefatura Sección de Enfermería. P. 12, 13 y 14.

24 http://www.ucla.edu.ve/secretaria/programas/6DME_LEF.htm. 20 de enero de 2018

El licenciado(a) en enfermería dentro del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de la Unidad Periférica de la zona 5 puede optar al cargo de Superintendente y supervisoras.

- **6.1.3 Enfermera(o) Graduada**

La carrera de Enfermería Profesional es una carrera técnica de tres años universitarios, el cual tiene como objetivo principal desempeñar labores de asistencia en las diversas especialidades de salud, tales como: medicina, cirugía, ginecología, pediatría, geriatría, salud pública, etc.²⁵

Dentro de la Unidad periférica del IGSS las enfermeras profesionales son las responsables del cuidado y atención especializada que se les proporciona a los pacientes y vela porque la atención de enfermería sea de buena calidad, humanizado e individualizado a todos los pacientes.

- **6.1.4 Auxiliar de Enfermería:**

Personal operativo que ha sido formado por enfermeras durante un periodo de 10 meses, luego de haber cursado estudios de educación básica. Su formación comprende la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades para brindar cuidado de Enfermería bajo la supervisión de la Enfermera, fundamentados en principios científicos, éticos y morales.

- **6.1.5 Ayudante de Enfermería:**

Personal operativo que requiere mínimos conocimientos de Enfermería, de tal forma que pueda apoyar con algunas tareas específicas relacionadas en su mayoría con

25 *ibid.*, 20 de enero de 2018.

tareas de mensajería tales como. Llevar muestras de laboratorio y hemoderivados, reclamar informes, ayudar a trasportar pacientes, llevar correspondencia, tramitar pedidos, y otros trámites relacionados con la atención de pacientes.

7. PACIENTE

Persona que padece físicamente alguna enfermedad y que, por lo tanto, se encuentra bajo atención médica.²⁶

- **7.1 Paciente Afiliado**

Persona individual que mediante un contrato o relación de trabajo presta o ha prestado sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros a un patrono inscrito en el Régimen de Seguridad Social.²⁷

- **7.1.1 Paciente beneficiario**

Persona que por sus vínculos de parentesco calificado con el afiliado se le extiende el derecho en el goce de los beneficios del Régimen de Seguridad Social.

- **7.1.2 Paciente pensionado**

Persona que adquirió esta calidad mediante resolución de jubilación, invalidez, viudez, u orfandad.

26 MOSBY. Diccionario de Medicina, Enfermería y Ciencias de la Salud. Editorial Océano. 6ta. Ed. Madrid, España.2003 P. 957

27 INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD SECCION DE ENFERMERIA Normas Generales Para la Gestión y Operación de los Servicios de Enfermería del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, 2006, Jefatura Sección de Enfermería. P. 12, 13 y 14.

8. MADRE

La madre desde una perspectiva cultural constituye un elemento en la crianza de los individuos. El desarrollo fisiológico en el ser humano se complementa con la crianza familiar que posibilita el crecimiento integral ante la desventaja biológica con respecto a otras especies animales que no necesitan de cuidados extra para lograr sobrevivir por sí mismos durante los primeros momentos de vida, y por el contrario necesitan años de cuidados por parte de los padres, lo que establece de manera importante la prolongación del vínculo de apego que las madres humanas tienen sobre sus hijos.²⁸

El título de madre también puede ser dado a aquella mujer que cumpla este papel sin estar emparentada biológicamente con el niño o niña.

8.1 NIÑO (A)

a infancia es la época en la que los niños y niñas tienen que estar en la escuela y en los lugares de recreo, crecer fuertes y seguros de sí mismos y recibir el amor y el estímulo de sus familias y de una comunidad amplia de adultos. Es una época valiosa en la que los niños y las niñas deben vivir sin miedo, seguros frente a la violencia, protegidos contra los malos tratos y la explotación. Como tal, la infancia significa mucho más que el tiempo que transcurre entre el nacimiento y la edad adulta. Se refiere al estado y la condición de la vida de un niño, a la calidad de esos años.

A pesar de numerosos debates intelectuales sobre la definición de la infancia y sobre las diferencias culturales acerca de lo que se debe ofrecer a los niños y lo que se debe esperar de ellos, siempre ha habido un criterio ampliamente compartido de

28 CASSIRER, E. Antropología filosófica. México, México: Fondo de Cultura Económica. Año 1994.

que la infancia implica un espacio delimitado y seguro, separado de la edad adulta, en el cual los niños y las niñas pueden crecer, jugar y desarrollarse.

La atención para los niños en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es hasta los cinco años, y para los hijos trabajadores de la institución es hasta los doce años.²⁹

El título de madre también puede ser dado a aquella mujer que cumpla este papel sin estar emparentada biológicamente con el niño o niña.

• 8.1.1 Rol de la Madre en el Cuidado del Niño(a)

Donald Winnicott (pediatra y psicoanalista inglés, año 2008), clasifica el cuidado materno en tres frases que se superponen en parte:

- Sostenimiento
- Convivencia
- Convivencia del padre, madre e hijo.

El sostenimiento comprende en especial, aunque no exclusivamente, el sostener físicamente a la criatura, ya que de esa forma la madre demuestra su amor al bebe; incluyendo además la satisfacción de las necesidades fisiológicas y toda la rutina de los cuidados a lo largo del día y de la noche. El Autor piensa que las madres se identifican emocionalmente con su hijo y por ello son sensibles a sus necesidades, pudiendo así satisfacerlas apropiadamente.

29 www.igsgt.org/historia.php, 11 de febrero de 2018.

El cuidado materno es indispensable en el comienzo de la vida, sin él, el pequeño no podría existir y crecer sanamente. De esta forma la madre va ejerciendo su influencia en el desarrollo de la personalidad del niño. Por medio del contacto cotidiano, la madre va creando “su niño” que refleja sus propias necesidades.

El cuidado materno adecuado, es vital para el sano desarrollo del niño.

Los factores que influyen en el desarrollo normal y saludable del niño: “una relación estable con la madre caracteriza por una continuidad en el cuidado, ternura, disponibilidad y tolerancia para ayudar al pequeño a enfrentarse a la frustración, ansiedad, tristeza y enojo”³⁰.

8.1.1 Rol de la Madre en el Cuidado del Niño(a)

9. Control de crecimiento y desarrollo

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional de enfermería, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años a fin de detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico y tratamiento, y de este modo reducir la severidad y duración de la alteración, evitar secuelas, disminuir la incapacidad y prevenir la muerte.

Los primeros años de vida del ser humano son altamente trascendentes, porque en esta etapa ocurre la mayor velocidad de crecimiento y desarrollo del cerebro. Si en estos períodos ocurren situaciones que alteran el desarrollo del cerebro, las capacidades del niño y niña quedaran afectadas notablemente. Por ello el control de la niña y niño en estos primeros años es una de las estrategias más efectivas

30 BAÑOS, L. Relación Madre e Hijos y Estilos de Afrontamiento de Madres con Hijos Diabéticos y no Diabéticos. México; 2007. P. 8 – 9.

para promover que este crecimiento y desarrollo sea adecuado y asegure el desarrollo de estas capacidades.³¹

El monitoreo del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño se hace de manera individual, integral, oportuna, periódica y secuencial.

- Es individual, porque cada niño es un ser, con características propias, específicas por lo tanto debe ser visto desde su propio contexto y entorno.
- Es integral porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo, es decir la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición del niño.
- Es oportuna cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar su crecimiento y desarrollo, que corresponde a su edad.
- Es periódico, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o niño.
- Es secuencial, porque cada control actual debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos.

El control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño menor de 5 años comprende las siguientes actividades:

Evaluación de:

- a) Estado de salud (Detección de enfermedades prevalentes).
- b) Crecimiento y estado de nutrición.

31 GRUPO OCÉANO. Manual de Enfermería. Editorial Mosby Océano. Madrid – España 2000

c) **Desarrollo psicomotor.**

Identificación de factores condicionantes de la salud, nutrición, crecimiento desarrollo y crianza de la niña y el niño.

- a) Consumo de alimentos.
- b) Cumplimiento del calendario de vacunaciones.
- c) Detección de casos de violencia familiar y maltrato infantil.
- d) Consejería integral de acuerdo a la edad del niño y hallazgos.
- e) Pautas de estimulación del desarrollo y cuidado integral del niño de acuerdo a su edad.

10. INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS-

Es una institución gubernamental, autónoma, dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al instituto, llamada entonces asegurado o derechohabiente.

El IGSS fue creado por el Decreto No. 295 del Congreso de la República de Guatemala y firmado por el entonces Presidente de la República de Guatemala el Doctor Juan José Arévalo, actualmente se encuentra anexada al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, sin embargo esto no impide su autonomía.

La misión del IGSS es la siguiente: Proteger a la población asegurada contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley. La visión es: Ser la institución de seguro social caracterizado por cubrir a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su

solidez financiera, la excelente calidad de sus prestaciones, la eficiencia y transparencia de gestión.³²

• 10.1 Módulo pediátrico de la unidad periférica zona cinco– IGSS–

El módulo pediátrico de la zona 5 es el más completo con el que cuenta el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS.) La unidad ofrece tres jornadas de atención en consulta externa, de lunes a viernes, de 8 a 20 horas., en las cuales se facilitan servicios de especialidades como psicología infantil, monitoreo de crecimiento y desarrollo, inmunizaciones, hipodermia, área de terapia respiratoria, trabajo social, escuela para padres, comité contra el maltrato infantil y farmacia.

Además, cuenta con especialistas de nutrición, gastroenterología, oftalmología, otorrinolaringología y dermatología pediátrica.³³

• 10.1.1 Actividades realizadas dentro del Módulo Pediátrico -IGSS-

Dentro de las actividades del módulo pediátrico está el monitoreo de crecimiento y desarrollo, el cual es entendido como el aumento de peso y de todas las partes de nuestro organismo y las partes que lo conforman se entienden; en kilogramos y se mide en centímetros. “El crecimiento incluye no solo la estatura y el peso del cuerpo durante el desarrollo de los niños, sino también el desarrollo y el crecimiento de los órganos internos los cuales poco a poco toman la forma esperada; el cerebro de un niño crecerá más durante los primeros cinco años de su infancia y tomara el 90% de su tamaño al llegar a la edad esperada³⁴ⁿ.

32 www.igssgt.org/historia.php, 11 de febrero de 2018.

33 Prensa Libre. Módulo Pediátrico Cantabal, IGSS. Guatemala, Ciudad 22 de mayo de 2017. P.27.

34 LÓPEZ TIRADO, Bertha Milagros. Nivel de Satisfacción de las Madres de niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014 P. 35

El crecimiento va afectando diferentes partes del cuerpo de los niños, primero el crecimiento de la cabeza alcanza casi el tamaño normal al cumplir el año de edad, durante el desarrollo y crecimiento a lo largo de la niñez, el cuerpo del niño (a) va tomando más forma las diferentes partes del cuerpo. El crecimiento se completa entre los 16 y los 18 años, cuando los extremos de los huesos toman su forma adulta. Se recomienda a los padres de familia pesar y medir a los niños (a) cada mes. Si los padres y el pediatra o trabajadores de la salud no detectan ningún aumento de desarrollo y crecimiento durante dos meses seguidos, pueda ser señal que exista algún problema o bien que estos se estén interfiriendo el desarrollo de los niños (a).

- **10.1.2 Rol de Enfermería en el Módulo de Pediatría-IGSS-**

El rol de enfermería en la consulta externa de pediatría es realizar toda la ayuda posible que este necesite, el servicio de enfermería que se brinda en la unidad periférica zona cinco es de atención formal e informal a pacientes y/o acompañantes en caso de la unidad pediátrica, debido a que se ofrece atención al derecho habiente que se encuentra citado y los que requieren atención por enfermedad o accidente. El personal atiende de forma inmediata y oportuna al paciente desde su ingreso ya sea realizando control de signos vitales o en atención inmediata, por lo que se requiere equipo e insumos necesarios para cubrir la atención según sea el caso. Para ello debemos tomar en consideración que los pacientes se presentan a esta unidad desde la seis de la mañana al área de laboratorio y otros a cita médica, por esta razón se inicia la atención de enfermería a partir de las seis de la mañana todos los días cubriendo de esta forma la asignación de control de signos vitales y eventualidades ocurridas debido a enfermedad de base, caídas e inclusive desmayos de pacientes.

11. Modelo o Teoría que Fundamenta el Estudio

La teoría que fundamenta el estudio es el de **Virginia Henderson**, su teoría define enfermería:

Como la ayuda al individuo en el desarrollo de la salud, que podría efectuar la propia persona sin ayuda, en caso de que tuviera la fuerza, la voluntad y los conocimientos necesario.

- **Persona:** Ser integral completo e independiente que tiene 14 necesidades fundamentales, respirar, comer y beber, eliminar, moverse y conservar la postura, dormir y descansar, vestirse y desnudarse, mantener la temperatura corporal, mantener limpio, evitar el peligro, comunicarse, rendir culto, trabajar, aprender y jugar.
- **Entorno:** Conjunto de condiciones que afecta la vida y el desarrollo del organismo. La situación del hogar del usuario y su satisfacción familiar, su posición económica y ocupacional son elementos que también dirigen su percepción y reacciones. Tiene igual importancia las expectativas que tiene el beneficiario respecto a los servicios de salud y sus agentes y el concepto que tenga de la naturaleza del proceso salud-enfermedad y del cuidado de salud. Estos aspectos influyen sustancialmente la constelación de elementos que para el constituyen o constituirán “bienestar”.
- **Salud:** Capacidad del individuo de satisfacer sus 14 necesidades sin ser asistido.³⁵ Así mismo es entendida como el nivel funcional óptimo; definido este como la capacidad de las personas de interactuar con su medio en un

³⁵ MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE GUATEMALA Temario Promoción LXXXIV Enfermeras (os) del nivel Técnico Intermedio Universitario, 2013, P. 77.

proceso continuo de adaptación, en la que tiene mas relevancia el usar las capacidades del individuo y no sus incapacidades. Cada individuo tiene un nivel funcional optimo y lucha por lograr y conservar en cualquiera de sus dimensiones biopsicosocial, cultural y espiritual.

enfermería

Como la ayuda al individuo en el desarrollo de la salud, que podrá efectuar la propia persona sin ayuda, en caso de que tuviera la fuerza, la voluntad y los conocimientos necesarios.

• Personas: Ser integral completo e independiente que tiene 14 necesidades fundamentales, respirar, comer y beber, eliminar, moverse y conservar la postura, dormir y descansar, vestirse y desahucarse, mantener la temperatura corporal, mantener limpio, evitar el peligro, comunicarse, tener culto, trabajar, aprender y jugar.

• Entorno: Conjunto de condiciones que afecta la vida y el desarrollo del organismo. La situación del hogar del usuario y su satisfacción familiar, su posición económica y ocupacional son elementos que también influyen en la percepción y reacciones. Tiene igual importancia las expectativas que tiene el beneficiario respecto a los servicios de salud y sus agentes y el concepto que tenga de la naturaleza del proceso salud-enfermedad y del cuidado de salud. Estos aspectos influyen sustancialmente la concepción de elementos que para el constituirlo o constituirlo "bienestar".

• Salud: Capacidad del individuo de satisfacer sus 14 necesidades sin ser asistido.²⁶ Así mismo es entendida como el nivel funcional optimo; definido esta como la capacidad de las personas de interactuar con su medio en un

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

1. TIPO DE ESTUDIO

El estudio es de tipo descriptivo porque a través de él se describe la opinión de las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, tiene un corte trasversal porque se realizó en un espacio de tiempo determinado de agosto a octubre 2,018 y su enfoque es cuantitativo porque los datos recolectados se analizaron a través de cantidades.

2. UNIDAD DE ANÁLISIS

Madres que asisten a consulta al Módulo Pediátrico de La Unidad Periférica Zona Cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3. POBLACIÓN Y MUESTRA

• 3.1 Población

Madres que asisten a la consulta externa del Módulo Pediátrico de la Unidad Periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social., en un promedio de 281 personas por mes.

• 3.2 Muestra

Se tomó una muestra de 84 madres, de un total de 281, que equivale a un 30 %. Cumpliendo con lo que dice Elia Pineda, si se tiene una población de 100 individuos

habrá que tomar por lo menos el 30% para no tener menos de 30 madres que es el mínimo recomendado para no caer en la categoría de muestra pequeña.³⁶

1. TIPO DE ESTUDIO

El estudio es de tipo descriptivo porque a través de él se describe la opinión de las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, tiene un corte transversal porque se realizó en un espacio de tiempo determinado de agosto a octubre 2018 y su enfoque es cuantitativo porque los datos recolectados se analizaron a través de estadísticas.

2. UNIDAD DE ANÁLISIS

Madres que asisten a consulta al Módulo Pediátrico de La Unidad Periférica Zona Cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3. POBLACION Y MUESTRA

* 3.1 Población

Madres que asisten a la consulta externa del Módulo Pediátrico de la Unidad Periférica zona cinco del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, en un promedio de 281 personas por mes.

* 3.2 Muestra

Se tomó una muestra de 84 madres, de un total de 281, que equivale a un 30%. Cumpliendo con lo que dice Elisa Pineda, si se tiene una población de 100 individuos

36 PINEDA, Elia Beatriz. Metodología de la investigación.2a. Ed. Año1994. P.107.Beatriz, P. E. ((1994)). *Metodología de la investigación*. segunda edición. P.107.PINEDA, E. B. (s.f.).

4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | INSTRUMENTO |
|---|---|--|--|--|
| Opinión de las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. | Juicio emitido por las madres de niños menores de cinco años acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería. | Dictamen que la madre de los niños menores de cinco años emite acerca de la calidad de atención que sus hijos reciben expresando, comodidad, prontitud, respeto, calidez y otro. | Atención oportuna Efectividad Seguridad Equidad Eficiencia | <p>1. ¿El personal de enfermería le ha brindado ayuda oportuna cuando ha llevado a su niño y tiene alguna limitación o incapacidad física para que sea atendido oportunamente? Si ----- No -----</p> <p>2. ¿El personal de enfermería cumple en forma rápida y eficiente las indicaciones que el médico ha prescrito? Si ----- No -----</p> <p>3. ¿El personal de enfermería le llamó por el nombre del niño? Si ----- No -----</p> <p>4. ¿El personal de enfermería le atendió con amabilidad y cortesía? Si ----- No ----- Cual sea su respuesta indique por que</p> <p>5. ¿El personal de enfermería le brindó las explicaciones necesarias a sus dudas presentadas? Si ----- No -----</p> <p>6. ¿El personal de enfermería le brindó explicación clara acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento, a realizarle a su hijo? Si ----- No ----- cual se su respuesta indique por que</p> |

| INSTRUMENTO | INDICADORES | CATEGORÍAS | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD |
|---|--|---|---|
| <p>1. ¿El personal de enfermería le ha brindado ayuda oportuna cuando ha llorado o su niño tiene alguna irritación o incomodidad (lejos para que sea atendido oportunamente)?</p> <p>Si _____ No _____</p> <p>2. ¿El personal de enfermería cumple en forma rápida y eficiente las indicaciones que el médico le presenta?</p> <p>Si _____ No _____</p> <p>3. ¿El personal de enfermería llama por el nombre del niño?</p> <p>Si _____ No _____</p> <p>4. ¿El personal de enfermería atiende con amabilidad y cortesía?</p> <p>Si _____ No _____</p> <p>5. ¿El personal de enfermería brinda las explicaciones necesarias que sus dudas presentadas?</p> <p>Si _____ No _____</p> <p>6. ¿El personal de enfermería brinda explicación clara acerca de</p> | <p>Atención</p> <p>Electividad</p> <p>Seguridad</p> <p>Educación</p> | <p>Institucional</p> <p>Relaciones interpersonales del personal</p> | <p>7. ¿El personal de enfermería cuando le atiende, se distrae en otras actividades?</p> <p>Si _____ No _____ cual sea su respuesta indique por que</p> <p>8. ¿El ambiente de la clínica donde el personal de enfermería asiste al médico para la revisión de su niño le pareció cómoda?</p> <p>Si _____ No _____ cual sea su respuesta indique por que</p> <p>9. ¿ha observado buenas relaciones entre el personal que le atiende?</p> <p>Si _____ No _____ cual sea su respuesta indique por que</p> <p>10. ¿Recomendaría a otras madres que lleven a sus niños a la consulta externa del Módulo pediátrico?</p> <p>Si _____ No _____ cual sea su respuesta indique por que</p> <p>11. ¿Está satisfecha por el trato recibido del personal que labora en el Módulo Pediátrico?</p> <p>Si _____ No _____ cual sea su respuesta indique por que</p> |
| <p>tratamiento, a realizarse a su hijo?</p> <p>Si _____ No _____ cual sea su respuesta indique por que</p> | <p>Brindanza</p> | | |

5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS TÉCNICAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS

Después de seleccionar el tema y haber sido aprobado por la unidad de tesis de la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala, se procedió a elaborar el protocolo respectivo. Para recolectar la información necesaria, se elaboró un cuestionario compuesto de 11 preguntas, basado en los indicadores de la variable. Se realizó un estudio piloto, el cual se llevó a cabo en la consulta externa de pediatría del Hospital Roosevelt, se seleccionó este grupo de personas porque poseen similares características de las personas que forman la unidad de análisis. Tanto para el estudio piloto como para el trabajo de campo se efectuaron las solicitudes correspondientes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista en forma individual, luego se procedió a tabular los datos aplicando la estadística descriptiva y vaciándolos en cuadros para su presentación.

6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

6.1 Criterio de inclusión

- Madres de niños menores de cinco años que asistieron a consulta externa del Módulo Pediátrico en las unidades de Crecimiento y Desarrollo, Enfermedad Común, Gastroenterología, Nutrición, Odontología, dermatología y vacunación.
- Madres que aceptaron participar en el estudio.

6.2 criterios de exclusión

- En el presente estudio no se excluyó ningún sujeto de estudio porque todas participaron en el mismo.

7. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 Autonomía: Los seres humanos deben ser tratados como entes autónomos.

Una persona autónoma delibera sobre sus metas y actúa en consecuencia.

Se informó a las madres de los niños menores de cinco años que tienen derecho a decidir si participan o no en el estudio, se les dio a conocer el objetivo de la investigación y que en cualquier momento podían retirarse del estudio, sin perjudicar la atención que se le brinda.

7.2 Derecho al trato justo: La justicia es una cualidad admirable en el ser humano, y una de las múltiples formas de expresión es repartiendo por igual algo que pensamos que todos deberían de tener en la misma cantidad.

En relación con el principio ético de justicia, a todas las madres de los niños menores de cinco años se les trató con justicia e igualdad sin distinción de raza o credo.

7.3 Anonimato y confidencialidad: Todas las personas tienen el derecho de decidir sobre los procedimientos y exámenes que deban practicársele, tratamientos, creencias, uso de artículos personales, confidencialidad en su cuidado de tratamiento.

Tomado de la base el derecho a la intimidad, se les dio a conocer que su nombre no será revelado y que la información que proporcionen será confidencial.

7.4 Consentimiento informado: Toda persona debe otorgar la autorización para que se le practique procedimientos, exámenes etc.; según sus creencias y valores le permitan aceptar.

Se elaboró una carta de consentimiento informado para que sea leída, analizada y autorizada por parte del participante en la investigación, la carta en mención especificará los objetivos del estudio y los principios.

7.5 Permiso institucional: Definición: Acto o documento a través del cual se permite a una persona realizar aquello que solicita, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos por las leyes para cada caso.

| No. | Respuesta | Frecuencia | % |
|-----|-----------|------------|-----|
| 1 | Si | 79 | 95 |
| 2 | No | 11 | 13 |
| | TOTAL | 84 | 100 |

Se diligenciaron cartas para adquirir el permiso de la institución en donde se realizará el trabajo de campo.

Fuente: cuestionario a madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, los días 2 y 6 de septiembre 2018.

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 87% respondió que el personal de enfermería ha brindado ayuda oportuna cuando ha llevado a su niño y el 13% indicó que no poseen ninguna limitación o incapacidad física para que sea atendido oportunamente; esto es una destreza que demuestra el personal de enfermería en relación a la atención oportuna que demuestra al tratar a los pacientes que asisten a la consulta externa del Módulo Pediátrico del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

La atención oportuna tiene que ver con la entrega eficiente del servicio, para lo tanto, es necesario considerar la vulnerabilidad de los usuarios, por lo que es responsabilidad del prestador de servicio proporcionar un trato considerado y respetuoso. Todas las personas tienen derechos, valores, creencias y sentimientos. Si difieren de los del personal, debe evitarse la crítica a los pacientes, condonarlo, tratarlo con respeto y dignidad en todo momento.³⁷

37 MARRINER TOMÉY, A. Modelos y Teorías en Enfermería. Tercer Ed. Editorial Elsevier, Barcelona, España. P. 285-287.

VII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Cuadro No. 1

¿El personal de enfermería le ha brindado ayuda oportuna cuando ha llevado a su niño y tiene alguna limitación o incapacidad física, para que sea atendido oportunamente?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % |
|-------|-----------|------------|-----|
| 1. | si | 73 | 87 |
| 2. | No | 11 | 13 |
| TOTAL | | 84 | 100 |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 87% respondió que el personal de enfermería ha brindado ayuda oportuna cuando ha llevado a su niño y el 13 % indicó que no poseen ninguna limitación o incapacidad física para que sea atendido oportunamente; esto es una destreza que demuestra el personal de enfermería en relación a la atención oportuna que demuestra al tratar a los pacientes que asisten a la consulta externa del Módulo Pediátrico del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

La atención oportuna tiene que ver con la entrega eficiente del servicio, para lograrlo, es necesario considerar la vulnerabilidad de los usuarios, por lo que es responsabilidad del prestador de servicio proporcionar un trato considerado y respetuoso. Todas las personas tienen derechos, valores, creencias y sentimientos. Si difieren de los del personal, debe evitarse la crítica a los pacientes, condenarlo, tratarlo con respeto y dignidad en todo momento.³⁷

37 MARRINER TOMEY, A. Modelos y Teorías en Enfermería. 7ma. Ed. Editorial Elsevier. Barcelona, España. P. 265-281.

Cuadro No. 2

¿El personal de enfermería cumple en forma rápida y eficiente las indicaciones que el médico ha prescrito?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % |
|-------|-----------|------------|-----|
| 1. | si | 68 | 81 |
| 2. | No | 16 | 19 |
| TOTAL | | 84 | 100 |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 81% respondió que el personal de enfermería cumple en forma rápida y eficiente las indicaciones que el médico ha prescrito mientras que el 19% indicó que no cumplen en forma rápida las indicaciones prescritas por el médico para el tratamiento o seguimiento de la recuperación de los niños evaluados; es importante resaltar que la mayoría de Personal de Enfermería cumplen con esta práctica, sin embargo, existe un porcentaje considerable que no la realiza y es necesario indagar los factores que se asocian a esta situación.

La atención con eficiencia se define como la capacidad para actuar con diligencia cuando es necesario para cumplir con los objetivos derivados de la misión de su puesto de trabajo, siendo capaz de administrar los recursos materiales, procesos e incluso humanos para conseguirlos.³⁸

38 MARRINER TOMEY, A. Modelos y Teorías en Enfermería. 7ma. Ed. Editorial Elsevier. Barcelona, España. P. 265-281.

Cuadro No. 3

¿El personal de enfermería llamó por su nombre al niño?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % |
|-------|-----------|------------|-----|
| 1. | si | 83 | 99 |
| 2. | No | 1 | 1 |
| TOTAL | | 84 | 100 |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 99% respondió que el personal de enfermería llamó por nombre a sus niños de acuerdo como iban pasando a la consulta; y el 1% indicó que si los llaman por su nombre pero que no pueden pronunciarlo. Esto es una fortaleza en el personal de enfermería que demuestra respeto en el trato a los pacientes que asisten a la consulta Externa del Módulo Pediátrico del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Es importante para el logro y alcance de los objetivos y propósitos de salud las relaciones que se establecen entre las enfermeras y enfermeros y las personas sanas y enfermas, no viendo al enfermo o persona sana como objeto de las relaciones sino como sujeto de la relación, como elemento necesario, activo, responsable y capaz, cuyos comentarios, sentimientos, emociones e ideas tienen un valor incalculable para la labor del profesional de enfermería y de salud. El hecho de llamar a alguien por su nombre rescata su identidad, además se genera el respeto, la educación, la cercanía y la valoración interpersonal.³⁹

39 AGUIRRE RAYAL Dalila A. Fundamentos de la Relación Enfermera-persona Sana o Enferma. Rev. Cubana Salud Pública 2004; P. 4.

Cuadro No. 4

¿El personal de enfermería le atendió con amabilidad y cortesía?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Porqué |
|-------|-----------|------------|-----|------------------------------|
| 1. | si | 69 | 82 | ➤ Fueron ignoradas. |
| 2. | No | 15 | 18 | ➤ No hubo atención |
| TOTAL | | 84 | 100 | ➤ no dan bien la información |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 82% respondió que el personal de enfermería le atendió con amabilidad y cortesía durante la espera en la consulta médica, y el 18% indica que el personal es muy enojado y no es cortés al brindar la atención. Se refiere al trato afectuoso, amable y sincero que el personal de enfermería brinda a las madres de niños que asiste diariamente a la consulta del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Aunque es mínimo el 18% que no atiende con amabilidad y cortesía, se debe tomar en cuenta para las estrategias de mejoras en la calidad de atención.

A todo paciente le gusta encontrar un apoyo en el hospital, que el personal hospitalario le considere y trate como una persona, que demuestre interés por su problema, que su comunicación sea efectiva, respetuosa y humana, para que su permanencia en el hospital sea más reconfortante.⁴⁰

40 MARRINER TOMEY, A. Modelos y Teorías en Enfermería. 7ma. Ed. Editorial Elsevier. Barcelona, España. P. 265-281.

Cuadro No. 5

¿El personal de enfermería le brindó las explicaciones necesarias a sus dudas Presentadas?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Cual sea su respuesta |
|-------|-----------|------------|-----|---|
| 1. | si | 71 | 85 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fueron ignoradas. ➤ No hubo atención. ➤ No dan bien la información. |
| 2. | No | 13 | 15 | |
| TOTAL | | 84 | 100 | |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 85% respondió que el personal de enfermería le brindó las explicaciones a sus dudas prestadas, y el 15% indicó que el personal de enfermería no aclara sus dudas presentadas, al tener una buena comunicación con las madres de los niños que asisten se reduce la ansiedad o negación al tratamiento. Lo que es una gran ayuda a una pronta recuperación.

No obstante es un porcentaje menor se debe tomar en cuenta para mejorar la atención al afiliado.

Es decir, el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente.⁴¹

41 MARRINER TOMEY, A. Modelos y Teorías en Enfermería. 7ma. Ed. Editorial Elsevier. Barcelona, España. P. 265-281.

Cuadro No. 6

¿Quedó satisfecha con la atención que recibió al asistir al servicio de consulta externa del Módulo pediátrico?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Porqué |
|--------------|-----------|------------|------------|--|
| 1. | Si | 77 | 92 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las enfermeras son groseras. ➤ Se debe mejorar la atención. |
| 2. | No | 7 | 8 | |
| TOTAL | | 84 | 100 | |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 92% respondió que están satisfechas con la atención que recibió al asistir al servicio de la consulta, mientras que el 8% indica que el trato no es satisfactorio por el personal de enfermería ya que en ocasiones no brinda una atención de calidad. La satisfacción refiere al trato afectuoso, amable y sincero que el personal de enfermería brinda a los usuarios que demanden un servicio sanitario.

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es hacer lo correcto, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparse por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.⁴²

42 Revista de Salud. Calidad de Atención de Enfermería. España, 2006.

Cuadro No. 7

¿El personal de enfermería cuando le atiende se distrae en otras actividades?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Cuál es su respuesta |
|--------------|-----------|------------|------------|--|
| 1. | Si | 25 | 30 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ El personal de enfermería se distrae en hablar por teléfono. ➤ Platican entre ellas y no atienden. ➤ No están atentas a lo que realizan. |
| 2. | No | 59 | 70 | |
| TOTAL | | 84 | 100 | |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 30% indica que en algún momento se distrae el personal y que no es atendido con prontitud, mientras que el 70 % de ellas refieren que el personal de enfermería no se distrae en otras actividades mientras ellas esperan en ser atendidas. Esto indica que se realizara continuamente las supervisiones en la atención a los pacientes a la consulta del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

No obstante se tomara en cuenta el 30% para darle continuidad a las supervisiones de enfermería para continuar dando una mejor atención.

La atención es la capacidad para observar lo que nos interesa y dejar de mirar lo que no se quiere o no se desea ver. La atención es el proceso a través del cual podemos dirigir nuestros recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, los más relevantes, o bien sobre la ejecución de determinadas acciones que consideramos más adecuadas de entre las posibles. Hace referencia al estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno.⁴³

43 PAPALIA, D.E. y WENDKOS Olds, S. Psicología. México: McGraw-Hill. 1996.

Cuadro No. 8

¿El ambiente de la clínica donde el personal de enfermería asiste al médico para la revisión de su niño le pareció agradable?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Porqué |
|-------|-----------|------------|-----|----------------------------------|
| 1. | si | 77 | 92 | ➤ El espacio es muy pequeño. |
| 2. | No | 7 | 8 | ➤ No hay personal de enfermería. |
| TOTAL | | 84 | 100 | |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 92% respondió que están de acuerdo con el ambiente de la clínica en donde el personal de enfermería asiste al médico en la revisión de los niños, mientras que el 8% no se siente cómodos porque el espacio es muy pequeño y no hay suficiente personal de enfermería para atenderlos. El ambiente dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto en la consulta externa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

El orden, la ventilación e iluminación de las clínicas de atención, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes. Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera amable y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.⁴⁴

44 www.hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/calidad_1.pdf. 12 febrero 2017

Cuadro No. 9

¿A observado buenas relaciones entre el personal de enfermería que le atiende?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Indique que ha observado |
|-------|-----------|------------|-----|------------------------------------|
| 1. | si | 75 | 89 | ➤ No tiene buena relación laboral. |
| 2. | No | 9 | 11 | |
| TOTAL | | 84 | 100 | |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 89% respondió que el personal tiene buenas relaciones personales, mientras que el 11% indica que no hay buenas relaciones laborales, tomando en cuenta el 11% en donde el personal no tiene buena relación laboral se debe realizar actividades para mejorar el trabajo en equipo lo cual mejorara las relaciones laborales. El trato que se deben tener los trabajadores se considera el sentirse feliz y productivo en el entorno laboral es fundamental mantener una buena relación tanto con sus colegas como con sus jefes y pacientes.

Según la Organización Mundial de la Salud, “La orientación hacia la calidad de atención exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas. Para esto es necesario un liderazgo fuerte de modo que este proceso sea seguro y sostenible.”⁴⁵

45 OPS/OMS Política y Estrategia Regional para la garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. Washington, D.C., octubre del 2007.

Cuadro No. 10

¿Recomendaría a otras madres que lleven a sus niños a la consulta externa del Módulo pediátrico?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Cual sea su respuesta |
|-------|-----------|------------|-----|-------------------------------|
| 1. | si | 78 | 93 | ➤ La atención debe ser mejor. |
| 2. | No | 6 | 7 | |
| TOTAL | | 84 | 100 | |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 93% respondió que recomendarían a otras madres que lleven a sus niños a la consulta externa, mientras que el 7% refiere que no lo recomienda ya que la atención debe ser mejor. La calidad es la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios en la consulta externa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad.⁴⁶

⁴⁶Revista de Salud. Calidad de Atención de Enfermería. España, 2006.

Cuadro No. 11

¿Está satisfecha por el trato recibido del personal que labora en el Módulo Pediátrico?

| No. | Respuesta | Frecuencia | % | Porqué |
|-------|-----------|------------|-----|---|
| 1. | si | 71 | 85 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responden muy enojados. (o) ➤ No siempre son amables. ➤ No tienen paciencia. ➤ Comen en horario laboral. |
| 2. | No | 13 | 15 | |
| TOTAL | | 84 | 100 | |

Fuente: cuestionario a Madres de niños menores de 5 años del Módulo Pediátrico en Instituto Guatemalteco de Seguridad Social los días 5 y 6 de septiembre, 2018

De un 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 85% respondió que están satisfechas con el trato recibido por el personal Auxiliar de Enfermería, y el 15% indicó que no está satisfecha con la atención ya que el personal en ocasiones no cumple con las normas establecidas de una buena atención a los afiliados, además son muy enojadas, no tienen paciencia, no siempre son amables y comen en horario laboral. La satisfacción de las madres ayuda a crear en el paciente una buena opinión sobre la atención que recibe, ya que muchas veces el tiempo con que cuenta las madres para llevar a sus hijos a un servicio de salud es limitado.

De acuerdo a esta dimensión básica o fundamento de calidad en salud, el paciente debe recibir la atención que precise, el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles

La calidad es cumplir sistemáticamente con los requerimientos para satisfacer las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios. Es la creación de valor para ellos.⁴⁷

47 Diccionario de la Real Academia Española 22ª Ed. Real Academia Española. España 2014 On line.

VIII. CONCLUSIONES

IX. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos, se puede concluir que:

1. La opinión de las madres respecto a si la atención que reciben es oportuna, un 13% (11 personas) indica que no y un 19% (16 personas) indica que no se cumple eficientemente las prescripciones médicas, aunque sean porcentajes pequeños, no deben pasarse por alto, ya que el 100% de personas encuestadas debería indicar que sí, caso contrario se tiene una opinión desfavorable en cuanto a la atención recibida.
2. Respecto a la calidad de atención con que el personal de enfermería le atiende, el 18% de personas encuestadas indica que no se le atiende con amabilidad y cortesía y un 30% indica que el personal de enfermería se distrae con el teléfono y pláticas con sus compañeros cuando le está atendiendo, lo cual genera opinión no favorable acerca de la atención recibida.
3. En cuanto al ambiente de la clínica del 100% de las madres de niños menores de cinco años, el 92% respondió que están satisfechas con el ambiente de la clínica en donde el personal de enfermería asiste al médico en la revisan de los niños, mientras que el 8% no se encuentra satisfecho porque el espacio es muy pequeño y no hay suficiente personal de enfermería para atenderlos.
4. Las relaciones interpersonales de enfermería, de un 100% según la opinión de las madres de niños menores de cinco años, el 89% respondió que el personal tiene buenas relaciones personales, mientras que el 11% indica que no hay buenas relaciones laborales.
5. Un alto porcentaje (93%) de madres recomendaría los servicios de la Unidad Periférica de la Zona 5, del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, específicamente la Consulta Externa del Módulo Pediátrico.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
INVESTIGADORA: E.P. Laura Ivon Chinchilla Uña

7. ¿El personal de enfermería cuando le atiende se distrae en otras actividades?
SI _____ NO _____
Cual sea su respuesta, indique en cuales. _____

8. ¿El ambiente de la clínica donde el personal de enfermería asiste al médico para la revisión de su niño le pareció agradable?
SI _____ NO _____
Cual sea su respuesta, indicar por que _____

9. ¿Quedó satisfecha con la atención que recibió al asistir al servicio de consulta externa del Módulo pediátrico?

SI _____ NO _____
Cual sea su respuesta, indique porqué. _____

10. ¿Ha observado buenas relaciones entre el personal que le atiende?
SI _____ NO _____

Si su respuesta es NO, indique que ha observado _____

11. ¿Recomendaría a otras madres que lleven a sus niños a la consulta externa del Módulo pediátrico?

SI _____ NO _____
Cual sea su respuesta, indique por qué. _____

Gracias Por Su Participación

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
INVESTIGADORA: Laura Ivon Chinchilla Urla.

No. _____

Fecha _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la firma de este documento doy mi consentimiento para formar parte de la investigación titulada “Opinión de las madres de niños menores de cinco años, sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el módulo pediátrico de la unidad periférica zona 5 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” el cual es desarrollado por Laura Ivon Chinchilla Urla de la Licenciatura en Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Es de mi conocimiento que el cuestionario que responderé forma parte del trabajo de campo necesario, que la información recolectada será utilizada únicamente en esta investigación y será estrictamente confidencial.

Además se me ha informado con claridad el objetivo de la investigación y que puedo retirarme en el momento que desee, sin afectar la atención que mi hijo (a) reciba.

Firma o Huella digital del
Encuestado

Firma del investigador

