

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO
DE PREPARACIÓN DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN
EL HOSPITAL DE ATUNTAQUI DE NOVIEMBRE
DEL 2009 A OCTUBRE DEL 2010**

AUTORAS:

CARLOZAMA MATANGO MARÍA VERÓNICA
TOAPANTA CHINGO SONIA MARICELA

DIRECTORA DE TESIS:

Msc. GLADYS ROSALES

IBARRA-ECUADOR

OCTUBRE- 2010

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad encontrar los mecanismos que permitan el logro del bienestar de los niños, como adultos y profesionales de salud, la enfermera profesional tiene el compromiso ineludible de brindar cuidado, con amor en especial a este grupo vulnerable de la población como son los niños menores de 5 años.

Se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de información que fueron validados previamente en un universo paralelo de iguales características en control y nivel socioeconómico, Se aplicó una encuesta a 100 usuarias que acudieron al servicio de preparación, procediendo luego a tabular la información

El tipo de estudio fue cuantitativo con un diseño descriptivo analítico, transversal.

La información se procesó en una base de datos en Epi Info a través del cual se realizó el respectivo análisis.

Una vez terminado el trabajo de investigación se llegó a la conclusión que la calidad de atención en el servicio de preparación de niños menores de 5 años, se encuentra afectada por la falta de infraestructura, la entrega de los turnos muy temprano y el trato inadecuado para las usuarias por parte del personal, de no disponibilidad de recursos materiales en el servicio.

En cuanto a la percepción que tiene el usuario acerca de la atención del servicio de preparación, más de un 74%, señalan que es buena el 25% es regular y apenas el 1% es mala debido a su experiencia vivida por parte de dicha usuaria.

El análisis de los resultados se realizó procurando objetividad demostrándose que la calidad de atención en el área de preparación a niños menores de 5 años del Hospital de Atuntaqui está relacionada con, la gran demanda de atención de pacientes, la inadecuada infraestructura del área de preparación, la baja dotación de recursos materiales, talento humano, la falta de motivación, nivel de instrucción del personal entre otros factores que inciden directamente en la no satisfacción de la necesidad de atención del usuario.

Palabras claves: calidad de atención, calidad, calidez, eficiencia, eficiente, eficacia preparación.

SUMMARY

The focus of this study was to find possible solutions that could grand the well being of children, adults and health professionals in Atuntaqui Hospital.

The nurses play a big role in this well being. They have the compromise to take care of their patients, sharing love, specially to a vulnerable group such are children under five years old.

The research was done an a similar universe of control and social and economic status. A survey conducted to 100 users was processed in Ipi Info using a cross-analysis and a descriptive design.

A 74% of the interviewed people mentioned that the service is good. 24% mentioned that it is regular and a 1% say it is bad.

The analysis shows that the service given to patients at Atuntaqui hospital is limited due to its infrastructure, the early change of nurse's turns, the care givers' lack of motivation and education and the shortage of resurces. Therefore, to improve the service it is necessary to overcome the mentioned problems.

Justificación

En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene un vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por tal motivo, se considera de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, durante la preparación de los niños menores de 5 años, dada la vigencia actual de los conocimientos de Enfermería, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud.

El profesional de enfermería es protagonista principal de la problemática de la conservación de la salud y deberá considerar que los niños menores de 5 años requieren de una preparación óptima, debido a que es una etapa en que necesitan de una mayor atención para su preparación física y emocional, en el Hospital de Atuntaqui se observa que hace falta calidad en la atención durante la preparación de los niños menores de 5 años puesto que el profesional de enfermería realiza su trabajo de forma mecánica y rutinaria olvidándose del componente humano en su práctica laboral e interpersonal.

Se ha determinado este tema de investigación para contribuir a lograr una óptima relación entre el profesional de enfermería que conforma el equipo de salud y madres de niños menores de 5 años que reciben atención y esto contribuya para mejorar la calidad de atención de enfermería que servirá para lograr así, el mejoramiento de su salud, bienestar y calidad de vida.

Debido a que el 90% del desarrollo físico y psíquico, ocurre durante los primeros años de vida; esto quiere decir, que el ser humano sólo tiene una oportunidad de desarrollarse y ésta debe protegerse hasta donde sea posible, no solo garantizar la atención, sino también garantizar la calidad de los servicios haciendo posible el fortalecimiento del sistema en los diferentes niveles, proponiendo el logro de una atención más humana y de mejor calidad durante la preparación de estos niños.

«Los niños son seres únicos e irremplazables, gestores de su permanente proceso de crecimiento y desarrollo y los adultos, tenemos el compromiso ineludible de acompañarlos con inteligencia y amor en este proceso».

Objetivo general:

Identificar los factores que inciden en la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de preparación de niños menores de 5 años en el Hospital de Atuntaqui en el periodo de Noviembre del 2009 a Octubre del 2010, y la relación que esta tiene en el diagnóstico y tratamiento eficaz del niño.

MATERIALES Y MÉTODOS

Lugar de estudio

El lugar que se escogió para el presente estudio fue el servicio de preparación de niños menores de 5 años del servicio de preparación en el Hospital de Atuntaqui en la provincia de Imbabura.

Tipo de Investigación

Fue No experimental, debido a que es una indagación empírica y sistemática en el cual los investigadores no tendrán el control directo sobre las variables independientes (Personal, Paciencia, Igualdad, Cortesía, Recursos humanos materiales-presupuestarios) ya que sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables por ellos. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se harán, sin nuestra intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes. Se inicio con la observación de hechos que ya se han presentado y que se han manifestado en una serie de eventos tales como la observación.

El diseño de la investigación

Descriptivo: Ya que consiste en llegar a conocer las situaciones, y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas. La meta no se ha limitado a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Con este tipo de estudio se busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no es de interés comprobar explicaciones, o en probar determinadas hipótesis. Con mucha frecuencia las descripciones se harán por encuestas aunque éstas también pueden servirnos para probar hipótesis y poner a prueba otras explicaciones.

Transversal porque la investigación está centrada en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un

conjunto de variables en un punto del tiempo. Se pudo abarcar varios grupos o subgrupos de personas, en un determinado momento y tiempo definido. Compararemos y determinaremos los factores de la calidad de atención que se brindan a los niños menores de 5 años en el servicio de preparación.

Cualitativa: Es aquella donde se estudiara la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. Con la investigación cualitativa nos basaremos en la toma de muestras pequeñas que tendrá como objetivo la descripción de las cualidades que tiene el personal que labora en el área de preparación a niños menores de 5 años. No trataremos de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino que trataremos de descubrir y entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caractericen al personal de enfermería que labora en el área de preparación a niños menores de 5 años.

Cuantitativa: Con esta metodología de investigación buscamos cuantificar los datos e información y aplicar una forma de análisis estadístico. Porque es un tipo de investigación que utiliza métodos totalmente estructurados o formales, ya que realizamos un cuestionario a través de preguntas principalmente cerradas y concretas dirigidas al personal de enfermería y madres de niños menores de 5 años para entender los comportamientos de cada uno de ellos, las mismas que serán anónimas. El conjunto de preguntas se realizara a un número de individuos determinado que conforma la población a partir de la cual se recolectara la información que posteriormente será analizada.

Población de estudio

La población fueron 135 madres con hijos menores de 5 años que acudieron al servicio de preparación del Hospital de Atuntaqui de las cuales 100 madres formaron parte de nuestra investigación, excluyéndose 35 por cuanto no desearon participar en el estudio.

Universo

100 madres con hijos menores de 5 años que fueron preparadas para la consulta pediátrica del Hospital de Atuntaqui.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la técnica de revisión bibliográfica y lincografía los que nos permitió realizar un estudio del trabajo realizado por los autores. Se acudió también al uso de técnicas específicas para la recopilación de la información, como son: la entrevista y encuestas ésta última estructurada con preguntas abiertas y cerradas se utilizó para recolectar información de las madres que asisten al Hospital.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para garantizar una validez y confiabilidad del instrumento de la investigación se desarrolló una prueba piloto, previamente revisada, la misma que fue aplicada en el Hospital San Luis de Otavalo, con el objetivo de identificar respuestas que no estén acorde al estudio antes de la aplicación definitivamente del instrumento a la muestra. La investigación tiene validez y una confiabilidad, ya se siguió los pasos del método científico para la ejecución del estudio; dicho instrumento que no tuvo cambio alguno.

Técnicas para el procesamiento de datos

Se levantó la información de las encuestas, se procedió a codificarlas para posteriormente procesarlas. Se utilizaron los programas EPI-INFO 2008 y Microsoft Excel, para proceder al análisis respectivo.

TABLA Y GRÁFICO NRO. 1

SEGÚN SI ES OPORTUNO EL SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA PREPARACIÓN DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Servicio es oportuno	Frec	Porc.
SI	81	81,0%
NO	19	19,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas

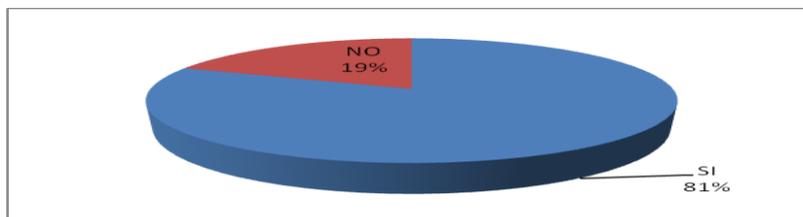


TABLA Y GRÁFICO NRO. 2

SEGÚN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA PREPARACIÓN DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Atención de enfermería	Frec	Porc.
Buena	74	74,0%
Regular	25	25,0%
Mala	1	1,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas

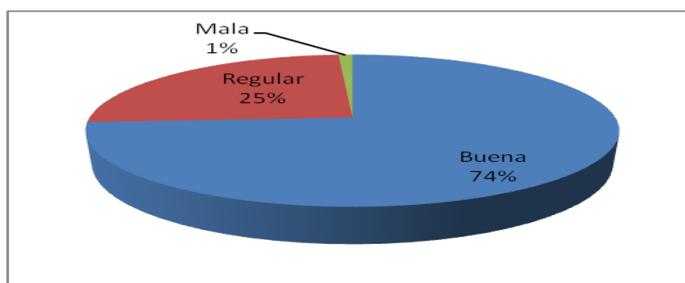


TABLA Y GRÁFICO NRO. 8

SEGÚN EL DESEMPEÑO DE PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA PREPARACIÓN DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Desempeño de enfermeras	Frec	Porc.
Buena	68	68,0%
Regular	30	30,0%
Mala	2	2,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas

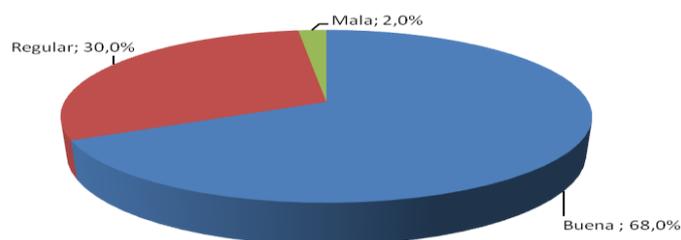


TABLA Y GRÁFICO NRO. 9

SEGÚN EL TRATO QUE RECIBEN LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE PREPARACIÓN DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Trato que reciben	Frec	Porc.
Buena	66	66,0%
Regular	29	29,0%
Mala	5	5,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas

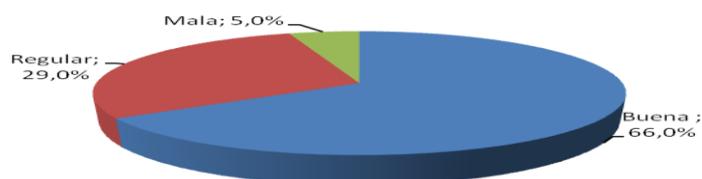


TABLA Y GRÁFICO NRO. 12

DEBEN MEJORAR EL TRATO EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA PREPARACIÓN DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Debe mejorar trato	Frec	Porc.
SI	53	53,0%
NO	16	16,0%
En parte	31	31,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas

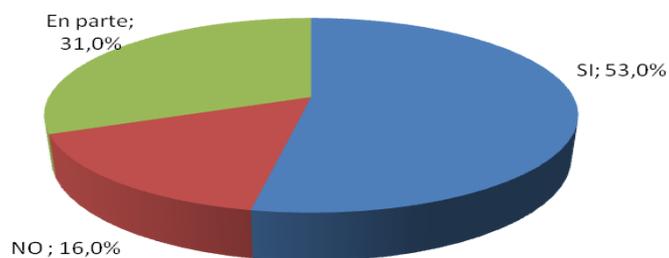


TABLA Y GRÁFICO NRO. 13

SEGÚN LA SATISFACCION EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA A LA FAMILIA DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DEL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Atención buena	Frec	Porc.
SI	50	50,0%
NO	12	12,0%
En parte	38	38,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas

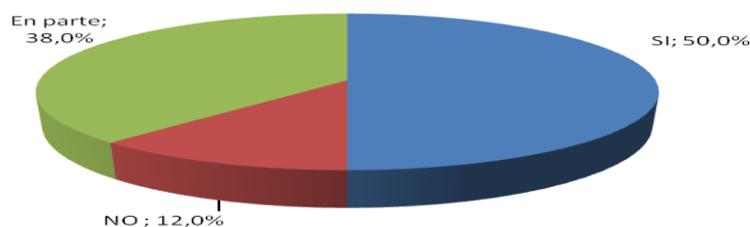


TABLA Y GRÁFICO NRO. 14

SEGÚN LA PREPARACIÓN ACADÉMICA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Preparación académica	Frec	Porc.
Muy Bueno	26	26,0%
Bueno	60	60,0%
Regular	14	14,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas

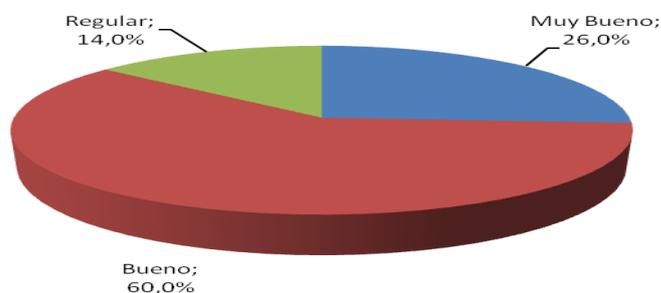


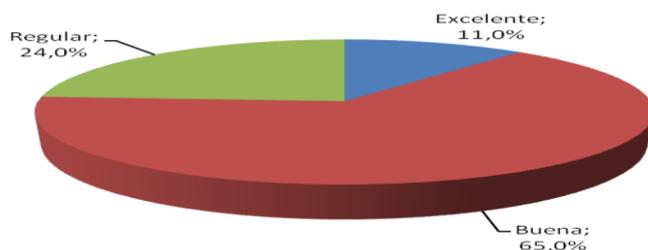
TABLA Y GRÁFICO NRO. 16

LA PREPARACIÓN DE NIÑO DE MENORES DE 5 AÑOS EN EL HOSPITAL DE ATUNTAQUI. NOVIEMBRE 2009 - OCTUBRE 2010

Preparación de niños es	Frec	Porc.
Excelente	11	11,0%
Buena	65	65,0%
Regular	24	24,0%
Total general	100	100,0%

Autoras: María Carlozama y Sonia Toapanta

Fuente: Encuestas



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que se han tomado de las madres de niños menores de 5 años a través de encuestas; han sido codificados, tabulados y analizados mediante tablas estadísticas, gráficos y análisis en cada una de las preguntas.

De los análisis efectuados se puede resumir en lo siguiente:

El deterioro de la calidad de vida de la población por enfermedades prevalentes de la infancia constituye el escenario perfecto para que un servicio de salud se vea saturado su demanda de atención, ya que el espacio físico es demasiado pequeño en relación a la gran demanda de usuarios, debido a que en el mismo lugar preparan para todas las especialidades haciendo que exista una aglomeración de los mismos y por ende la insatisfacción de los usuarios.

La calidad de atención de un servicio tiene que ver con la satisfacción de la necesidad del usuario en todos sus aspectos, mantener informado al usuario.

Un servicio es eficiente, eficaz efectivo cuando logra de forma oportuna satisfacer la necesidad del usuario, de las encuestas realizadas a las madres el 81% manifestó que si es oportuno la atención, lo que esto motivo la visita del usuario al servicio, sin embargo en un mínimo porcentaje no coinciden con lo descrito anteriormente por lo que muchas veces a las personas que están primeras les atienden al último.

En el servicio de preparación del Hospital de Atuntaqui varios son los factores que afectan la calidad de atención por una parte esta la satisfacción de la demanda de atención de pacientes, la inadecuada infraestructura del área de preparación, la baja dotación de recursos materiales, talento humano, nivel de instrucción del personal entre otros factores, que inciden directamente en la no satisfacción de la necesidad de atención del usuario.

CONCLUSIONES

Según los análisis y tabulaciones e interpretación de resultados se llevo a establecer las siguientes conclusiones:

- Una vez terminado el trabajo de investigación se llegó a concluir que la calidad de atención en el servicio de preparación de niños menores de 5 años, se encuentra afectada por la falta de infraestructura, la entrega de los turnos muy temprano y el trato inadecuado para las usuarias por parte del personal.
- El tiempo que espera el usuario externo del servicio de preparación para ser atendido es prolongado según su percepción, ya que el equipo de salud es insuficiente para cubrir la gran demanda de usuarios.
- La percepción del usuario externo en cuanto a la atención que recibe por parte del equipo de salud es positiva, aunque un 38% de usuarios que acuden a esta casa de salud no se encuentran satisfechos con la atención, debido a que la información y explicación recibida no es clara.
- Las debilidades que percibieron las usuarias son que existe deficiente trato personal e individualizado, claridad en la explicación del procedimiento a realizarse.
- Mediante los cuestionarios realizados a las madres de familia de niños menores de 5 años realizados en el hospital de Atuntaqui, se puede concluir que el personal que labora en esta institución, debe mejorar la atención brindando atención oportuna con calidad y calidez.
- En el servicio de preparación de niños menores de 5 años del Hospital de Atuntaqui el proceso de enfermería es ineficiente, ineficaz e inefectivo ya que la poca preparación del personal, sumado a la gran afluencia de pacientes más la inadecuada infraestructura, la poca dotación de recursos impacta negativamente en la satisfacción de la necesidad de atención del usuario lo que guarda relación directa en la percepción de baja calidad por parte de los usuarios del mismo.
- La falta de motivación para el trabajo eficiente probablemente guarde relación con la baja remuneración que recibe el personal; personal no satisfecho es un personal

con baja productividad o productividad media pero sin calidad de atención, al parecer esto también sería uno de los factores que apuntan a la no satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

- Exhibir los horarios de atención y turnos asignados para cada día y cumplir con la entrega de los mismos.
- Se recomienda hacer convenios con organismos gubernamentales con la finalidad de hacer una ampliación del servicio de preparación para que cada especialidad atenderse tenga su espacio respectivo y no exista aglomeración de usuarios.
- Una organización adecuada por parte del profesional de enfermería en la distribución de su trabajo la misma que contribuirá para aprovechar al máximo sus habilidades y tiempo.
- Mejorar la atención con calidad en la sala de preparación para que las madres puedan sentir satisfacción y llegar a terminar el tratamiento.
- Motivar constantemente al equipo de salud a través de talleres que aporten a mantener un buen nivel de calidad de atención hacia los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala Díaz, N. y colaboradores. (2000). Hacia un nuevo de atención integral de salud. Costa Rica.
- Balderas, M. (1995). Administración de los servicios de enfermería. 3era. Edición. Editorial Interamericana
- Baranchuk, N. S. (1993). El rol del pediatra. Seminario de la Sociedad Argentina de Pediatría, Buenos Aires.
- Barrero, V. (2000). Satisfacción del cliente en el servicio prestado en el Banco de Lara. Tesis. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto – Venezuela.
- Berry, T. (1996) Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de Santos. Caracas.
- Borini, L. Fernández de Busso, N. González, A. y otros. (1987). Evaluación de la calidad de la atención médica. Vol. 10. Nro. ½. Buenos Aires.
- Burns, J. Franco J. Miller, L y Newman, J (1991). Oral Rehydration.
- Chorny, A. (1997). Gerencia Estratégica de Servicios de Salud. Ed. Instituto de la Salud Juan Lazarte.
- Deming, W. Juran, J. y Crosby. (1995). Manual de Gerencia de la Calidad en servicios de salud. Serie UNI/PALTEX. N° 9.
- Donabedian A. (1990). Garantía y monitoreo de la calidad de la Atención Médica. Revista del Instituto de Salud Pública. Primera edición, México.
- Donabedian, A. (1986). La investigación sobre la calidad de la Atención Médica. Revista Salud y Seguridad Social del Instituto Mexicano de Seguridad social, México.
- Donabedian, A. (1993). Seminario sobre Garantía de Calidad. Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos. Buenos Aires.
- Fernández de Busso, N. (1994). Marco conceptual y metodológico para evaluar la atención de salud de los adolescentes en Latinoamérica. Fascículo Nro.5. Publicación PAHO/HMP/GDR-1/CHI

- González, F. (1999). Evaluación de la Calidad del servicio presentado en el Departamento de Atención al Cliente. Tesis. Universidad Fermín Toro. Cabudare-Venezuela.
- Hernández, S. (1995) Metodología de la Investigación. Ediciones Mc Graw Hill. Colombia.
- Karl, A. (1997) La Revolución del Servicio. Primera Edición. 3R Editores. Bogotá.
- Keilt, D. Ph. (1990). Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional, Editorial Mc Graw-Hill. Segunda edición. México D.F.
- Kroeger, A. Carreriro, P (1197). La Atención Primaria de Salud de los Procesos de Reforma, Auspicio de Consejo Británico. USA. ID. Ecuador
- Manrique, M. (1999). Lineamientos para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Cliente en los Centros de Producción del Instituto Autónomo Círculo de las Fuerzas Armadas. Tesis. Universidad Fermín Toro. Cabudare - Venezuela.
- Morales Novares de, H. (1991). Ejemplos de indicadores de calidad de la atención médica especificados por servicios o especialidades para ser revisado y adaptado a las condiciones locales. OPS/OMS, Washington, D. C.
- Océano. (2001). Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial Centrum S.A.
- Parra, M. (1999). Propuesta para el Mejoramiento del Servicio al Cliente en la Corporación de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria. Tesis. Universidad Fermín Toro. Cabudare - Venezuela.
- Prato, V. (1998). Propuesta de Estrategias para Optimizar el Servicio Personalizado de Atención al Cliente en el Hotel Príncipe, C.A. Tesis. Universidad Fermín Toro. Cabudare - Venezuela.
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.
- Wellington, P. (1997). Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.
- Zorrillo, S. Torres, M. Cervo, L. Alcino, P. (2005). Metodología de la investigación. Editorial Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A

LINCOGRAFIA

http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195.htm

<http://members.tripod.com/~RAEC/ecua.h>

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1134928X2009000400002&script=sci_arttext.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113557272004000400010&script=sci_arttext.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal1.jsp?i=9259>

<http://www.clinicadam.com/salud/5/002058.html>

<http://www.clinicadam.com/salud/5/002058.html>

http://www.hvcm.gov.ec/leydetransparencia/resultados_encue

http://www.minsa.gob.ni/bns/tesis_sp/52.pdf

<http://www.monografias.com/trabajos11/atecli/atecli.shtml>

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001947.htm>

<http://www.ops.org.bo/aiepi/infoaiepi.htm>

<http://www.qaproject.org/pubs/PDFs/M1.pdf>

<http://www.respyn.uanl.mx/especiales/ssa-2002/trabajos/calidad.htm>

<http://www.saludcolombia.com/actual/htmlnormas/ntcreyde.htm>