



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PADRES Y APODERADOS DE ALUMNOS DE VALPARAISO, EN RELACIÓN A LA DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DE HIPOACUSIA EN EL SERVICIO DE SALUD OTORRINO OTORGADO POR LA JUNAEB

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ALUMNO

GABRIEL DARIO FIGUEROA MIGUELES

PROFESORA GUIA

HILDA AREVALO VILLALOBOS

VALPARAISO, DICIEMBRE 2012

AGRADECIMIENTOS	5
RESUMEN	6
INTRODUCCION	7
CAPITULO I: MARCO CONCEPTUAL	8
1.1 ¿Que es o que entendemos por Servicio?	8
1.2 Importancia y características de un Servicio Público	9
1.3 Calidad de un Servicio Público	9
1.4 Medición de la calidad de un Servicio Público	10
1.5 La satisfacción, como resultado final	13
CAPITULO II: LA AUDICIÓN Y SU ENFERMEDAD SILENCIOSA	15
2.1 El problema de la audición en nuestro país	15
2.2 Comienzos de los problemas auditivos	16
2.3 ¿Que es la Hipoacusia?	18
2.3.1 Causas comunes de la Hipoacusia	19
2.3.2. ¿Cuándo sospechar que un niño no escucha bien, de acuerdo a su edad?	19
2.4 Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, JUNAEB	20
2.4.1 La ley	20
2.4.2 Misión	20
2.4.3 Reseña histórica	20
2.4.4 En relación con los lineamientos gubernamentales, ¿en qué aspectos ayuda JUNAEB a los niños y jóvenes?	21
2.5 Programas de Salud Escolar	22
2.6 ¿En qué consiste el servicio de Otorrino?	24
2.6.1 Sistema Organizacional para pesquisar y derivar alumnos.	25
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	27
3.1 Planteamiento del Problema	27
3.2 Objetivos del trabajo de titulo	28
3.2.1 Objetivo General	28
3.2.2 Objetivos Específicos	28

3.3	Proyecciones del trabajo de titulo	28
3.4	Fuentes de Información	29
3.4.1	Fuentes de Información Primaria	29
3.5	Variables e Indicadores (Operalización de Variables)	30
3.6	Diseño de Estudio	30
3.7	Análisis de la Muestra	31
3.8	Instrumento de Recopilación de Información	32
3.9	Características de la encuesta aplicada.	32
CAPITULO IV: ANALISIS DE DATOS		33
4.1	Antecedentes generales de la muestra	33
4.2	Conocimiento del proceso de atencion de Otorrino	34
4.3	Conocimiento del Examen de Screening, entregado por el Servicio de Salud de JUNAEB.	35
4.4	Grado de satisfaccion usuria.	38
CAPITULO V: PROPUESTA TÉCNICA		46
5.1	Explicar e Informar de mejor manera toda la información, acerca del examen de screening por parte de la escuela a sus padres o apoderados.	46
5.2	Mayor rapidez en la entrega de resultados.	46
5.3	Fomentar y ayudar al estudiante, para que concurra al centro médico.	47
5.4	Reconocer la importancia de la colaboración del establecimiento educacional	47
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES		48
BIBLIOGRAFIA		50

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos son para mis cercanos, para todos los que me ayudaron a realizar este gran trabajo, partiendo por mi madre, la cual siempre me dió el animo y las ganas para terminar este proceso, la que además ha estado conmigo siempre , entregándome todas las posibilidades para crecer tanto en lo académico como en lo personal.

Otra persona vital en esto, es mi hijo, si bien solo tiene 1 año 4 meses, se ha convertido en lo más importante en mi vida, cuando no tenía fuerzas ni ganas de seguir, pensé en él y saqué adelante mis estudio. Siempre tuve dudas de mis capacidades como padre, pero ahora estoy feliz con el amor que nos entregamos mutuamente, te adoro hijo eres la persona que más amo en mi vida.

A mi pareja, que me ayudó en todo momento, juntos sacamos nuestros trabajos de títulos adelante, teniendo a nuestro hijo que nos dió toda la energia que necesitamos en cada momento.

A mi abuelo, a mi “tata”, una de las personas que desde chico, me incentivó a estudiar, a que uno tiene que leer siempre, a ser una persona culta y con información, para el también va dedicado este gran paso.

Además, se la quiero dedicar a una persona muy especial que ya no está conmigo, mi tía, mi segunda madre, para ella va dedicado este logro, se que me esta cuidando en cada segundo de mi vida.

Finalmente a cada amigo que me ayudó cuando lo necesitaba, estuvieron ahí y fueron parte para que esto pudiera salir adelante.

Gracias a cada uno de ellos, un sueño, un objetivo de vida, esta cerca de zanjarse, los quiero, cada uno tiene una parte de mi corazón.

RESUMEN

El presente estudio está orientado a evaluar un servicio médico cuya dependencia está centrada en la Junaeb (Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas), servicio público que busca “favorecer la mantención y éxito en el sistema educacional de niñas, niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica”.

En cuanto al objetivo de sus programas de salud, la idea es ayudar a “contribuir a mejorar la salud de escolares de escuelas municipales y particulares subvencionados, para que puedan acceder al proceso educacional en condiciones más igualitarias”.

El estudio a realizar pretende conocer la percepción acerca de la satisfacción usuaria, en relación al programa de Salud otorgado por la Junaeb, “Servicios de Otorrino” y, en especial de examen de screening, que da inicio a la atención de los alumnos/as que padecen de hipoacusia en la comuna de Valparaíso, para obtener información en cuanto a su conocimiento y el grado de satisfacción, para así obtener los resultados y revisar las falencias con el fin de otorgar propuestas para una mejora del servicio.

INTRODUCCION

El presente estudio, tiene como propósito conocer y evaluar un servicio médico entregado por la JUNAEB, y describir la percepción de los padres y apoderados de estudiantes de Pre Kínder, Kínder, 1º Básico, acerca de su conocimiento y satisfacción usuaria en relación al programa de Salud Otorrino.

Para comenzar se definirán y explicarán conceptos muy importantes que integran y conforman el tema a tratar, como la definición del concepto servicio, siguiendo por las características que poseen los servicios públicos, también recalcar la importancia de la calidad de estos Servicios del Estado. Para ello, se incluirán conceptos a fin de poder medir dicha calidad y, finalmente, entender y explicar la satisfacción como un resultado final para los usuarios, en este caso de un servicio público.

Luego, me referiré a los problemas auditivos en nuestro país, definiendo el concepto de hipoacusia y nombrando sus causas. Asimismo, se mostrará el accionar de la JUNAEB en nuestro país, con su Ley, Misión, y sus diversos programas que van en la ayuda de todos los escolares de los colegios municipalizados y particulares subvencionados.

En la última parte, se definirá el programa de salud escolar con todas sus características, como acceder, objetivos, etc., poniendo énfasis en el programa de Salud Otorrino, en el cual llevaremos el énfasis de nuestra investigación.

Una vez expuestos estos temas, se abordará el planteamiento del problema junto a su objetivo tanto general como los específicos, la aplicación de las variables e indicadores, para concluir con la aplicación de la muestra y sus debidas propuestas técnicas.

CAPITULO I: MARCO CONCEPTUAL

Calidad y Servicio Público en pro de la satisfacción usuaria

En toda Institución antes de conocer si sus productos o servicios son bien recepcionados, se deben señalar principios que están muy ligados entre sí los cuales son el “servicio” que se entrega, y su “calidad”, lo que da como resultado una satisfacción al consumidor.

1.1 ¿Que es o que entendemos por Servicio?

En este caso nos vamos a referir al Servicio mirado desde el punto de vista público y de la salud. Según la Real Academia Española (RAE), el servicio público es la actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad¹.

Desde el punto de vista del Servicio de Salud, la Organización Mundial de la Salud dice que “es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud. Un sistema de salud necesita personal, financiación, información, suministros, transportes y comunicaciones, así como una orientación y una dirección general. Además, tiene que proporcionar buenos tratamientos y servicios que respondan a las necesidades de la población y sean justos desde el punto de vista financiero. El fortalecimiento de los sistemas de salud y el aumento de su equidad son estrategias fundamentales para luchar contra la pobreza y fomentar el desarrollo”².

Ambas definiciones enmarcan el objetivo del servicio de salud entregado por la JUNAEB, el cual a medida que avancemos en la investigación veremos finalmente si cumple con estos lineamientos.

¹ Definición textual de la RAE

² <http://www.who.int/healthsystems/about/es/> (revisado el 5 de octubre 2012)

1.2 Importancia y características de un Servicio Público

El fin único del servicio público es satisfacer las necesidades públicas, por lo que existiendo una necesidad, elevada al carácter de pública, además de ser atendida como función obligatoria del Estado, constituye sin duda el elemento fundamental del servicio público.

Existen cinco características fundamentales en los servicios públicos según Freddy Mora³, señaladas a continuación:

- Continuidad: Prestación inmediata del servicio, no puede haber interrupción de éste, ya que su función es pública y ha sido establecida en beneficio de toda la comunidad, cualquier paralización de un servicio público, genera un vacío en las prestaciones relevantes a la comunidad.
- Mutabilidad: Fácil adaptación a los cambios.
- Igualdad: Todos se encuentran sometidos a las mismas normas.
- Obligatoriedad: El servicio se debe cumplir, sin que se beneficie solo a algunos, y se niegue a otros.
- Desinterés: No tiene fines de lucro, puede ser prestado sin costos.

1.3 Calidad de un Servicio Público

Podemos mencionar que calidad, es la medida en la cual un producto o servicio se ajusta a las especificaciones o requerimientos para una tarea o función dada, en palabras simples que aquel servicio funcione tal y como nosotros queramos, o ver la calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)⁴.

Hay que dejar en claro que la palabra calidad para cada uno de nosotros es entendida de una manera distinta, subjetiva ya que todos tenemos nuestras propias apreciaciones y gustos personales.

³ Informe de "Servicio Público" de Mora Bastidas, Freddy Alberto, Universidad de los Andes, año 2004

⁴ Shewhart, Walter (1924). Control estadístico de calidad. U.S.A

Hablar de calidad en un servicio público no es lo mismo que en el privado, ya que es un tema muy reciente, los vestigios son muy escasos en esta materia, lo cual dificulta un análisis más profundo del tema. Esto se debe a factores como el cambio de perspectivas que viene experimentando el usuario del servicio público en nuestro país, que ha ido evolucionando, y mirando las cosas desde un punto de vista más exigente y digno.

Hoy en día la Administración Pública suministra gran cantidad de servicios a la ciudadanía la cual cada día demanda y exige más calidad.

Si bien la información no abunda, Albert Gadea nos indica que frente a toda definición de calidad siempre hay dos conceptos que se repiten implícitamente y estos son los siguientes:

1. De acuerdo con las normas (que se cumplan las especificaciones, como las normas ISO para el aseguramiento de la calidad)
2. De acuerdo con las expectativas o necesidades (que se genere satisfacción, el cliente este satisfecho porque ve cubiertas sus necesidades)⁵

Por lo que la calidad de un servicio no se basará solamente en normas, ahora es necesario que se materialice en la denominada satisfacción de usuarios.

1.4 Medición de la calidad de un Servicio Público

La medición de un servicio público, es sin duda un tema muy relevante a nivel nacional, ya que frecuentemente nos encontramos con problemáticas, las que sin lugar a duda nos hacen pasar más de un dolor de cabeza. Para nadie es una novedad que nuestro servicio público tiene innumerables falencias, las cuales deben ser mejoradas aunque sea dentro de un proceso lento, todo sea para darle una mayor satisfacción al usuario que requiera de estos servicios.

⁵ Gadea, Albert "Gestión de la calidad en servicios públicos: la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios" 2000, España, pág. 1

Medir la calidad de un servicio público no es una tarea simple, pero es posible obtener información fiable y viable mediante los métodos y sistemas adecuados.

Esta medición - como mencioné- la podemos desarrollar a través de metodologías. En este trabajo, utilizaremos el modelo de Parasuraman, Zeithamal y Berry (1985), más conocido como SERVQUAL, cuyo propósito es mejorar la calidad del servicio ofrecida por una organización. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio⁶.

Para realizar la medición se utilizan elementos que generan una gran importancia para los consumidores, y con la información recibida se pueden mejorar las falencias.

Estos elementos se obtienen a partir de estas 4 fuentes⁷:

- La comunicación diaria
- Las necesidades personales
- Las experiencias personales
- Y la comunicación externa.

Así, podemos deducir que con un nivel alto de estas fuentes de calidad, podemos obtener un grado de satisfacción que supere las expectativas del consumidor o usuario.

Tomando en cuenta las fuentes recientemente señaladas, podemos hacernos una idea de lo que esperan los ciudadanos de un servicio. Es menester también mencionar los 10 lineamientos adaptados por Albert Gadea para describir la calidad dentro de los servicios públicos:

- 1- Fiabilidad: el trabajo se hace bien hecho y a la primera
- 2- Capacidad de respuesta: las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad
- 3- Competencia: los empleados públicos saben hacer las cosas

⁶ Extracto del documento Servqual, Asociación española para la calidad, pág. 1, año 1993

⁷ Ibid, pág. 1

- 4- Accesibilidad (Empatía): los servicios son cómodos y fáciles de obtener
- 5- Cortesía: a los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención
- 6- Comunicación: se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible
- 7- Credibilidad: los servicios y sus proveedores son honestos y reales
- 8- Seguridad: se garantiza la seguridad física y la confidencialidad
- 9- Comprensión: la administración se pone en el lugar del ciudadano
- 10- Soporte físico: el entorno en el que se prestan los servicios es agradable y aporta calidad”⁸

Luego Zeithaml, Parasuraman y Berry, ponderaron la importancia que le dan los usuarios de servicios a cada uno de los diez factores de calidad percibida, ya que encontraron que varios de estos diez criterios estaban correlacionados por lo que crearon una nueva clasificación esta vez dividida en cinco dimensiones más acotadas:

Tabla N° 1: Importancia de usuarios a los factores de:

FACTORES	PORCENTAJE
➤Fiabilidad	32%
➤Capacidad de Respuesta	22%
➤Seguridad	19%
➤Accesibilidad	16%
➤Soporte Físico	11%

Fuente: “Gestión de la calidad en servicios públicos: la perspectiva de los Ciudadanos, clientes y usuarios” de Albert Gadea.

⁸ Gadea, Albert “Gestión de la calidad en servicios públicos”: la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios” 2000, España, pág. 4

Según Albert Gadea, estos datos nos infiere que si actuamos solo sobre los elementos tangibles (mobiliarios, locales,..) podemos aspirar en el mejor de los casos a mejorar la calidad de los usuarios en un 11%, mientras que si actuamos sobre la formación del personal, los procesos y los horarios de atención, fácilmente la podemos mejorar en un 50%⁹.

Además de estos diez factores, se deben incluir dos factores específicos más, según Albert Gadea los cuales son:

1. Igualdad/ Equidad: Todo el mundo debe ser tratado de la misma manera, no son permitidos los privilegios ni las discriminaciones.
2. Honestidad: La Administración Pública en conjunto con sus trabajadores no debe actuar con intereses personales ni partidistas.

Para concluir podemos señalar que todo parte por las expectativas que tenga el usuario sobre el servicio, luego viene la etapa de crear las dimensiones de calidad, para luego comprar lo que se espera por el servicio y el servicio entregado.

1.5 La satisfacción, como resultado final

Primero, hay que partir mencionando el significado de la palabra satisfacción para el usuario, dentro del contexto en donde estamos situándonos: la salud, esta vendría a ser la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

Otro punto importante es el trato a la gente, este debe ser digno y respetuoso, con un lenguaje adecuado y comprensible.

Según Kottler, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos¹⁰:

⁹ Ídem óp. Cit pág. 4

¹⁰ Kotler, Philip. (1996). Dirección de Mercadotecnia. Prentice- Hall, pág. 50

1. El rendimiento percibido: Se refiere al resultado obtenido que obtuvo tras adquirir el producto o servicio.
2. Las expectativas: Son las esperanzas que tienen los usuarios por conseguir un producto o servicio.
3. Los niveles de satisfacción: Luego de realizada la adquisición o compra de un bien o servicio, los clientes experimentan uno de los tres siguientes niveles de satisfacción:
 - Insatisfacción: Se produce cuando la calidad o desempeño del servicio no alcanza las expectativas del cliente (consumidor)
 - Satisfacción: Es producido cuando el desempeño del servicio coincide con las expectativas del cliente (consumidor)
 - Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente (consumidor).

Al estudiar y entender estas fuentes estudiadas, podemos señalar que dependiendo de estos niveles de satisfacción, determinados por diversos métodos, encuestas, entrevistas u otras vías de comunicación entre el consumidor y el Servicio, la Institución debe sacar conclusiones y re-plantearse los aspectos negativos resultantes, para así entregar un mejor servicio, lo cual claramente será más beneficioso tanto para ellos como para los consumidores.

Cabe señalar que según Albert Gadea, el gran reto de la Administración Pública en cuanto a los programas de calidad no está en tanto implementar sistemas de dirección por objetivos, control de gestión o rediseño de procesos(calidad interna), sino mejorar la calidad desde el punto de vista del ciudadano, usuario o cliente de los servicios públicos (Calidad externa). Y finalmente la principal dificultad es que estamos acostumbrados a no tener idea de cómo los ciudadanos ven a nuestro servicios, y menos aun de cómo quieren que sean.

CAPITULO II: LA AUDICIÓN Y SU ENFERMEDAD SILENCIOSA

2.1 El problema de la audición en nuestro país

En nuestro país, hay más personas con problemas para escuchar que para ver, así lo determinó la encuesta hecha por el Ministerio de Salud en el año 2003 a través del departamento de Salud Pública de la Pontificia Universidad Católica de Chile, donde se demostró que la disminución de la capacidad auditiva afecta a un 28,2 % de los adultos encuestados, mientras que la agudeza visual llega a un 11,2%¹¹.

Es por esto que nuestro país se convierte en el primer país de Latinoamérica que dispone de una encuesta nacional de salud en la cual está incluida la hipoacusia (pérdida auditiva).

Es sabido que la pérdida auditiva aumenta con los años y alcanza un 90% en adultos mayores de 80 años, siendo más frecuente en los pacientes masculinos (señala la doctora María Paz Arredondo, Otorrinolaringóloga de la Pontificia Universidad Católica De Chile).

Es tanta la importancia de la hipoacusia que ocupa el cuarto lugar de estudio, antecedida por el sedentarismo, caries y enfermedades cardiovasculares, por lo que se infiere claramente que es un problema de salud muy importante que afecta la calidad de las personas en nuestro país.

¹¹ http://www.otorrino-tornu.com.ar/producto_detalle.php?idproducto=717 (con acceso el 20 de noviembre de 2012)

2.2 Comienzos de los problemas auditivos

El problema auditivo de salud puede empezar a corta edad, algunas razones primordiales la causan el excesivo ruido de clases, enfermedades del aparato respiratorio y el alto nivel de contaminación acústica.

Según datos de la Sociedad Chilena de Otorrinolaringología entre el 15 y el 17% de escolares entre 4 y 14 años padece de algún problema auditivo, lo cual es un dato importante por lo que nos lleva a tomarle una gran importancia, y frecuentemente estar preocupados desde muy pequeños de la salud de los niños¹².

Siguiendo con la importancia de detectar tempranamente posibles deficiencias auditivas el Otorrinolaringólogo, Dr. Carlos Celedón Jefe de Servicio de Otorrinolaringología Hospital Clínico de la Universidad de Chile señala que “los niños son lo más propensos a desarrollar problemas auditivos sobre todo hasta los 8 años, ya que a esa edad pueden presentar diferencias del sistema inmunitario¹³”

En cuanto a la sala de clases, Luís Ortega, Fonoaudiólogo de la Universidad de Chile y de los Centros Gaes (centro auditivo que tiene como objetivo mejorar la comunicación y calidad de vida las personas con problemas auditivos), señala que los niños pasan gran parte del día dentro de una sala de clases, donde el ruido y la contaminación acústica se hace constante, por lo que señala que estos pueden ser dañinos para la salud a largo plazo¹⁴.

Otro ente que también tiene su opinión es la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual indica que para oír y comprender los mensajes orales en el salón de clase, el nivel de sonido de fondo no debe exceder los 35 Db (Decibel), la cual equivale a una conversación cotidiana.

¹² http://www.gaes.cl/conozca_gaes/actualidad_gaes/detalle?45277 (visto el 27 de noviembre, 2012)

¹³ Celedón, Carlos, Jefe de Servicio de Otorrinolaringología Hospital Clínico, U de Chile, 25 de Febrero, 2010.

¹⁴ Ortega Luis, Fonoaudiólogo de la Universidad de Chile y de Centros Gaes,

El especialista Ortega, indica que es de vital importancia generar una cultura de prevención, la cual permitiría detectar y mejorar la calidad de vida de los pequeños que recién inician su periodo escolar, y así claramente evitar problemas auditivos en los niños.

Los padres tienen un papel muy importante en cuidar la audición de sus hijos, no solo en la primera etapa (cuando son pequeños), sino que toda la vida en especial como se mencionó en párrafos anteriores, cuando el niño entra a la etapa escolar, ya que es aquí cuando las enfermedades otológicas se hacen más frecuentes, afectando la capacidad de aprendizaje, comunicación, trastornos en el comportamiento, lenguaje y rendimiento escolar. Así lo menciona la Sociedad Chilena de Otorrinolaringología.

Otra estadística que recalca el cuidado a los niños es la siguiente: “Entre un 60% a 80% de los niños menores de un año ha tenido al menos un episodio de otitis media y de ellos, un 60% va a repetir esta enfermedad en el curso de un año”¹⁵. Y esto se debe a que su sistema respiratorio todavía se encuentra en etapa de maduración.

El Doctor Pedro Barreda nos da cuatro claves para descubrir alguna patología auditiva¹⁶:

1. Se producen ciertas pérdidas de los sonidos, especialmente en las consonantes.
2. Son niños que tienen mucha falta de ortografía.
3. Son niños muy distraídos, muchas veces necesitan que le repitan las cosas o no entienden bien.
4. Escucha el televisor muy fuerte, se exaspera, grita mucho, su lenguaje se presenta con omisiones, disociaciones, dislalias, confusiones, etc.

¹⁵ <http://www.espaciologopedico.com/noticias/detalle?Id=596> Dr., Virginia Salinas, de la Sociedad Chilena de Otorrinolaringología, (visto el 15 de noviembre de 2012ç9

¹⁶ Dr., Pedro Barreda (2005). Sociedad Chilena de Otorrinolaringología llama a poner atención a los oídos escolares.

2.3 ¿Que es la Hipoacusia?

La Hipoacusia es una disminución de la capacidad del nivel de audición, que se encuentra por debajo de lo normal. Cuando esta pérdida es total, se denomina sordera. Es por esto que se hace muy importante detectar alguna falla auditiva en una edad precoz, ya que de esta forma ayudamos a que el niño adquiera una de las capacidades más fundamentales para el ser humano como es el lenguaje.

El grado de hipoacusia se define de acuerdo a la capacidad del individuo de escuchar sonidos de diversas intensidades.

La clasificación más habitual es la cuantitativa, ya que permite indicar si la persona sufre hipoacusia leve, moderada, grave o profunda, claramente estas se miden según las frecuencias que logre escuchar.

- Hipoacusia leve: Estos niños poseen deficiencias leves en su lenguaje ya que carecen de una pérdida auditiva muy pronunciada su deficiencia en el lenguaje puede pasar desapercibida. No debe tener un retraso severo de su lenguaje siempre y cuando el niño posea un potencial desarrollo normal, la hipoacusia sea diagnosticada luego y se intervenga para compensarla.
- Hipoacusia moderada: Se caracteriza cuando pueden o no despertarlos los ruidos, si presentan el reflejo de orientación, cuando su llanto, gritos y más tarde su juego vocal se caracterizan igualmente por la falta de musicalidad y armonía.
- Hipoacusia grave: Ya en esta etapa si no se toman los recaudos necesarios el niño no llega no llega a la escuela común y su desenvolvimiento en la vida social es bastante difícil. Los sonidos corrientes no dan lugar al reflejo de orientación.
- Hipoacusia profunda: Afecta funciones de alerta y orientación, a la estructuración espacio-temporal y al desarrollo intelectual. Es imprescindible el uso de prótesis auditivas o implante coclear. El entrenamiento en la lectura del lenguaje hablado, la terapia del lenguaje y el asesoramiento son absolutamente esenciales¹⁷.

¹⁷ http://www.proaudio.com.ve/contenido.php?articulo_no=21 (visto el 30 de noviembre de 2012)

2.3.1 Causas comunes de la Hipoacusia

- Infecciones crónicas del oído (Presencia de fluido en el oído menor)
- Lesión cerebral.
- Condiciones hereditarias.
- Exposiciones repetidas a ruidos fuertes
- Enfermedades del oído interno
- Infecciones graves, como la meningitis.

2.3.2. ¿Cuándo sospechar que un niño no escucha bien, de acuerdo a su edad?

- De 0 a 1 año: Es un niño demasiado tranquilo, no se sobresalta ante ruidos fuertes. No gira la cabeza hacia sonidos familiares, no comprende palabras familiares o no juega con sus vocalizaciones.
- De 1 a 2 años: Tiene dificultades de comprender órdenes sencillas como su propio nombre. No identifica partes del cuerpo, no realiza frases de dos palabras.
- De 2 a 3 años: No se entienden bien sus palabras, no repite frases o no contesta a preguntas sencillas.
- De 3 a 4 años: No sabe contar lo que pasa o no puede mantener una conversación. Prefiere jugar solo que con otros niños.
- De 4 a 5 años: No conversa con otros niños, no lo entretienen películas de niños. Solo le entiende a su familia.
- Lo mejor para prevenir problemas auditivos de un niño es limpiando adecuadamente los conductos del oído con agua tibia, igual si se detectan algunas fallas auditivas, se deben hacer los exámenes lo antes posible para no afectar el aprendizaje del niño.

2.4 Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, JUNAEB

2.4.1 La ley

Es un organismo de la Administración del Estado, creado en 1964 por la ley N° 15.720, "responsable de administrar los recursos estatales destinados a velar por los niños y niñas y jóvenes chilenos en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el Sistema Educativo."¹⁸

2.4.2 Misión

"Favorecer la mantención y éxito en el sistema educacional de niñas, niños y jóvenes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica, entregando para ellos productos y servicios integrales de calidad, que contribuyen a hacer efectiva la igualdad de oportunidades, el desarrollo humano y la movilidad social"¹⁹

2.4.3 Reseña histórica

Todo comenzó en el Gobierno de Don Carlos Ibáñez del Campo en donde se creó la Dirección General de Educación Primaria y de las Juntas Comunales de Auxilio Escolar, con la responsabilidad de la promoción y organización de los servicios de alimentación y otros auxilios a los alumnos de las escuelas públicas.

Ya en 1980, JUNAEB dio comienzo a externalizar sus programas, incorporando la gestión de los mismos a entidades privadas.

En 1990, junto con la vuelta a la democracia de nuestro país, JUNAEB tomó más responsabilidades, entre éstas, ampliar la cobertura del Programa Alimentación Escolar, reinstalar el Programa de Salud del Estudiante, creando el Programa de Campamentos Juveniles y el Programa de Vivienda Estudiantil.

Entre 1990 y 2000, se logra duplicar el presupuesto de JUNAEB, y además se alcanza una importante cifra, en la cual becas de alimentación superaron la barrera del millón de becas.

¹⁸ Ley 15.720.Creacion de la JUNAEB

¹⁹ Misión JUNAEB Disponible en http://www.junaeb.cl/prontus_junaeb/site/artic/20100118/pags/20100118152145.html (Visto el 18 de Noviembre,2012)

El año 2002, se convierte en un año muy especial ya que el Programa Mundial de Alimentos (PMA), organismo dependiente de las Naciones Unidas, reconoce al programa de alimentación escolar de Chile como uno de los 5 mejores del mundo, y además le solicita ser socio fundador de la Red Latinoamericana de Alimentación Escolar (RAE)

Ya para el año 2006, se asumen más retos entre estos la administración de los programas de Beca Presidente de la Republica y nueva Beca de Mantención de Educación Superior²⁰.

2.4.4 En relación con los lineamientos gubernamentales, ¿en qué aspectos ayuda JUNAEB a los niños y jóvenes?

Sin duda la labor de la JUNAEB es muy amplia ya que abarca diversos tópicos, sobre cómo ayudar a los niños y jóvenes de nuestro país los cuales se dividen en:

- Becas: Beca Indígena, Beca de apoyo a la Retención escolar, Beca de Manutención para la Educación Superior, Beca Presidente de la Republica, Beca Magallanes, Beca Practica Técnico Profesional, entre otras.
- Alimentación: JUNAEB pone a disposición la oferta de alimentación en apoyo a la educación de estudiantes de enseñanza pre básica, básica, media y superior, como finalidad entregar diariamente alimentación complementaria y diferenciada, según las necesidades de los alumnos y alumnas de Establecimientos Educacionales Municipales y Particulares Subvencionados del país durante el año lectivo, a estudiantes en condición de vulnerabilidad de los niveles de Educación Parvularia (Pre-Kínder y Kínder), Básica, Media y Universitaria, con el objeto de mejorar su asistencia a clases y evitar la deserción escolar.
- Tecnología: se pone disposición la oferta de apoyo en el área tecnológica a los escolares del país, teniendo como eje central el programa “Yo elijo mi PC”, la cual es una iniciativa impulsada por el Gobierno de Chile, que busca aumentar los niveles de equidad, disminuir

²⁰ Reseña Histórica. Disponible en http://www.junaeb.cl/prontus_junaeb/site/artic/20091013/pags/20091013154429.html (Visto el 18 de Noviembre,2012)

la brecha digital y favorecer a niños en condición de vulnerabilidad, que se destacan por sus altas calificaciones escolares.

- Transporte: pone a su disposición toda la información referente a la Tarjeta Nacional Estudiantil.
- Útiles Escolares: es la entrega de un set anual de útiles escolares a los y las estudiantes más vulnerables es escuelas y liceos, contribuyendo de esta forma a su permanencia en igualdad de condiciones en el sistema educacional, teniendo como fin disminuir los gastos por concepto de compras de útiles escolares del grupo familiar.
- Residencias Estudiantiles: es la entrega de alojamiento, alimentación y apoyo pedagógico a estudiantes de escasos recursos, de lugares apartados, para que puedan continuar estudiando. El estudiante recibe alojamiento, alimentación y apoyo educativo a través de uno de los tres componentes de este programa²¹.

Esta institución debe cumplir cada uno de este ítem y para esto se ha propuesto una misión clara y consistente para el desarrollo social de cada niño.

2.5 Programas de Salud Escolar

Función:

Pesquisar problemas de salud relacionados con rendimiento escolar y otorga atención completa a los escolares que presentan problemas visuales, auditivos y de columna, a través de screening, diagnóstico, exámenes, tratamiento y control, realizados por profesionales especialistas del área médica.

²¹ http://www.junaeb.cl/prontus_junaeb/site/edic/base/port/becas.html (con acceso el 18 de Noviembre,2012)

¿Cuál es su objetivo?

Contribuir a mejorar la salud de escolares de escuelas municipales y particulares subvencionadas, para que puedan acceder al proceso educacional en condiciones más igualitarias, resolviendo problemas de salud relacionados con rendimiento e inserción escolar y colaborando a la retención del estudiante dentro del sistema educacional.

Algunos Fundamentos:

Brinda la oportunidad de detectar tempranamente, además de realizar tratamientos a enfermedades silenciosas.

Su intervención se centra en la escuela, esto quiere decir que la participación y el protagonismo de actores escolares y comunales son claves para la pesquisa temprana, apoyo y seguimiento, entre los actores se señalan las educadoras de párvulos, profesor jefe, profesor de educación física, coordinador comunal, entre otros.

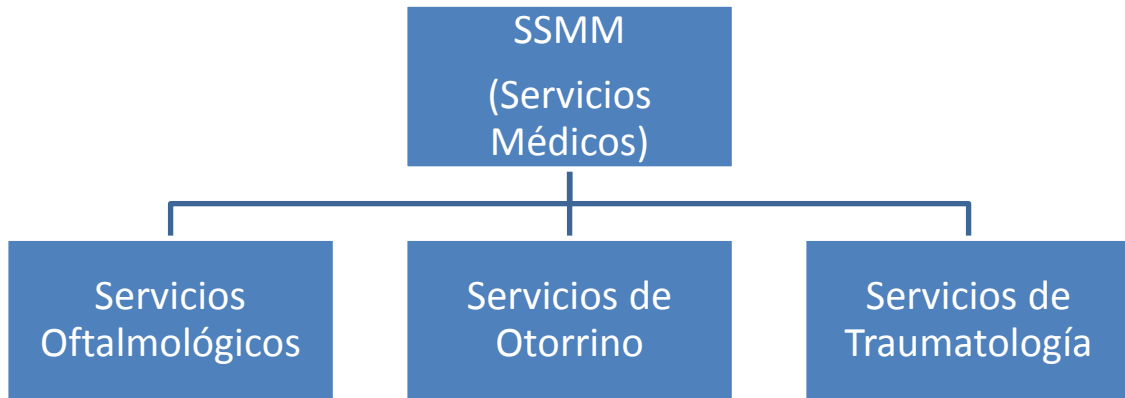
¿Para quiénes está dirigido?

Estos servicios se otorgan a todos los estudiantes que lo requieran desde Educación Pre-Escolar, hasta 4º Medio, de escuelas municipales y particulares subvencionadas del país.

¿Cómo se accede?

Se solicitan directamente con el profesor jefe o encargado de salud del colegio o coordinador comunal en el municipio respectivo.

Los productos estratégicos de los servicios médicos son los siguientes²²:



2.6 ¿En qué consiste el servicio de Otorrino?

El servicio de Otorrino tiene como principal objetivo ayudar y atender todas las patologías asociadas a la disminución de la capacidad auditiva, para esto cuenta con un gran programa, estructurado de modo que todos los alumnos sean examinados y posteriormente derivar al tratamiento siguiente.

Para esto se cuenta con un screening profesional, atención médica, medicamentos, exámenes (audiometría e impedanciometría), radiografías, audífonos y plan de adaptación, cirugías, implante coclear.

Las prestaciones que se entregaran durante el 2011 son:

- Pesquisa
- Pre-Diagnóstico temprano (Mayo, Junio, inicio de Julio)
- Estudio completo, con los exámenes pertinentes (audiometrías- Impedanciometrías, etc.)

²² Informe Técnico sobre los programas de Salud, Valparaíso.

- Diagnóstico
- Tratamiento adecuado y oportuno.
- Escolares con hipoacusia severa se entregaran audífonos unilaterales o bilaterales
- Plan de adaptación de Audífonos y rehabilitación auditiva
- Controles Médicos y Electro acústicos.
- Orientaciones educativas a adultos significativos (padres, profesores de aula)

¿A qué alumnos se les realiza la pesquisa?

Se tiene como objetivo realizarla a niños de pre-kínder, kínder y primero básico, (100% de la matrícula), además de todos los niños con sospecha de los otros cursos lo que se denomina demanda espontánea.

¿Cómo pesquisar a un alumno con sospecha de hipoacusia?

Estos alumnos son verificados mediante la aplicación de la encuesta para padres y apoderados, por lo que esta cobra gran valor a la hora de diagnosticar a un alumno.

¿Cuándo se deriva a un screening – JUNAEB?

Cuando claramente el resultado de la encuesta sea positivo. Cabe señalar que los estudiantes con screening positivo serán citados a medico para realizar una evaluación y tratamiento si ase se requiere²³.

2.6.1 Sistema Organizacional para pesquisar y derivar alumnos.

Como mencione en párrafos anteriores, es de mucha importancia la encuesta para padres y apoderados ya que en base al resultado de esta, se derivará al alumno.

La entrevista consta de dos partes, una acerca de los datos personales del estudiante la cual es contestada por padres/apoderados, a continuación mencionaré las preguntas:

²³ Programa Salud del Estudiante: Servicios Médicos: OTORRINO.

1. ¿Durante el embarazo la madre tuvo rubéola?
2. ¿El niño ha presentado Meningitis?
3. ¿Tiene el niño algún familiar, menor de 4 años con problemas de audición?
4. Salida de liquido o pus del oído rápidamente
5. Dificultad para oír en ambientes ruidosos
6. Fija la atención en los labios
7. Necesita que le repitan palabras.

Dato Importante: Si el alumno presenta de forma positiva algunas de las preguntas 2,3 o 7 se debe derivar a screening.

La otra parte es acerca de los comportamientos que pueden indicar pérdida de audición la cual será respondida por el profesor.

1. Fija la atención en los labios
2. Necesita que le repitan las palabras
3. Presenta lenguaje en su lenguaje y/o habla
4. Tiene dificultades de aprendizaje
5. Desvía la cabeza hacia quien le habla, con el fin de seguir un dictado u otras instrucciones orales en la sala.
6. El timbre de voz es monótono, sin variaciones de tono o intensidad de la voz
7. No sigue órdenes simples dentro de la sala o se aprecia retraído, distraído²⁴.

Otro dato importante: Con cinco respuestas positivas entre las dos partes, derivar a un screening

¿En qué consiste el screening?

Un screening, es un examen realizado por un fonoaudiólogo o tecnólogo del área de audiolgía, apoyado en equipos especiales que ayudan a detectar problemas de audición en la persona a la que se realiza.

²⁴ JUNAEB, Programa Salud del Estudiante, Encuesta para padres y apoderados de alumnos de colegios municipales y particular-subvencionados.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Planteamiento del Problema

Al desarrollar el trabajo, se ha podido entender la importancia de la audición a nivel mundial, la cual claramente se puede tratar y ayudar desde que la persona es pequeña. En nuestro país, la JUNAEB cumple un rol fundamental ya que revisa y diagnostica a todos los estudiantes de colegios municipales y subvencionados. Cabe señalar que esto es con ayuda de cada colegio, ya que son estos los que permiten el flujo de información y la llegada hacia los alumnos, si los colegios no demuestran interés la JUNAEB no puede hacer nada al respecto.

La ayuda entregada por la JUNAEB como mencionamos anteriormente, es muy variada y va desde diagnósticos, exámenes, tratamientos, hasta entrega de audífonos para cada niño que lo requiera.

Dentro del proceso se encuentra la etapa de screening, la cual es inmediata después de la entrevista a apoderados o padres de los estudiantes por lo que se refuerza la obligatoriedad de realizar la encuesta que es donde empiezan a realizarse los exámenes y el contacto médico con el niño. Entonces surge la pregunta: ¿Qué tan satisfechos están los padres y apoderados con la ayuda otorgada por el Servicio de Otorrino de la JUNAEB, y en especial en relación al funcionamiento del examen del screening?

Es por esto que el análisis se centrará en un cuestionario con preguntas cerradas y semi cerradas en donde evaluaremos la satisfacción usuaria, en cuanto a la calidad del servicio entregado, la cual tendrá como muestra la comuna de Valparaíso, encuestando a los padres o apoderados de los niños tratados. Se eligió esta comuna debido a su condición geográfica, en donde existen colegios muy apartados, ubicados en los diversos cerros, por lo que su tratamiento no debe ser muy fácil debido a la constante movilización. Otro punto es la condición socio-económica de esta comuna,

en la cual existe un gran número de personas con escasos recursos, lo cual hace muy interesante la investigación,

3.2 Objetivos del trabajo de título

3.2.1 Objetivo General

- Evaluar la satisfacción de los padres y apoderados de los alumnos usuarios de la educación municipalizada y particular-subvencionada de Valparaíso, en relación a los servicios de Otorrino del Programa de Salud JUNAEB.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los servicios de salud que se ofrecen a los alumnos de la educación municipalizada y particular-subvencionada de Valparaíso y en especial describir el Servicio de Otorrino.
- Describir las características del problema de salud en torno a la hipoacusia y sus procesos.
- Identificar la satisfacción usuaria de padres y apoderados de los alumnos de educación municipalizada y particular subvencionada de Valparaíso adscritos en el servicio de Otorrino del programa de salud de JUNAEB, respecto de la atención de este servicio y, en especial del examen de screening.

3.3 Proyecciones del trabajo de título

Al terminar el trabajo se espera:

- Identificar la verdadera y clara recepción de los usuarios al servicio otorgado por la JUNAEB.

- Determinar el grado de satisfacción de los padres o apoderados, en cuanto al examen de screening, como parte del proceso del Servicio de Salud Otorrino.
- Aportar en el mejoramiento de las falencias que se obtengan a través de las encuestas, contribuyendo con ideas y posibles soluciones para entregar un mejor servicio.

3.4 Fuentes de Información

3.4.1 Fuentes de Información Primaria

El primero contacto y más importante es con Doña Marianela de la Paz Toro Castillo, Coordinadora Regional de la JUNAEB en la Unidad de Salud Valparaíso.

Ella me entregó toda la información existente del Servicio de Otorrino, los procedimientos detallados, las encuestas iniciales entregadas a los padres, la cantidad de niños con el tratamiento con su debido establecimiento educacional, es decir todo lo que involucre el funcionamiento y ejecución del Servicio de Otorrino.

Otra fuente primaria, son los niños, con sus apoderados o padres, quienes colaboraron satisfactoriamente con la encuesta elaborada, convirtiéndose en un eje primordial para el desarrollo de la investigación.

3.5 Variables e Indicadores (Operalización de Variables)

La medición de la información obtenida se analiza a través de variables compuestas por sus debidos indicadores señalados a continuación:

Tabla: 2

Variable	Indicadores	Preguntas
Conocimiento del proceso, en relación al programa de Salud Otorrino.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de informativos. 	1
Conocimiento del examen de Screening, entregado por el Servicio de Salud de Junaeb.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de la función específica del programa de screning. 	2,3,4
Grado de Satisfacción usuaria.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio de apoyo profesional. ➤ Capacidad de ayuda en el proceso de atención. 	5,6,7,8,9,10,11,12

3.6 Diseño de Estudio

El diseño de estudio de este trabajo de investigación, es de carácter exploratorio ya que es un estudio investigado por primera vez, el cual no intenta dar una explicación respecto del problema, sino solo recoger e identificar antecedentes generales, además de aportar sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en

futuras investigaciones, en relación a la satisfacción usuaria de un servicio de salud entregado por JUNAEB.

3.7 Análisis de la Muestra

El estudio abarca la cantidad de 33 alumnos, dentro del universo de 149 alumnos de la comuna de Valparaíso, quienes estudian en colegios distintos y que constituyen el 100% del total de la comuna, lo cual nos dará una muestra totalmente significativa del positivo o negativo efecto que tiene el procedimiento llamado screening sobre los alumnos. Cabe señalar que el cuestionario lo responderán sus padres o apoderados.

Para esto usamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{p * q}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{p * q}{N}}$$

Donde

p: Es la proporción en que presume ocurrirá (en la población) la variable más relevante en estudio,

q: 1-p,

Z: Corresponde al N° de errores estándar asociado con el nivel de confiabilidad deseado

E: Corresponde al error máximo que el investigador desea para los indicadores de la muestra.

N: Tamaño de la Población

En síntesis la formula, se interpreta con las siguientes cifras:

P= 50, ya que no hay antecedentes previos.

Q=50, ya que no hay antecedentes previos.

$E=0,15$

$Z= 1,96$

$N=149$, tamaño de muestra.

3.8 Instrumento de Recopilación de Información

El instrumento elegido para el trabajo de investigación es el método del cuestionario, que contiene 12 preguntas iguales para todos, aplicando las variables anteriormente señaladas, usando como técnica la encuesta social.

3.9 Características de la encuesta aplicada.

Las encuestas hechas a los padres y apoderados de los alumnos, cuentan con preguntas del siguiente tipo:

- Cerradas: Estas preguntas requieren de un esfuerzo menor por los respondientes ya que no necesitan verbalizar o ampliarse en su respuesta, sino que solo optar por la alternativa que más le parezca a su parecer.
- Semi Cerradas: En este caso la persona también elige una respuesta entregada, pero puede expresar libremente algún pensamiento, es decir agregar algo de su autoría para complementar de mejor manera su respuesta²⁵

²⁵ <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion52.htm>

CAPITULO IV: ANALISIS DE DATOS

4.1 Antecedentes generales de la muestra

Los/as alumnos/as pertenecientes a la muestra, que contestaron la encuesta por medio de sus padres, son mayoritariamente mujeres, representando el 61% de la muestra investigada, en comparación a los hombres que alcanzan un 39% del total de la muestra.

Grafico n°1. Sexo de los alumnos

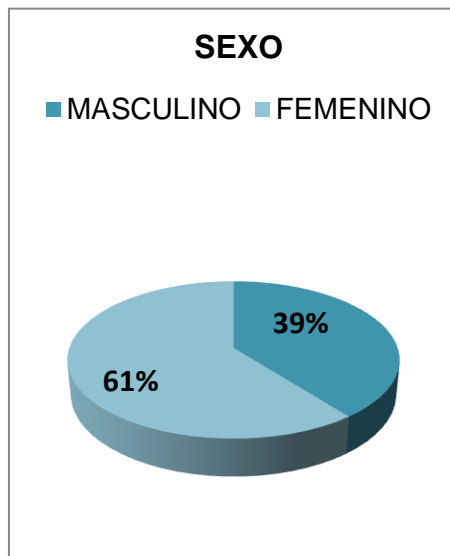
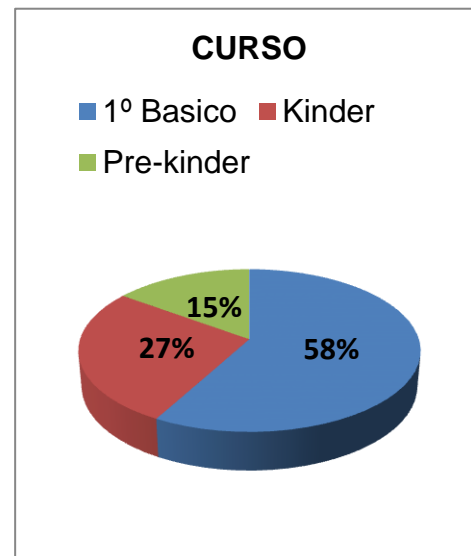


Grafico n°2. Curso de alumnos

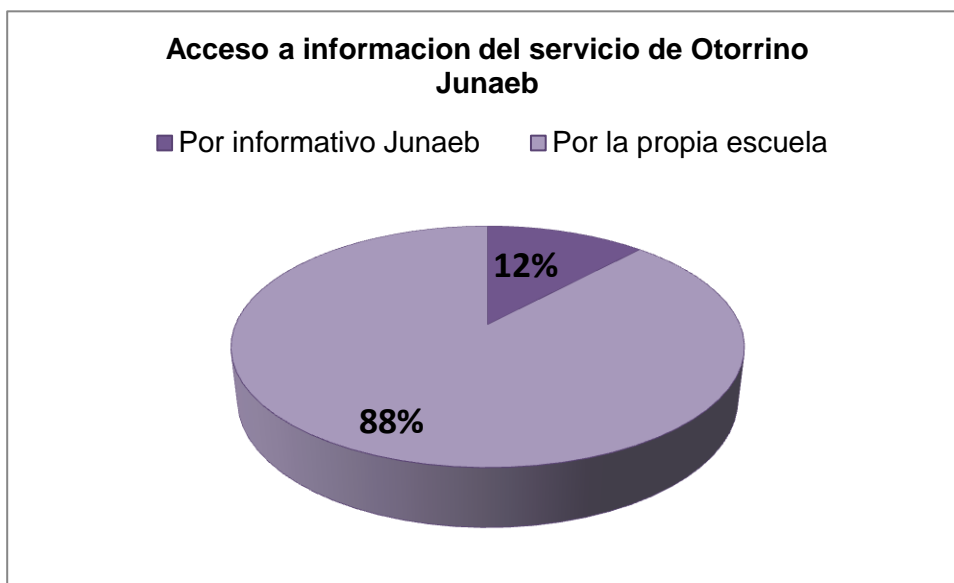


En cuanto al curso, que predomina la encuesta de satisfacción usuaria del programa de salud Otorrino de la Junaeb, son los alumnos de 1º básico con un 58%, seguido por el Kinder que alcanza el 27% del total.

4.2 Conocimiento del proceso de atención de Otorrino

Los resultados obtenidos, respecto al conocimiento y acceso a la información del servicio de Otorrino otorgado por la JUNAEB, nos señalan que la gran mayoría está informada gracias a la misma escuela donde se encuentra estudiando.

Pregunta N°1



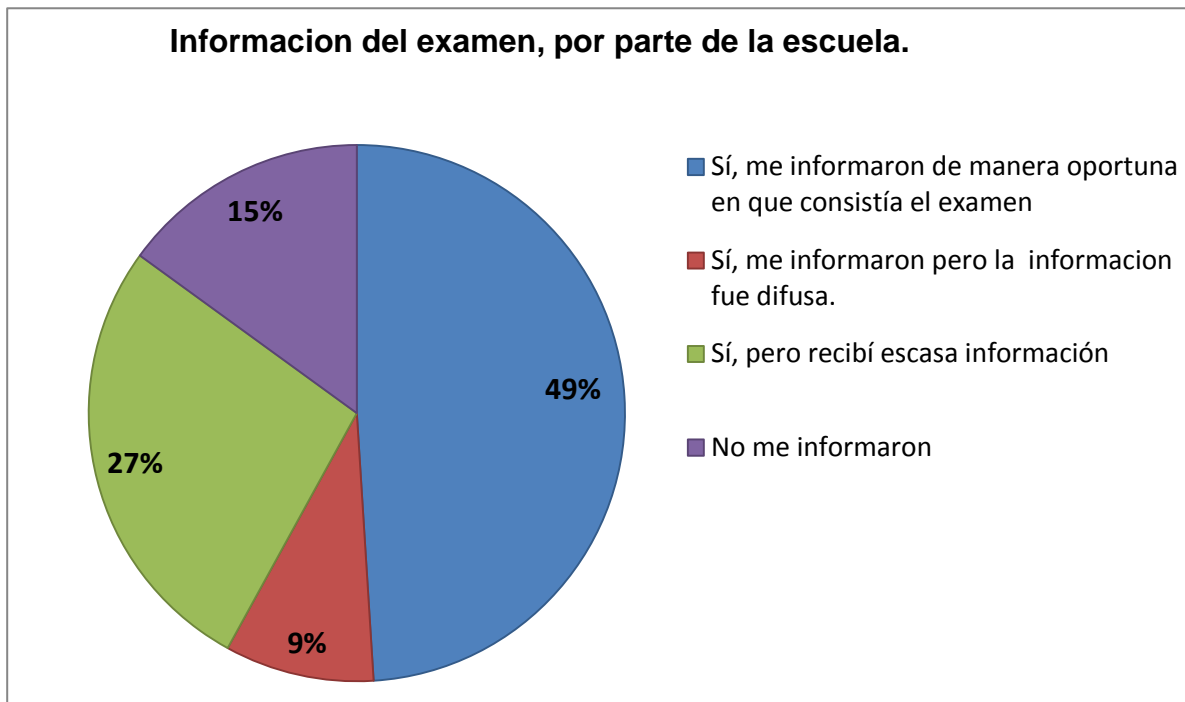
Un 88% de los padres declara que su establecimiento educacional ha sido la encargada de entregar la información, con eso se deduce que las escuelas o colegios son un gran canal para ayudar a los estudiantes que lo necesiten. Mientras que un 12% dice que tuvo acceso a la información gracias a informativos de la Junaeb, de manera externa o con charlas dentro de la escuela.

4.3 Conocimiento del Examen de Screening, entregado por el Servicio de Salud de JUNAEB.

Este objetivo, nos señalará el grado de conocimiento que existe en torno al examen de screening, énfasis principal de nuestro cuestionario.

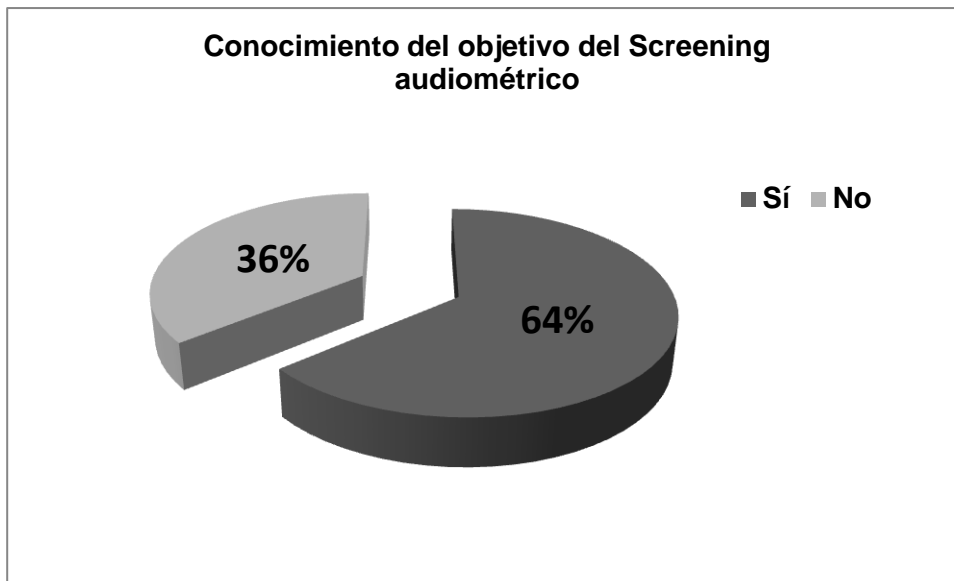
Pregunta N°2

A continuación, se señala la opinión de los padres que integran la muestra, en relación a la información entregada, y si es recibida, cómo evalúa su contenido.



Un 49% señala que la información fue clara y oportuna, en cuanto al examen. Mientras que un 42% recibió la información, pero con reparos ya que la encontró difusa o escasa. Con un menor porcentaje, al 9% no le informaron nada del examen en la escuela, lo cual denota una deficiencia grave.

Pregunta N°3



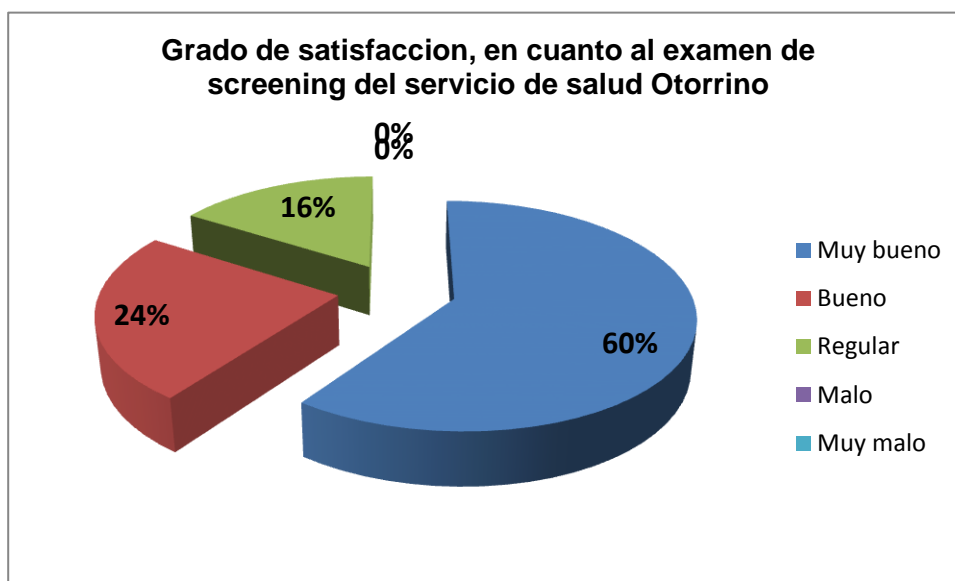
El Screening Audiométrico, es un examen realizado por un fonoaudiólogo o tecnólogo del área de audiolología, apoyado en equipos especiales, que tiene como objetivo ayudar a detectar problemas de audición en la persona a la que se realiza.

Esta pregunta, deja de manifiesto que un 64% conoce con claridad el objetivo del examen, mientras que un 36% lo desconoce, la falta de información, o el poco seguimiento al proceso son los grandes factores para este gran grupo que ocupa más de un tercio del total de la muestra.

Es preocupante ya que el examen fue realizado a todos los niños de la muestra entre el mes de mayo y junio, por lo que el padre o apoderado debería saber el objetivo del examen al cual fue intervenido su hijo/a.

Pregunta N°4

A continuación, se señala el grado de satisfacción que experimentó el segmento (75% de la muestra) que conoce el objetivo del examen de screening.

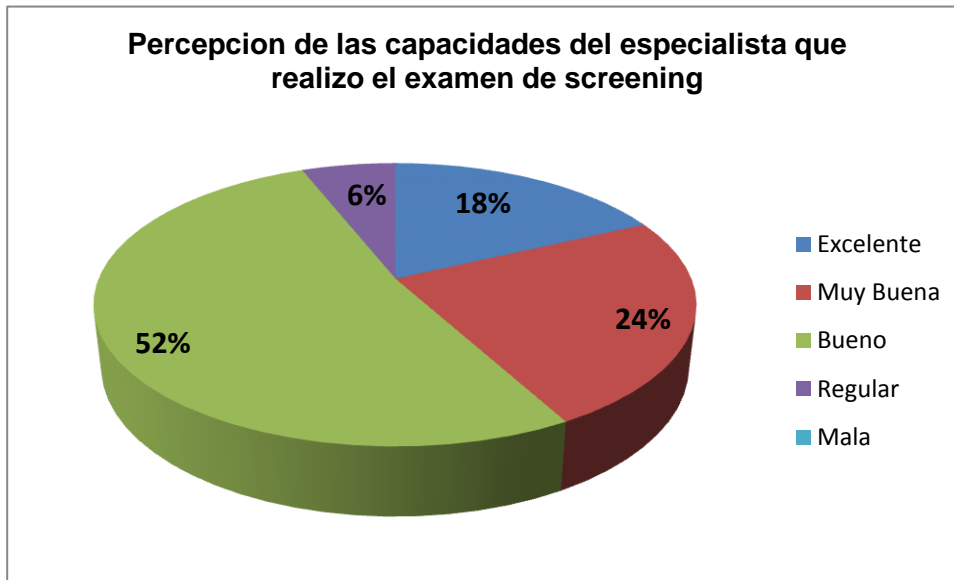


Un 60% de los padres o apoderados, se declararon muy conformes con el examen de screening, señalando su buen funcionamiento, otro 24% manifestó que el examen era bueno, cumpliendo sus expectativas. Mientras que un 16% solo lo encontró regular, opinando que su funcionamiento puede mejorar más y dar un mejor servicio.

4.4 Grado de satisfaccion usuria.

Para identificar la calidad del servicio y grado de satisfacción que brinda el Servicio de Salud Otorrino, y en especial el examen de Screening en la Región y Comuna de Valparaiso, a sus niños/as tratantes, se aplicaran 8 preguntas.

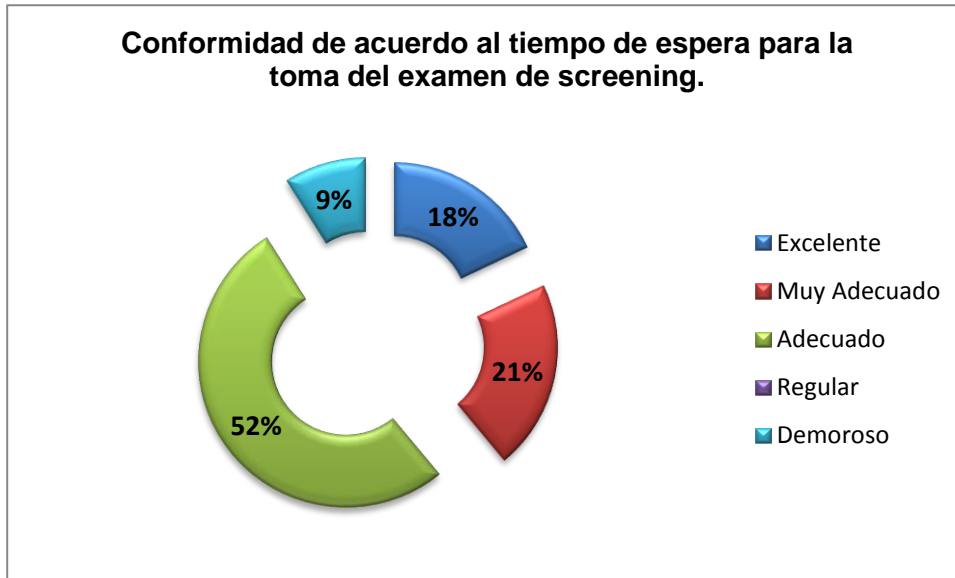
Pregunta N°5



En este caso el 94% de la muestra reconoce una gran labor del especialista tratante, respondiendo con la alternativa excelente, muy buena y buena en el cuestionario.

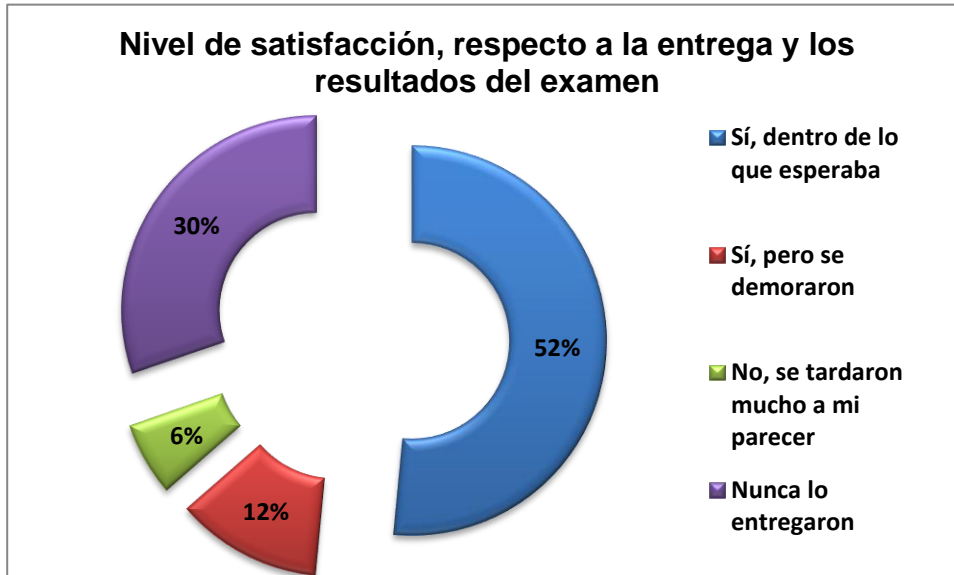
Mientras que solo un 6% manifiesta solo un accionar regular al trabajo del especialista.

Pregunta N°6



La gran mayoría calificó de forma positiva el tiempo de espera para la toma del examen, marcando las alternativas excelente, muy adecuado y adecuado, considerándose muy conformes con el tiempo de espera, asunto no menor ya que es bien sabido la lentitud que hay muchas veces cuando llega la hora de examinar y llamar a las personas para un examen o tratamiento médico en el Servicio Público de nuestro país.

Pregunta N°7

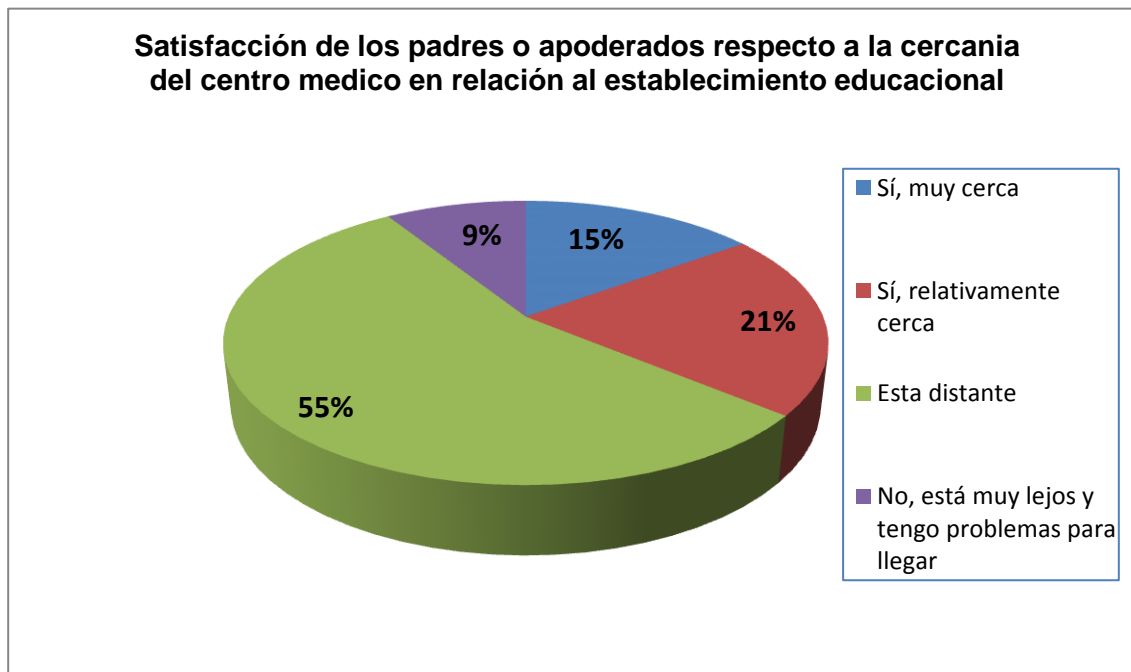


En este caso un 52% se mostró muy satisfecho con la entrega y los plazos de los resultados del examen, manifestando su conformidad, mientras que un 12% también expresó su conformidad pero con un dejo de molestia ya que encontró que se tardaron un poco en la entrega de los resultados.

Un porcentaje menor indicó su disconformidad, y mostro su molestia ya que según ellos la espera fue demasiado larga.

Por último, casi un tercio del total de la muestra nunca recibió los resultados, lo cual es preocupante ya que muestra un grave problema de comunicación entre la JUNAEB, la escuela y los padres o apoderados de los alumnos. En esta pregunta es donde más disconformidad mostraron los apoderados ya que algunos de sus hijos aún esperan un resultado para su tratamiento posterior.

Pregunta N°8

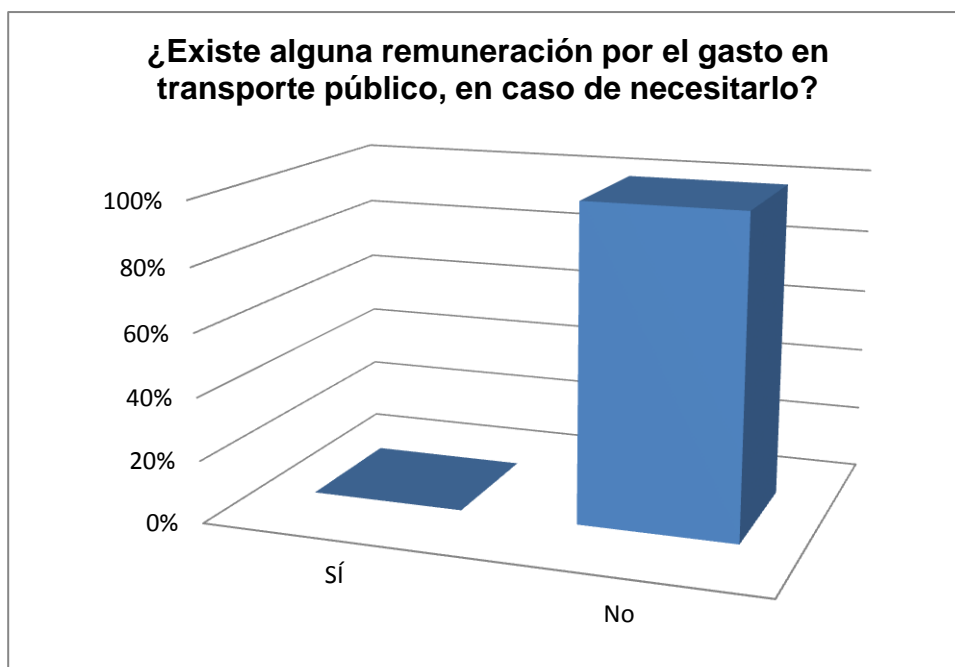


Un 36% de los padres o apoderados se mostraron satisfechos con la distancia del centro médico y la escuela de su pupilo.

Mientras que un 55% señala que está distante, pero igual no le produce impedimento llegar a la hora citada.

El 9% restante señala su molestia señalando la lejanía del centro médico y que tuvo problemas para llegar.

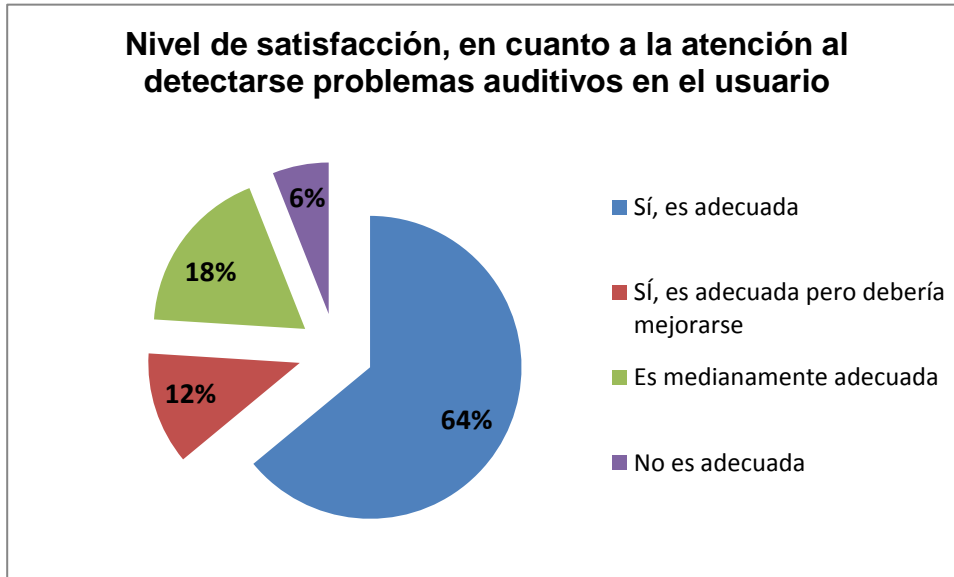
Pregunta N°9



AQUÍ LA PALABRA ES DEVOLUCION NO REMUNERACION VER GRAFICO

En este caso como podemos observar nadie recibe devolución alguna para el transporte público, dato no menor ya que apoderados nos señalaron que es difícil incurrir en un gasto más, sobre todo en los casos donde la distancia es más grande entre el establecimiento educacional y el centro médico.

Pregunta N°10

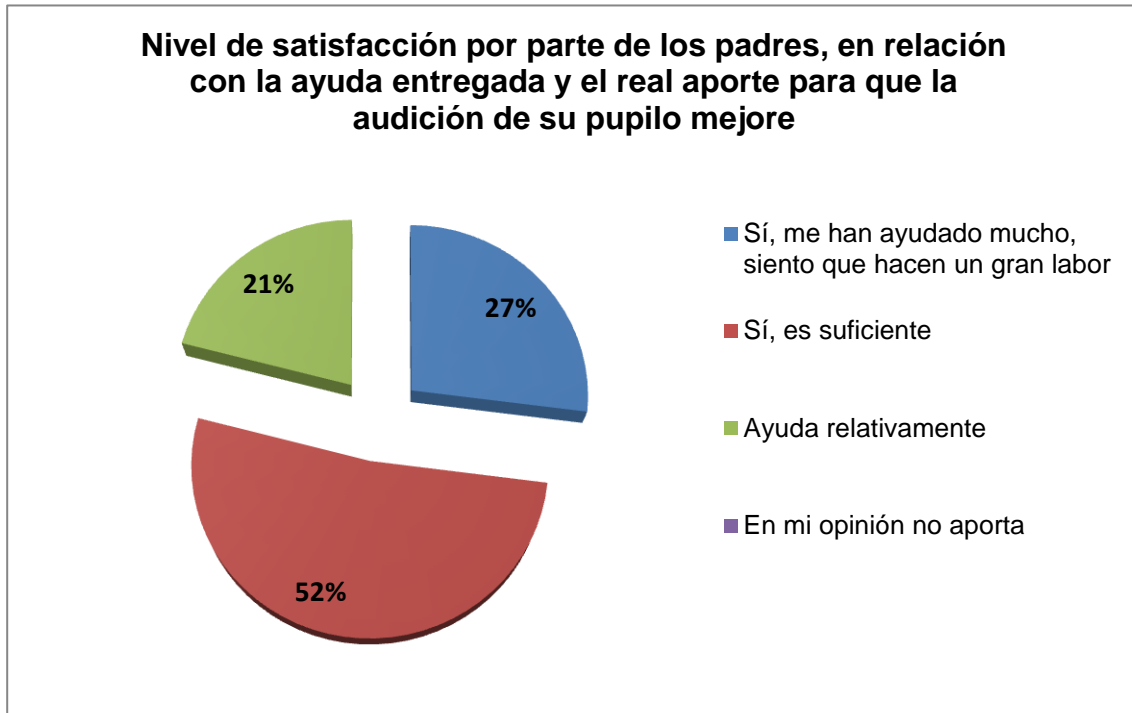


Como se mencionó en el trabajo el screening es un examen que tiene como objetivo detectar problemas de audición, este gráfico nos muestra que un 64% está muy satisfecho con la ayuda entregada, para que su hijo siga un tratamiento que lo ayude en su problema auditivo.

Mientras un 12% piensa que debería mejorar en algunas cosas, es decir encuentra adecuada la atención, pero le gustaría mejorar en ámbitos de orden, rapidez en los tiempos, o simplemente que les otorguen más información al respecto.

Un 18% ya tiene más reparos y no se encuentra satisfecho con la atención recibida, mientras el 6% está totalmente en desacuerdo con la atención que les entrega, y principalmente porque no les han entregado el informe final del examen.

Pregunta Nº11

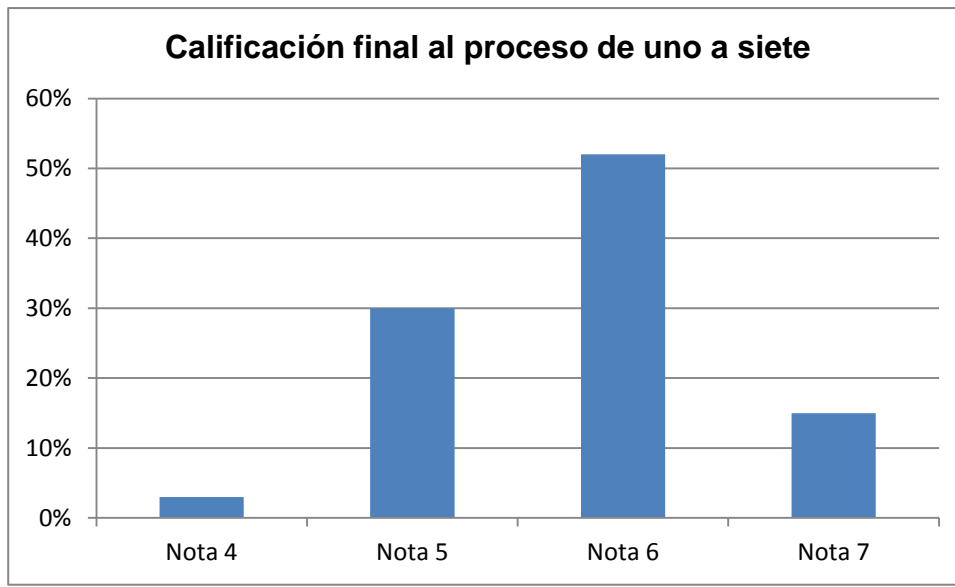


Finalmente, se les pregunta como encuentran la atención que se les ha brindado desde que empezaron a recibir la ayuda del Servicio de Salud Otorrino de la JUNAEB, para lo cual un 52% está muy agradecido ya que la ayuda entregada les ha servido mucho para que su hijo tenga una mejor salud.

Mientras que el 21% también siente que se les ha ayudado, pero no magnifica la ayuda solo la encuentra suficiente.

El otro 21% cree que la ayuda es relativa, ya que no ven mejoras sustanciales en sus hijos, o los procesos se tornan muy largos y extensos, lo cual molesta a los padres o apoderados.

Pregunta N°12



Para concluir se les pide una nota a los padres y apoderados para calificar en específico el examen de screening en base a la ayuda que han recibido sus hijos en su determinado problema auditivo.

Si bien no hubo notas rojas, o deficientes, solo un 15% calificó de manera perfecta el proceso del examen de principio a fin.

Más de la mitad lo evaluó con nota 6, con un 52%, encontrándolo muy bueno y eficiente.

Con un 30% se encuentra la nota 5, en la que los encuestados apoyan y encuentran positiva la realización de este examen, pero encuentran muchos problemas, en cuanto a la falta de información del examen en sí, en la citación, en el envío con los resultados, etc.

La peor nota recibida fue un 4, y solo alcanzó un 3% de la muestra total, por lo que es una persona la cual no tuvo nunca información del examen, lo realizó sin saber de qué se trataba, además todavía no le entregan sus resultados, es decir esta muy disgustada con el proceso.

CAPITULO V: PROPUESTA TÉCNICA

Luego de analizar los datos, por vía la investigación y cuestionario realizado para conocer la satisfacción usuaria respecto del Servicio de Salud de la JUNAEB y, de su examen de screening, se aprecia una clara satisfacción al servicio entregado, la gran mayoría evalúa de forma positiva el examen, en cuanto a la ayuda que realiza para la evolución de la salud de sus hijos, no obstante hay asuntos por mejorar, los cuales los expondré a continuación:

5.1 Explicar e Informar de mejor manera toda la información, acerca del examen de screening por parte de la escuela a sus padres o apoderados.

Muchos padres o apoderados se mostraron disgustados o disconformes en cuanto a la información recibida acerca del examen de screening por parte de la escuela, por lo que la propuesta se basa en aplicar un mayor orden y rigurosidad a la hora de agrupar y llamar a cada apoderado. Una buena idea sería realizar reuniones en donde se avise con anterioridad el tema a abordar, y claramente explicar con la ayuda de funcionarios especializados en el tema de la salud dentro la Junaeb, la importancia de la ayuda entregada por este servicio, ya que es 100% gratuita, y sirve para detectar problemas auditivos .Hoy en día lo que se realiza, es citar a los alumnos y sus padres a consulta al médico para evaluación y realización del examen de screening, sólo una vez que el estudiante se detecta con una deficiencia auditiva de acuerdo con el resultado de la encuesta que se aplica inicialmente a todos los padres de todos los alumnos matriculados.

5.2 Mayor rapidez en la entrega de resultados.

Gran porcentaje de los padres o apoderados todavía no reciben los resultados de los exámenes realizados entre fines de abril y principio del mes de septiembre del presente año, tiempo en el cual se realizó su atención médica, por lo que se requiere una mayor eficiencia en los trámites de entrega de resultados.

Una de las medidas para resolver esta problemática, es que la JUNAEB gestione con cada colegio, caso por caso, expresando las razones de la demora de los resultados de los exámenes de cada estudiante. Esto es muy importante ya que el apoderado se sentirá más incluido en el proceso, y tendrá la tranquilidad de que no se olvidaron de su caso en particular. Sí se pide la mayor eficacia y eficiencia posible en los plazos con los respectivos resultados, pero es indudable que son muchos los estudiantes comuna por comuna, lo cual de una u otra forma retrasa y alarga el proceso.

5.3 Fomentar y ayudar al estudiante, para que concurra al centro médico.

Otro problema graficado en este cuestionario, fue el traslado que tenía que hacer el estudiante con su apoderado al centro médico, ya que el 55% declaró que se encontraba distante y el 9% lo encontró muy lejano, lo cual le producía problemas para llegar.

En este caso lo más importante es que el estudiante asista al centro médico para realizarse el examen de screening, el cual reflejará y detallará el problema que tiene el escolar, por lo cual se necesita el esfuerzo tanto de la institución educacional como de la JUNAEB, para incentivar y recalcar la importancia del examen. Es de vital importancia que la escuela informe de la fecha y del día en que fue citado el alumno, y en el caso de tener problemas ayudarle con el traslado vía transporte o económicamente, ya que como mencionamos está en juego la salud del pequeño lo cual es primordial.

5.4 Reconocer la importancia de la colaboración del establecimiento educacional

En este sentido, se buscará propiciar una mayor alianza con el establecimiento educacional donde estudian los alumnos/as con hipoacusia. El fortalecimiento de esta alianza JUNAEB e institución educacional es muy necesaria, por todo el apoyo que puede otorgar el sistema educativo tales como: salas de clases para conferencias, reuniones de padres y apoderados para entrega de información y, eventualmente, traslados de los niños/as a centros médicos.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo fue evaluar la satisfacción de los padres y apoderados de los alumnos que tienen deficiencias auditivas en menor o mayor grado, en relación al servicio de salud entregado por la JUNAEB en la especialidad de Otorrino (a petición de este Servicio de Salud) y a través de dicha información recopilada, formular propuestas que mejoren el desarrollo de dicho programa.

Cabe señalar, que este trabajo de investigación nunca se ha realizado antes por la JUNAEB, por lo que sus resultados son de gran ayuda para el avance de este proyecto de salud.

Es muy importante conocer la perspectiva del usuario, ya que aporta una visión cercana a la realidad, y nos permite saber su nivel de satisfacción con el servicio entregado

En cuanto al trabajo, se puede entender la importancia de la audición en la persona sobre todo si es pequeña en términos de edad, cabe señalar que esta es una enfermedad silenciosa por lo que el programa y el examen de screening (primer filtro) son fundamentales para tener un diagnóstico claro del estado de audición del estudiante, y para tomar las acciones correspondientes. Dependiendo del caso, se deriva a una atención médica, tratamiento si es necesario y los controles pertinentes.

Realizada la encuesta, se desprende un alto conocimiento de los padres o apoderados acerca del proceso de atención al programa de Salud Otorrino, lo cual demuestra un alto conocimiento, mediante informativos entregados en el establecimiento educacional. Lo anterior, me parece muy positivo ya que da entender el buen funcionamiento y accionar del establecimiento educacional a la hora de entregar la información, sin embargo existe un porcentaje que no tiene los conocimientos del programa, esto puede ser responsabilidad de los mismos apoderados, o del establecimiento que no informa a todos los apoderados, sin importar el tiempo que se demore en hacerlo.

Si bien el grado de satisfacción usuaria tiene una aceptación positiva en términos generales, en cuanto a los tiempos de espera del examen, la atención otorgada por parte

del especialista, y ayuda entregada para que la audición del estudiante mejore, hay dos puntos en los cuales se debe mejorar, uno es acortando los plazos de entrega de los resultados, y el otro se refiere a la ubicación de los centros médicos, respecto al establecimiento educacional.

En cuanto a la primera, si bien es entendible que son muchos los estudiantes insertos en el programa de salud, debería existir una mayor eficiencia en su entrega, ya que los apoderados, al ver pasar el tiempo sienten que no se les toma en cuenta. Como mencionaré en las propuestas técnicas, debería existir una comunicación más fluida entre la JUNAEB, establecimientos educacionales y apoderados, informándoles acerca del proceso de envío con los resultados del examen.

En el segundo caso, si bien son tantos los establecimientos educacionales, que es imposible que exista un centro médico cerca de cada uno de ellos, en este sentido lo mejor que se puede hacer es fomentar el conocimiento de este Servicio entre los apoderados cuyos hijos asistan a los exámenes, mediante charlas que los incentiven y conozcan la importancia de la salud de sus hijos. Y en los casos que los recursos económicos sean muy escasos, y los centros médicos queden muy alejados, sería muy positivo ayudarles con el desplazamiento vía ayuda monetaria o llevándolos directamente en camionetas de la JUNAEB.

Para finalizar, el trabajo fue muy exhaustivo y enriquecedor, ya que al ser un tema de salud en el cual estaban involucrados niños pequeños me dio motivación día a día por entregar lo mejor, y al tener resultados positivos me di cuenta, de la gran labor que realiza JUNAEB, la cual ayuda a los niños, sobre todo con limitaciones económicas, eso me llena de felicidad y alegría. De paso, realizar un estudio que puede resultar útil ya que fue solicitado específicamente por el Servicio de Salud de la JUNAEB atendiendo a la necesidad de conocer esta satisfacción usuaria de los padres y apoderados.

BIBLIOGRAFIA

Textos y Documentos:

- MORA BASTIAS, FREDDY ALBERTO (2004). Diplomado de Servicio Público. Universidad de los Andes.
- Documento SERVQUAL, (1993). Asociación Española para la calidad.
- GADEA, ALBERT (2000), Gestión de la Calidad en Servicios Públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios”. España
- SHEWHART, WALTER (1924). Control estadístico de calidad. USA: Editorial Ediciones Díaz de Santos S.A (España)
- KOTLER, PHILLIPS (1996). Dirección de Mercadotecnia. México: Editorial Prentice

Sitios Web:

- <http://www.who.int/healthsystems/about/es/>(revisado el 5 de octubre,2012)
- http://www.otorrino-tornu.com.ar/producto_detalle.php?idproducto=717 (revisado el 20 de noviembre, 2012)
- http://www.gaes.cl/conozca_gaes/actualidad_gaes/detalle?45277 (revisado el 27 de noviembre,2012)
- <http://www.espaciologopedico.com/noticias/detalle?id=596> (revisado el 15 de noviembre, 2012)
- http://www.junaeb.cl/prontus_junaeb/site/artic/20100118/pags/20100118152145.html (revisado el 18 de noviembre, 2012)

Leyes

- Ley 15.720. Creación de la JUNAEB. Ministerio de Educación.