

# OPINION DEL USUARIO EXTERNO SOBRE LA ESCUELA PARA PADRES DEL HOSPITAL DR. VICTORINO SANTAELLA, VENEZUELA

**The external user attending parent school at Dr.  
Victorino Santaella Hospital. Venezuela**

Gómez Guerra Wuilman  
E.<sup>1</sup>; Arráez Torres  
Evelin<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Instituto de Altos Estudios "Dr.  
Arnoldo Gabaldón" - MPPS.  
Venezuela.

<sup>2</sup> Hospital Dr. Victorino  
Santaella - MPPS. Venezuela.

E-mail: wuiled2@yahoo.com

## Resumen

Se consultó la opinión de usuarios externos de la Escuela para Padres que funciona en el Hospital Dr. Victorino Santaella de Los Teques, en el estado Miranda que asistieron durante el período 2006-2010. El estudio fue descriptivo, modalidad de campo, de corte transversal. La población estuvo conformada por usuarios externos que asistieron a la escuela para padres durante el período descrito. Se seleccionó una muestra no probabilística intencional representada por 85 padres, remitidos del Consejo de Protección del niño, niña y adolescente del Municipio Guaicaipuro del estado Miranda. La observación y la encuesta fueron utilizadas como técnica de recolección de datos y el cuestionario con respuestas tipo Lickert, fue seleccionado como instrumento de obtención de datos, utilizando para su validación el juicio de expertos; la confiabilidad se calculó según el coeficiente de Alfa de Cronbach. La opinión que los usuarios externos tienen de la Escuela para Padres del Hospital Dr. Victorino Santaella es altamente satisfactoria en lo que respecta a temas, contenidos, metodología, número de encuentros, técnicas de trabajo grupal, habilidades desarrolladas por los facilitadores, horario de atención, cumplimiento de normas y cronograma establecidos, día de atención, material audiovisual y espacio físico utilizado, accesibilidad, así como, la expectativa que tenían de la Escuela.

Recibido: 23 de noviembre  
de 2012. Aceptado: 04 de  
abril de 2013

**Palabras clave:** promoción de la salud, estilo de vida, relaciones familiares, salud pública, Venezuela.

## Abstract

This was a cross sectional descriptive field study. The population was made up of external users attending parent school during the period described. An intentional non probabilistic sample was selected, formed by 85 parents sent by the Commission for the Protection of Children and Adolescents of the Municipality of Guaicaipuro in the state of Miranda. Observation and survey were the chosen techniques for data gathering and the Lickert questionnaire was used to obtain information; validation was done through experts' judgments and reliability was calculated according to Cronbach's Alpha coefficient.

External users have a positive opinion about the Parent school at Dr. Victorino Santaella Hospital regarding topics, content, methodology, number of meetings, group work techniques, skills developed by the facilitators, opening hours, fulfillment of established rules and schedules, audio-visual material, venue, and accessibility, and they feel their initial expectations have been fulfilled.

**Keywords:** health promotion, lifestyle, family relationships, public health, Venezuela.

## Introducción

A nivel mundial, hoy día la salud está siendo abordada desde otra perspectiva, con la visión de los determinantes sociales; debido a que la Organización Mundial de la Salud (OMS) giró directrices para trabajar con el entorno social a los fines de abordar las causas sociales y económicas que afectan a la salud ya que se consideró que la estrategia de Salud para Todos y Atención Primaria en Salud, debía ser recuperada. <sup>(1,2)</sup>

En este sentido, a nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el Fondo Internacional de las Naciones Unidas para Emergencias de la Infancia (UNICEF), Naciones Unidas y otros, han adoptado convenciones, establecido acuerdos, sancionado leyes o acordado resoluciones para impactar de manera favorable en la ciudadanía y en especial en la familia como organización social primaria, promoviendo comportamientos saludables, implementando programas y proyectos de corte preventivo y terapéutico con la intención final de promover cambios de comportamiento individual y colectivo, desarrollando estrategias de intervención temprana contempladas dentro de las políticas públicas de los diferentes Estados y Gobiernos; tal ha sido el compromiso que diversos países han reformado y/o creado leyes para enfrentar los problemas del entorno social que influyen directamente en la familia. <sup>(3,4)</sup>

En Venezuela, se observa como Instituciones Gubernamentales en conjunto con Organizaciones No Gubernamentales (ONG) han realizado esfuerzos para atender este tipo de situaciones sociales, al impulsar políticas públicas saludables que refuerzan entre otras cosas, actividades de promoción de estilos de vida saludables que favorecen prácticas y condiciones de vida que contribuyen al desarrollo humano sustentable al combatir el fenómeno de la violencia o el consumo de alcohol y drogas entre otros, que evidentemente repercuten en forma negativa en la salud de la sociedad en general y directamente sobre la familia. <sup>(2,3)</sup>

En el estado Miranda en Venezuela, se han adoptado programas tendientes a fortalecer factores protectores y minimizar factores de riesgo dentro del contexto familiar, en función de promover estilos de vida saludables a favor de la salud pública haciendo uso de la

estrategia de comunicación y educación para la salud, una de ellas es la llamada Escuela para Padres, destacando la que funciona en el principal centro asistencial de la entidad, es decir en el Hospital Dr. Victorino Santaella.

La Escuela para Padres es un espacio propicio para la promoción de estilos de vida saludables, así como de intervención a favor de la equidad sanitaria actuando sobre los determinantes sociales de la salud y promoción del ejercicio de ciudadanía, ya que como política pública favorece el desarrollo personal y social.

A través de estos espacios, se facilita la intervención intersectorial y la participación ciudadana orientada hacia una mejor calidad de vida de la población, en especial de los más vulnerables.

Este espacio de encuentro se viene desarrollando desde hace diez años de manera ininterrumpida para dar respuesta a padres que acuden en solicitud de orientación profesional ya sea por voluntad propia, referidos por profesionales de la salud o por intermedio de órganos del sistema de protección del niño (a) y adolescentes de los Municipios Guaicapuro, Carrizal y Los Salias del estado Miranda. Durante todo este tiempo no se había realizado una evaluación de su accionar, considerándose importante examinar la opinión que estos tienen sobre el funcionamiento de la escuela.

La evaluación es una herramienta fundamental para la toma de decisiones, indispensable para el buen desarrollo de cualquier programa tendiente a dar respuesta a una situación determinada. A través de ella, los tomadores de decisiones no solo pueden identificar posibles errores sino también corregirlos, reorientando las acciones para que sean más eficientes y efectivas

En lo que respecta a la evaluación de los programas de salud, la tendencia está orientada a valorar las necesidades de la población a la cual va dirigido el programa, los beneficios que se esperan de él, su calidad, sin dejar de lado el diseño, el enfoque y la metodología a implementar en el proceso evaluativo. De igual forma, se debe valorar las necesidades en cuanto a su pertinencia para la satisfacción de necesidades de la población objetivo<sup>(5,6)</sup>

Ahora bien, la satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida, esta frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad en salud<sup>(7,8)</sup>

Las nuevas tendencias gerenciales en el campo de la salud pública consideran a todos los actores para participar activamente en el mejoramiento de los procesos que desarrollan para garantizar prevención, promoción y curación en términos reales y ajustados a las necesidades de la población, con calidad y equidad. Es por ello, que la evaluación en los servicios de salud ha despertado un creciente interés en los últimos decenios, porque se reconoce ampliamente la dificultad de articular las respuestas organizadas por los servicios de salud a las necesidades y demandas de la población. En este sentido, la evaluación de la Escuela para Padres del Hospital Victorino Santaella examina la opinión que tienen sus usuarios externos en torno a ella; permitiendo con ello valorar su gestión para dar pasos al proceso de toma de decisiones y optimizar su calidad en beneficio de la población usuaria.

## Metodología

Se realizó un estudio descriptivo, modalidad de campo, de corte transversal. La población estuvo conformada por usuarios externos que asistieron a la escuela para padres durante los años 2006 a 2010, en total 553 de ambos sexos, independientemente de la edad, motivo y lugar de referencia. Se seleccionó una muestra no probabilística, de tipo

intencional, para ello se preestablecieron los siguientes criterios de elección: usuarios externos de la Escuela para Padres y madres que participaron en el período 2006 – 2010, de ambos sexos, referidos del consejo de protección del niño, niña y adolescente del municipio Guaicaipuro y que hubiesen asistido a un mínimo de diez talleres.

De esta manera se conformó la muestra para esta investigación con 85 padres, quienes contaban con los criterios

La observación y la encuesta fueron utilizadas como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario con respuestas tipo Lickert validado según el juicio de expertos. Por otra parte la confiabilidad se calculó con el coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un puntaje de resultado de alta confiabilidad para todas las dimensiones.

El instrumento incluía instrucciones referentes a la confidencialidad en el manejo de la información suministrada y el anonimato del mismo; se orientó al encuestado sobre la importancia de dar respuesta a una sola opción en cada pregunta formulada. El cuestionario, se le presentó al encuestado teniendo la posibilidad de elegir una sola alternativa entre varios grados de opinión, que se corresponden con las denominadas preguntas de escala de estimación, para lo cual se le asignó un código a cada alternativa de respuesta.

Esta investigación se desarrolló apegada a las pautas establecidas en la Declaración de Helsinki de 1975 y revisada en 1983. <sup>(9)</sup> Por tanto, se realizó la obtención del consentimiento informado por parte de los involucrados en la investigación y la aprobación del protocolo de investigación por parte del Comité de Ética del IAE “Dr. Arnoldo Gabaldon”

Una vez obtenida la aprobación para aplicar el instrumento de recolección de información, se procedió a convocar a éstos usuarios a las instalaciones del hospital en diferentes fechas y a hora definida para la aplicación del instrumento; en este sentido se conformaron varios sub-grupos a los fines de explicarle con mayor precisión el objetivo de la investigación, dar instrucciones generales sobre el llenado del instrumento. En otros casos fue imprescindible aplicarlos de forma individual debido a los compromisos personales de los participantes que no pudieron asistir a la convocatoria grupal.

## Discusión y análisis de los resultados

### Cuadro nº 1

Opinión de los usuarios externos sobre el número de encuentros, temas abordados y metodología utilizada en la Escuela para padres. Hospital Dr. Victorino Santaella.

Opinión	Nº de Encuentros		Temas abordados		Metodología utilizada	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelentes	21	24,71	62	72,94	46	54,12
Muy buenos	35	41,18	22	25,88	30	35,29
Buenos	23	27,06	1	1,18	8	9,41
Regulares	6	7,06	0	0	1	1,18
Deficientes	0	0	0	0	0	0

La opinión que tienen los usuarios encuestados en torno a los temas que son abordados en la Escuela para Padres es que son excelentes en un 72,94%, mientras que 16 de ellos consideran que son muy buenos representado por un 18,82% .

La educación sanitaria debe enfocarse desde un modelo participativo y adaptado a las necesidades con el propósito que la población asuma responsabilidad en el aprendizaje y no solo se centre en el saber, sino en el saber hacer. A través de los temas seleccionados para dar cumplimiento a la misión de la escuela para padres se pretende desarrollar habilidades personales, destinadas a mejorar la salud abarcando diferentes contextos de la vida diaria de sus usuarios que incluye información relativa a factores y comportamientos de riesgo

social, orientados a lograr cambios en los comportamientos que dañan la salud.

Referente a el número de encuentros para el desarrollo de las sesiones de trabajo en la escuela para padres, la muestra representada por usuarios externos del periodo 2006-2010 consideró en 41,18% que eran muy buenas, mientras una porción equivalente al 27,06%, manifestó que el número de sesiones eran buenas; seguidos por la opinión excelente con 24,71%.

El número de encuentros para el desarrollo de talleres en la Escuela para Padres es de treinta y tres. Cuando el usuario externo por razones laborales o de tipo personal interrumpe su asistencia, tiene la oportunidad de reincorporarse en el próximo ciclo de talleres de forma inmediata.

Bartau y colaboradores<sup>(10)</sup> señalan que las Escuelas de Padres consisten en un plan sistemático de formación para padres que se desarrolla en un periodo relativamente extenso de tiempo, que se diferencian de las charlas aisladas en su sistematicidad, regularidad, estructura, continuidad en el tiempo y su larga duración.

Se consultó la opinión sobre la metodología utilizada por el equipo coordinador de la Escuela para Padres a fin de garantizar la permanencia de los usuarios externos en la institución y el resultado reflejado en el presente cuadro expresa que los mismos en 98,82% aportaron respuestas favorables a la metodología, resultado muy similar al evidenciado por Bartau y Etxeberria<sup>(8)</sup>

El trabajo de investigación realizado por Hidalgo García y colaboradores<sup>(11)</sup>, así como la experiencia presentada por Bartau y Etxeberria<sup>(12)</sup> en correspondencia con lo planteado por Romero G.<sup>(13)</sup> concuerdan al afirmar que la metodología de trabajo en grupo con padres tiene importantes beneficios por el intercambio de experiencias entre personas en situaciones similares, lo que facilita la construcción de conocimientos en forma colectiva ante la diversidad de puntos de vista, permitiendo economizar tiempo y esfuerzo de los profesionales responsables.

La metodología de aprender haciendo, facilita las prácticas saludables en salud, a través de la participación activa y consciente se promueve el desarrollo de habilidades y las personas tienen la opción de decidir de forma autónoma alternativas de intervención sobre su propia salud, planteamiento que se encuentra respaldado en la OMS sobre Promoción de la salud<sup>(2)</sup>

**Cuadro nº 2**

Opinión de los usuarios externos sobre habilidades de los facilitadores, técnicas de trabajo grupal y horario de atención en la Escuela para Padres. Hospital Dr. Victorino Santaella.

Opinión	Habilidades de los facilitadores		Técnicas de trabajo grupal		Horario de atención	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelentes	53	62,35	47	55,29	15	17,65
Muy buenos	31	36,47	35	41,18	34	40,00
Buenos	1	1,18	3	3,53	30	35,29
Regulares	0	0	0	0	6	7,06
Deficientes	0	0	0	0	0	0

En este cuadro se evidencia que 62,35% de los encuestados opinaron que los facilitadores que participaron en la Escuela para Padres del Hospital Dr. Victorino Santaella, demostraron excelentes habilidades en el desempeño de su rol, seguido por 36,47% de los usuarios, que consideraron que eran muy buenas.

En la Promoción de la Salud, la facilitación estuvo estrechamente ligada a lograr el empoderamiento de la población al permitir el acceso a la información sanitaria facilitando el desarrollo de habilidades personales.

Martín *et al* y Rodrigo *et al*<sup>(14,15)</sup> señalan que el facilitador debe orientar el proceso de formación acorde a las capacidades y necesidades de los padres, regular el clima emocional del grupo, por ello, no solo debe conocer el contenido del taller que va a implementar, sino también, como realizar su tarea de facilitador para que sea lo más eficaz posible, hacer uso adecuado del lenguaje y del tiempo, canalizar y mantener la atención del grupo sobre la base a los objetivos previstos.

Se evidencia la opinión que tiene el 96.47% de los usuarios externos en cuanto a las técnicas de trabajo grupal desarrolladas por los diferentes facilitadores, que a su consideración fueron excelentes y muy buenas.

Esta experiencia que utiliza técnicas de trabajo grupal para lograr la cohesión e integración grupal concuerda con el Programa abordado por Hidalgo García <sup>(11)</sup> que incluye en cada módulo de trabajo diferentes tipos de dinámicas grupales que promueven la reflexión y son además de sencillas, gratificantes, facilitando la participación de todos.

Con respecto al horario de atención de la Escuela para Padres, este cuadro expresa que 40% de los encuestados manifestaron en sus respuestas que es muy bueno, seguido del 35,29% que considera que era bueno, y un 17,65% que consideró que fue excelente; en la Escuela para Padres del Hospital Dr. Victorino Santaella, se oferta el turno matutino y aun cuando es un horario que coincide con las actividades inherentes al trabajo doméstico tuvo gran aceptación de sus usuarios que también en su mayoría son del sexo femenino.

Este resultado es similar a lo encontrado por Romero G.<sup>(13)</sup> quien afirma que el horario preferido por sus encuestados en un 48,54% es el turno vespertino y considera que es el más cómodo para que las madres asistan una vez que terminan las tareas de la casa ya que son las que mayoritariamente participaron en las escuelas que ella investigó.

**Cuadro nº 3**

**Opinión de los usuarios externos sobre material audiovisual, cumplimiento de normas y espacio físico destinados a actividades en la Escuela para padres. Hospital Dr. Victorino Santaella.**

Opinión	Material audiovisual		Cumplimiento de normas		Espacio físico destinados a actividades	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelentes	39	45,88	29	34,12	33	38,82
Muy buenos	33	38,82	49	57,65	27	31,76
Buenos	11	12,94	4	4,71	23	27,06
Regulares	2	2,35	1	1,18	2	2,35
Deficientes	0	0	2	2,35	0	0

Este cuadro destaca la opinión que tienen los usuarios externos que asistieron a la Escuela para padres durante el periodo investigado sobre el material audiovisual utilizado por los facilitadores; en este sentido se evidencia que un 97,6% de los encuestados emitió una opinión favorable; siendo la cifra menos significativa la correspondiente a la alternativa regular con un 2,35%. Este aspecto es de relevante importancia para Choque.<sup>(3)</sup> cuando lo exalta como un elemento fundamental en la Comunicación para la salud

La Escuela para Padres no dispone de recursos materiales ni financieros propios, en una gran proporción sus usuarios opinan favorablemente sobre el material audiovisual utilizado y que es diseñado por los diferentes facilitadores que en ella participan.

Al indagar la opinión de los encuestados sobre el cumplimiento de las normas de funcionamiento de la escuela para padres que fueron negociadas entre su coordinadora, los facilitadores y los propios usuarios; el cuadro permite visualizar que una gran proporción representada por un 96,48% de los consultados expresaron resultados favorables mientras que un 3,52% no compartieron la opinión anteriormente descrita catalogándola como regular o deficiente, lo que se contrapone a lo encontrado por Martín *et al* .<sup>(14)</sup>

Es conocido que las normas de funcionamiento en todo proceso de formación permiten establecer pautas que regulan la interacción entre los miembros que conforman el grupo en pro del cumplimiento de los objetivos, a través de ellas las personas pueden manifestar lo que por mayoría se considera la forma más adecuada de comportamiento grupal. Se infiere que los resultados arrojados son favorables y responden al hecho de que las normas fueron construidas de forma colectiva

Las respuestas emitidas por los encuestados en torno a la opinión que les merece el espacio físico utilizado para el desarrollo de los talleres de Escuela para Padres; un 97,64% emitió su opinión a favor y una mínima proporción lo consideró como regular representada por un 2,35% .

Donabedian <sup>(8)</sup> manifiesta que el lugar donde se desarrolla el intercambio de experiencia de aprendizaje o servicio de salud debe estar acorde a las características y necesidades del grupo a quien va dirigido el proceso de formación o atención, ya que de él depende que se propicie en forma adecuada o no la interacción entre sus participantes; en este sentido debe tomarse en cuenta la iluminación, ventilación, el mobiliario y sobre todo el aseo para evitar que el grupo se distraiga y se concentre en los problemas de comodidad del lugar lo que puede interferir en las actividades previstas y con ello distraer el objetivo que se tiene previsto.

**Cuadro nº 4**

Opinión de los usuarios externos sobre tiempo que transcurre desde asignación de cita hasta la atención y las expectativas de los usuarios externos sobre la Escuela para padres. Hospital Dr. Victorino Santaella.

Opinión	Tiempo que transcurre desde asignación de cita hasta la atención		Expectativas de los usuarios externos	
	Nº	%	Nº	%
Excelentes	50	58,82	44	51,76
Muy buenos	30	35,29	38	44,71
Buenos	3	3,53	3	3,53
Regulares	2	2,35	0	0
Deficientes	0	0	0	0

En cuanto al acceso a la Escuela para Padres, descrito como el tiempo que transcurre desde que el usuario externo solicita la cita de ingreso hasta su incorporación a las sesiones de trabajo; los encuestados afirmaron en un 94,11% que es entre excelente y muy bueno; los más bajos porcentajes quedaron reflejados con bueno y regular representados por un 3,53% y 2,35% respectivamente.

Al hacer referencia a los indicadores de accesibilidad destaca el hecho que según los resultados en la consulta de opinión, la escuela para padres no presenta mayores limitaciones para el uso de los servicios que oferta a sus beneficiarios, lo cual para un servicio de salud es factor que redunde en su calidad de atención según Donabedian (8).

Finalmente se indagó la expectativa que tenían los usuarios externos sobre la Escuela para Padres durante el periodo investigado y sus respuestas estuvieron orientadas a una opinión de excelente a muy buena con un 96,47%.

Los resultados de opinión de usuarios externos ponen de manifiesto que los asistentes a la Escuela de Padres durante el periodo evaluado sintieron cubiertas las expectativas que tenían sobre el proceso de formación lo que incluye su diseño, objetivos, estructura, contenidos, metodología, habilidades demostradas por los facilitadores, duración, periodicidad así como la coordinación entre otros; lo que lleva a inferir que de alguna manera dio respuesta a las necesidades de apoyo y formación a los padres y madres que a ella asistieron.

Las actividades de promoción de la salud que se desarrollan en la Escuela para Padres del Hospital Dr. Victorino Santaella están orientadas a propiciar espacios saludables fomentando en sus usuarios la corresponsabilidad en el mantenimiento y mejoramiento de su salud al facilitar la elección y responsabilidad personal para el cambio. Por otro lado contribuye al establecimiento de redes intersectoriales e interdisciplinarias para incidir en la salud y la equidad sanitaria de sus usuarios, utilizando metodología y estrategias de educación para la salud para contribuir con la reducción de factores de riesgo social y la potencialización de factores protectores; dando respuesta a lo plasmado en la Carta de Ottawa<sup>(16)</sup> y la Declaración de Yakarta<sup>(17)</sup> sobre la Promoción de la Salud y atendiendo los problemas de salud desde el enfoque de determinantes sociales siguiendo directrices emitidas por la OMS.

## Conclusiones

La Escuela para Padres da respuesta a las directrices emanadas por la Organización Mundial de la Salud, brindar a sus usuarios externos formación en las áreas de Prevención y Promoción de la Salud así como sobre habilidades para la vida (determinantes sociales de la salud) con el firme propósito de proporcionar los medios necesarios para que mejoren su salud y ejerzan un mayor control sobre ella.

La opinión que los usuarios externos tienen de la Escuela para Padres del Hospital Dr. Victorino Santaella es altamente satisfactoria en lo que respecta a temas, contenidos, metodología, número de encuentros, técnicas de trabajo grupal, habilidades desarrolladas por los facilitadores, horario de atención, cumplimiento de normas y cronograma establecidos, día de atención, material audiovisual y espacio físico utilizado, accesibilidad así como la expectativa que tenían de la Escuela.

## Bibliografía

1. Organización Mundial de la Salud. Subsanan las desigualdades en una generación. Alcanzar la equidad sanitaria actuando sobre los determinantes sociales de la salud. Resumen analítico del Informe Final. Comisión sobre determinantes de la salud. [Acceso 13 Junio de 2010], disponible en [http://whqlibdoc.who.int/hq/2008/WHO\\_IER\\_CSDH\\_08.1\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2008/WHO_IER_CSDH_08.1_spa.pdf)
2. Organización Mundial de la Salud (2005). "Acción sobre los factores sociales determinantes de la salud: Aprender de las experiencias anteriores". Documento de información. Comisión sobre determinantes de la salud. [Acceso 10 de Junio de 2011], disponible en [http://www.who.int/social\\_determinants/resources/action\\_sp.pdf](http://www.who.int/social_determinants/resources/action_sp.pdf)
3. Choque, R. La comunicación para la salud. Huancavelica (Perú), FAS, 1997. 82 p.
4. Tramontín Querales, R. Aproximación al estudio de la familia venezolana, Caracas, FACES, Fondo editorial tropykos. 1999
5. Naranjo, M. (2006). *Evaluación de programas de salud*. Comunidad y Salud (Online) 2 (4), 34-37. [Acceso 30 Octubre, 2010] Disponible en [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-32932006000200005&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-32932006000200005&nrm=iso)
6. Montero, E. (2004). "Marco conceptual para la evaluación de programas de salud" *Población y Salud en Mesoamérica*. 2 (1). [Acceso el 17 Octubre, 2010] Disponible en [ccp.ucr.ac.cr/revista/volumenes/1/1-2/1-2-6/1-2-6.pdf](http://ccp.ucr.ac.cr/revista/volumenes/1/1-2/1-2-6/1-2-6.pdf)
7. Delgado A. (2008) Calidad de servicio percibida por los usuarios de consulta externa de dermatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2007 [Tesis maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
8. Donabedian, A. (1993) "Seminar sobre Garantía de Calidad. Esquemas de



Conferencias y materiales ilustrativos”. Preparado por A. Donabedian e impreso por Comisión Organizadora, Buenos Aires.

9. Asociación Médica Mundial AMM. (2008). Declaración de Helsinki.

[Acceso 10 de Junio de 2011] disponible en <http://www.wma.net/s/ethicsunit/helsinki.htm>

10. Bartau, I., Maganto, J.M., Etxeberria, J. Programas de formación de padres: una experiencia educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*. 25:1-17. [Acceso 08 de Octubre de 2010], disponible en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/551/55130158.pdf>

11. Hidalgo M., Menéndez S., Sánchez, J., Lorence, B. & Jiménez, L. La Intervención con Familias en Situación de Riesgo Psicosocial. Aportaciones desde un Enfoque Psicoeducativo. *Apuntes de Psicología*, 7 (2) 413-426

12. Bartau, I., Etxeberria, J. El Programa Corresponsabilidad Familiar (COFAMI): Organización e Intervención en el País Vasco. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 1(3)586-593. [Acceso 01 Septiembre de 2011] disponible en <http://redalyc.valmex.mx/pdf/551/55130158.pdf>

13. Romero G,M. La escuela de madres y padres de Madrid capital. Estudio Comparado. Tesis para optar al título de Doctora, Facultad de Educación, Universidad Complutense de Madrid, España [Acceso 01 Septiembre de 2011], disponible en <http://eprints.ucm.es/tesis/edu/ucm-t28033.pdf>

14. Martín J., Máiquez M., Rodrigo M., Byme, S., Rodríguez B., Rodríguez G. *Programa de Educación Parental. Intervención. Psico social*. 2 (18)121-133. [Acceso 04 Septiembre de 2011], disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113205592009000200004&Ing=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113205592009000200004&Ing=es&nrm=iso) .

15. Rodrigo Lopez, M., Máiquez Chaves, M., & Martin Quintana, La educación parental como recurso psicoeducativo para promover la parentalidad positiva. [Acceso 15 de Junio de 2011] Disponible en <http://www.cib.es/govern/archivo.do?id=737142>.

16. Organización Mundial de la Salud. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. [Acceso 12 de Febrero de 2011] Disponible en <http://www.paho.org/spanish/hpp/ottawachartersp.pdf>

17. Organización Mundial de la Salud .Declaración de Yakarta sobre la promoción de la Salud en el siglo XXI. [Acceso 10 de Junio de 2011] disponible en [www.who.int/hpr/NPH/docs/jakarta\\_declaration\\_sp.pdf](http://www.who.int/hpr/NPH/docs/jakarta_declaration_sp.pdf)