



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE MEDICINA**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE
DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA "CEDIUC",
CUENCA, 2013.**

***TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE
MÉDICO.***

AUTORES:

FREDDY ANDRES DELGADO CALVA

XIMENA FABIOLA ANDRADE PEÑALOZA

PAUL EMANUEL CHUQUIRALAGUA RUIZ

DIRECTOR Y ASESOR:

DR. JULIO ALFREDO JARAMILLO OYERVIDE

CUENCA – ECUADOR

2013



RESUMEN:

TITULO

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA “CEDIUC”, CUENCA, 2013.

Objetivo: Determinar la calidad de atención recibida en el CEDIUC desde la perspectiva de los padres de los niños y niñas atendidos.

Materiales y Métodos: estudio cuantitativo descriptivo en el que se determinó la percepción de la calidad de atención en salud de los niños/as atendidos en el CEDIUC. La población de estudio son todos los progenitores y/o representantes legales de los niños y niñas que acuden al CEDIUC N=130 personas. La muestra se corresponde con el universo de estudio n=130 personas. El formulario de recolección de datos (ver anexo # 1) fue previamente validado.

Resultados: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 61.9% (73) refieren que el trato en el CEDIUC es excelente además el 99.1% de los usuarios del área de Estimulación Temprana califican la calidad de atención de dicha área entre excelente y buena.

Conclusiones: La calidad de atención en el CEDIUC va desde buena a excelente.

Palabras claves: CALIDAD, CEDIUC, ATENCIÓN, ESTIMULACIÓN TEMPRANA.



ABSTRACT:

TITLE

**PERCEPTION OF THE QUALITY OF HEALTH CARE IN CHILD DEVELOPMENT
CENTRE OF THE UNIVERSITY OF CUENCA "CEDIUC", CUENCA 2013**

Objective: To determine the quality of care received in CEDIUC from the perspective of parents of children and girls attended.

Materials and Methods: A quantitative study in which the perception of the quality of health care for children in the CEDIUC was determined. The study population consisted of all parents and / or guardians of children attending the CEDIUC N = 130. The sample corresponds to the universe of study n = 130. The data collection form (see Attachment # 1) was previously validated.

Results: Of the total study population (118 parents), 61.9 % (73) reported that the treatment is excellent in addition 99.1 % of users of Early stimulation area consider the attention ranges from good to excellent .

Conclusions: The quality of care in CEDIUC is good to excellent.

Keywords: QUALITY, CEDIUC, CARE, EARLY STIMULATION.



INDICE

RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
CAPITULO I	
1.1 INTRODUCCIÓN.....	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	21
CAPITULO II	
2.FUNDAMENTO TEÓRICO.....	23
2.1.CEDIUC “CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL UNIVERSIDAD CUENCA.....	23
2.1.1. Antecedentes.....	23
2.1.2. ¿Qué es el CEDIUC?.....	23
2.1.3. Misión del CEDIUC.....	24
2.1.4. Visión del CEDIUC.....	24
2.1.5. Objetivo general del CEDIUC.....	24
2.1.6 Servicios con los que cuenta el CEDIUC.....	24
2.1.7. Horario de atención.....	25
2.2. ATENCION EN SALUD.....	25
2.3. CONCEPTO DE CALIDAD.....	26
2.4. LA CALIDAD DEL SERVICIO: EL PUNTO DE VISTA DEL USUARIO.....	28
2.5. ATRIBUTOS DE LA CALIDAD.....	30
2.6. CALIDAD EN ATENCIÓN EN SALUD.....	31
2.7. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN ATENCION SANITARIA.....	32
2.7.1 Componente Técnico.....	32
2.7.2. Componente Interpersonal.....	32
2.7.2.1. Características de los proveedores.....	32
2.7.2.2. Características del paciente.....	33
2.7.3. Componente del Entorno.....	34
2.8. DETERMINANTES DE CALIDAD DE SALUD.....	35



2.9. ENFOQUES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.....	36
2.9.1 Criterios de estructura.....	36
2.9.2 Criterios de proceso.....	36
2.9.3 Criterios de resultado.....	36
2.10. PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE SALUD.....	36
2.11. TEORÍAS DE INVESTIGACIÓN DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE SALUD.....	37
2.11.1. La teoría de la Acción Razonada.....	37
2.11.2 La segunda teoría de la Confirmación de Expectativas.....	38
2.12. PARÁMETRO PARA UNA BUENA ATENCIÓN EN SALUD SEGÚN EL MINISRERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR.....	38
2.12.1 Misión del MSP.....	38
2.12.2 Visión del MSP.....	39
2.12.3 Plazo.....	39
2.12.4 Control de la calidad.....	39
2.13. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	39
2.13.1 Requisitos para la evaluación de calidad.....	40
2.14. RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y PRINCIPIOS DE BIOÉTICA.....	40
2.15. TÉCNICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD.....	41
2.16. HIPÓTESIS.....	42
CAPITULO III	
3.OBJETIVOS.....	43
3.1.Objetivo general.....	43
3.2.Objetivos específicos.....	43
CAPITULO IV	
4.DISEÑO METODOLÓGICO.....	44
4.1.DISEÑO GENERAL DEL ESTUDIO.....	44
4.1.1.Tipo de estudio.....	44
4.1.2.Area de investigación.....	44
4.1.3.Universo de estudio.....	44



4.1.4. Selección y tamaño de la muestra.....	44
4.1.5. Unidad de análisis y observación.....	44
4.2. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	44
4.2.1. Criterios de inclusión.....	44
4.2.2. Criterios de exclusión.....	45
4.3. METODOS E INSTRUMENTO PARA OBTENER LA INFORMACIÓN.....	45
4.3.1. Metodos de procesamiento de la información.....	45
4.3.2. Técnica.....	45
4.3.3. Procedimiento para la recolección de información e instrumentos a Utilizar.....	45
4.3.3.1 Tablas.....	46
4.3.3.2 Medidas Estadísticas.....	46
4.4. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR PROCESOS ÉTICOS.....	46
4.5 VARIABLES.....	46
4.5.1. Operacionalización de las variables.....	46
CAPITULO V	
5. RESULTADOS.....	50
5.1. Cumplimiento del estudio.....	50
5.2. Características de la población de estudio.....	50
5.3. Análisis de resultados.....	50
CAPITULO VI	
6. DISCUSIÓN.....	140
CAPITULO VII	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	143
7.1 CONCLUSIONES.....	143
7.2 RECOMENDACIONES.....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146
ANEXOS.....	152



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, PAUL EMANUEL CHUQUIRALAGUA RUIZ, autor de la tesis "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA "CEDIUC", CUENCA 2013", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 12 de Marzo del 2014

Paul Emanuel Chuquiralagua Ruiz
0104849617

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Paúl Emanuel Chuquiralagua Ruiz, autor de la tesis "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA "CEDIUC", CUENCA, 2013", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Médico. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 12 de Marzo del 2014

Paúl Emanuel Chuquiralagua Ruiz
0104849617

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Yo, Ximena Fabiola Andrade Peñaloza, autora de la tesis "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA "CEDIUC", CUENCA, 2013.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 12 de Marzo del 2014



Ximena Andrade Peñaloza
ID704784891

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, XIMENA FABIOLA ANDRADE PEÑALOZA, autor de la tesis "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA "CEDIUC", CUENCA 2013", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Médico. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 12 de Marzo del 2014



Ximena Fabiola Andrade Peñaloza
C.I. 0704784891

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Freddy Andrés Delgado Calva, autor de la tesis "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA "CEDIUC", CUENCA, 2013.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 12 de Marzo del 2014


Freddy Andrés Delgado Calva
0704155068

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e mail: edjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA




UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, FREDDY ANDRES DELGADO CALVA, autor de la tesis "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA "CEDIUC", CUENCA 2013", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Médico. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 12 de Marzo del 2014



Freddy Andrés Delgado Calva
C.I. 0704155068

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



DEDICATORIAS:

Dedico en primer lugar a Dios por haberme dado salud, bienestar y sabiduría, a mi familia por el apoyo incondicional ante las adversidades que surgieron durante la realización de nuestro trabajo, a su comprensión y paciencia en los momentos difíciles, a su apoyo económico y consejos que me permitieron seguir luchando por alcanzar todas las metas y objetivos que me he propuesto lograr. A mis amigos incondicionales y a quienes se sumaron a mi vida brindando el más cálido aliento de lucha.

Freddy Andrés Delgado Calva

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación. A mi madre por haberme apoyado siempre, por sus consejos, sus valores, por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su paciencia y amor. A mi padre por haberme heredado la vocación de médico, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, por su ayuda económica, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. A mi hermana por haber sido mi compañera de estudio y por haberme apoyado en los momentos más difíciles.

Ximena Fabiola Andrade Peñaloza

A mi Dios Todopoderoso por haberme dado la vida, iluminación y fortaleza en este duro y hermoso camino, a mí querida Madre por brindarme la vida, por sus consejos, apoyo, comprensión y amor incondicional y por ser mi ejemplo de vida y superación. A mi amada esposa por apoyarme, comprenderme y darme todo el amor que necesito para nunca rendirme. A mi padre por sus consejos, apoyo y amor incondicional. A toda mi familia que siempre está conmigo apoyándome y brindándome todo su amor y que siempre confió en mí para que este sueño se hiciera realidad.

Paúl Emanuel Chuquiralagua Ruiz



AGRADECIMIENTO

Debemos agradecer de manera especial y sincera al Profesor Dr. Julio Jaramillo Oyervide por aceptarnos

para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadores. Nuestras ideas, siempre fueron marcadas en su orientación y rigurosidad, lo que ha sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradecemos también el habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

Hacemos extensivo el agradecimiento a todo el personal del CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA “CEDIUC”, institución en la que realizamos nuestro trabajo, pues nos recibieron con absoluta amabilidad y nos colaboraron desinteresadamente durante la realización de nuestra investigación.

A nuestra querida Universidad Estatal de Cuenca, por abrir sus puertas y darnos la confianza necesaria para triunfar en la vida, por acogernos en sus aulas y darnos la oportunidad de salir como profesionales en beneficio propio y de la sociedad.

A nuestros Profesores por compartir sus conocimientos y consejos durante todos los años de estudio. Por habernos enseñado el valor de la humanidad ante los pacientes y por toda su paciencia y dedicación.

Los autores



RESPONSABILIDAD

Los criterios vertidos en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Freddy Andrés Delgado Calva

C.I. 0704155068

Ximena Fabiola Andrade Peñaloza

C.I. 0704784891

Paul Emanuel Chuquiralagua Ruiz

C.I. 0104849617



CAPITULO I

1.1 INTRODUCCIÓN.

Lograr calidad de atención en salud es un desafío constante para los servicios públicos, por la complejidad e importancia del servicio que se está prestando que representa el bienestar e integridad de las personas y como todo proceso, debe ser calificado, evaluado, con la finalidad de tener una visión amplia de cómo se está manejando (esta involucra el interés, la actitud, el lenguaje corporal, el ambiente en que se da la atención, etc. lo que no requiere de recursos económicos) (1). La atención debe ser humanizada, no paternalista y de calidad (1), este último término que revisamos y profundizamos en la presente investigación.

La Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Cada uno de ellos -paciente, prestador, asegurador o entidad rectora- tiene una perspectiva diferente, que, sin contradecir y estando de acuerdo con la de los demás, hace énfasis en aquel o aquellos determinantes que más valora (2).

Este estudio se basa en la perspectiva de los usuarios que reciben la atención de salud, que es eventualmente importante al momento de realizar un control de calidad de atención en salud

En el CEDIUC no existen antecedentes en el que se evalúen la calidad de atención brindada, por ello es importante tener una visión de cómo se está manejando la atención y que esta cumpla con los parámetros de excelencia, abasteciendo las necesidades del nuevo sistema de salud implementado por el gobierno desde la constitución del año 2008.

El CEDIUC es una institución que pertenece a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca. Es un Centro destinado a la asistencia, docencia, investigación y vinculación con la comunidad, en



donde realizan sus prácticas estudiantes de las escuelas de Enfermería, Tecnología Médica, Psicología y Trabajo Social (Orientación Familiar). Brinda atención de calidad a niños/as menores de 6 años, con o sin problemas de crecimiento y desarrollo. Para la atención y tratamiento participan docentes especialistas de la Facultad de Ciencias Médicas.

En el CEDIUC hay diversas áreas las cuales evaluamos a partir de encuestas para los representantes legales de los niños atendidos, entre esas áreas tenemos: Enfermería, Pediatría, Nutrición, Estimulación Temprana, Psicología, Terapia Física y Fonoaudiología (Terapia de Lenguaje) las que fueron evaluadas desde la perspectiva del usuario a partir de un cuestionario pre-elaborado para esa finalidad.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de atención en Salud es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios.

Las circunstancias en las cuales se desarrolla la atención integral de salud, como consecuencia de los cambios logrados a nivel científico, se traducen en mejoras de la calidad de vida, prevención, y atención de salud, en particular la ofrecida por el médico de medicina general, y el personal que cuida la salud en general, la cual se brinda a aquellos individuos que demandan cuidados en materia de salud, por lo que los expertos que la prestan, deben contribuir a mejorar la salud de la población y su consecuente aumento en la esperanza de vida, que es el fin último de cualquier sistema de salud.

Según la OMS, la calidad de asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más



adecuado para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (3)

El gran interés y fuerza que ha tomado el conocer las opiniones de los usuarios con respecto a la atención en los establecimientos de salud ha provocado que se publiquen varios estudios que aseguren o nieguen una excelente atención para los usuarios.

En un artículo sobre la calidad de atención en Buenos Aires, Argentina publicado en el 2005 por la Organización Panamericana de Salud se observa que una gran mayoría (90%) optó por las categorías positivas (“excelente”, “muy buena”, “buena”) de la escala de evaluación de la calidad de la atención. No obstante esa positiva evaluación de las respuestas fue mayor en los usuarios que se atienden desde hace más tiempo en la institución médica. El 36% contestó “excelente”, el 43% en especial los usuarios de menor nivel educativo contestó “muy buena” y un 32% opinó es “buena”. No se registraron diferencias significativas según sexo. Una minoría (10%) eligió la categoría intermedia (“ni buena ni mala”) y una de las alternativas negativas (“mala”). Ningún entrevistado eligió las opciones “muy mala” y “pésima”. (4)

Otra investigación realizada el 2008 en Paraguay con el objetivo de evaluar la calidad de atención a niños/as en centros públicos de su país obtuvieron resultados positivos en su mayoría 88.9% que fueron atribuidos al buen trato personal, como factor preponderante en la calidad de la atención, (personalizada y humanizada), así como al buen examen del niño y las explicaciones claras brindadas sobre el problema del mismo. (5)

Así mismo se han realizado varias investigaciones en nuestro país como en la provincia de Imbabura en el 2010 en donde los resultados fueron: 41% manifiesta que debe regresar nuevamente para ser atendido, sin embargo



de ello la falta de recursos económicos por parte de la población hace que regrese nuevamente por un “mal servicio” esto demuestran las respuestas obtenidas, pero el 57 % restante admite que la calidad de atención es rápida y oportuna. (6).

Acerca de una tesis, en el Subcentro de Salud de Amaguaña, en el 2011 se muestran respuestas en cuanto al trato recibido en el subcentro de Salud, el 63.3 % de los usuarios entrevistados muestran satisfacción, pues califican el trato como excelente; sin embargo se debe tomar en cuenta la opinión de resto de usuarios como bueno y regular. (7)

En una investigación realizada sobre Mejoramiento de la calidad de atención a niños y niñas de 0 a 5 años de edad con trastornos del desarrollo con o sin discapacidad que asisten a los Centros de Desarrollo Infantil de la Áreas Urbanas del Cantón Cuenca, 2008 -2010, informa que el 66,66% de los centros fiscales regulares califica como regular en cuanto a la calidad de atención y el 33,33% como buenos y no hay muy buenos. El 68% de los centros privados regulares es bueno, el 24% es muy bueno, el 8% es regular. De los fiscales especiales el 50% es muy bueno y el 50% es bueno, mientras que el privado es 100% bueno. La diferencia entre los fiscales y los privados regulares probablemente se deba a los pocos recursos. (8)

Es necesario compartir lo mencionado por la constitución del Ecuador, en donde se manifiesta que “las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad”. (9)



Otro tema de importancia es el objetivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Ecuador que garantiza a través de los servicios de Desarrollo infantil integral, la protección de derechos de los niños y niñas de 0 a 3 años de edad en igualdad de oportunidades y condiciones, para lograr su pleno desarrollo en armonía con su entorno sociocultural y ambiental, con la participación y corresponsabilidad entre la familia, la comunidad y el Estado. (10)

En un estudio en julio del 2008, revista médica de Cochabamba, que se titula: “Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candalaria, se aplicó un diseño de estudio transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra compuesta de 100 encuestados de consulta externa entre Octubre Noviembre y Diciembre 2007. Las dimensiones de análisis son la accesibilidad (tiempos de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de la atención médica (satisfacción). (11)

Los resultados obtenidos del estudio son: tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar, 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera. El 58% se quejaron de falta de comodidades. Maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%. La calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Percepción de calidad de atención en un 68%. Las fortalezas encontradas fue la accesibilidad (58%) costo (53%) calidad de atención de los médicos (47%). Las dimensiones relacionadas con mala calidad fueron los prolongados tiempos de espera (64%), incomodidad (58%) maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%). (11).

Por todo lo antes mencionado sabemos que es de gran importancia el conocimiento de la calidad de atención en el CEDIUC, sin olvidar que el mejoramiento continuo es un proceso que nunca se detiene, es dinámico y



permanente, se logra a través de todas las acciones diarias, por pequeñas que sean, permitiendo que los procesos y la organización misma sean más competitivos y se orienten hacia la satisfacción del usuario.

Es importante recordar lo expresado por la UNICEF y emplearlo como motivador en nuestra investigación “Lo que ocurre con los niños y niñas en los primeros años de vida tiene una importancia fundamental tanto para su bienestar inmediato como para su futuro. Si en los primeros años de vida un niño recibe el mejor comienzo, probablemente crecerá sano, desarrollará capacidades verbales y de aprendizaje, asistirá a la escuela y llevará una vida productiva y gratificante. Sin embargo, a millones de niños y niñas alrededor del mundo se les niega el derecho a alcanzar todas sus posibilidades.” (12)

1.3 JUSTIFICACIÓN

El cuidado de la calidad de atención de salud es un tema nuevo con historia conocida (4). Es un hecho que toda institución prestadora de servicios de salud debe evaluar con alguna regularidad la calidad de la atención. El presente estudio tiene como objetivo la evaluación del CEDIUC. Un tema poco conocido en nuestro medio y de alta importancia en salud, es la calidad de atención que se brinda a los niños/as y a los pacientes en general en el Ecuador. En nuestro país existen diferentes instituciones encargadas de tratar a niños con problemas en su desarrollo y enfermedades prevalentes de la infancia, es importante descubrir qué tipo de atención están recibiendo los niños/as y si los resultados del tratado de los niño/niñas son positivos o no, desde la perspectiva de los padres.

Los resultados obtenidos serán compartidos y difundidos a través del CEDIUC, además se procurará la publicación de este trabajo en revistas científicas académicas. Los beneficiarios de mayor impacto serán: el



CEDIUC con la finalidad de mejorar la calidad de atención que brinda o como reconocimiento a la buena atención brindada, los niños/as que son atendidos en el CEDIUC, ya que podrán recibir un tratamiento óptimo, además los beneficiarios serán los padres generando gran satisfacción al observar los buenos resultados en el tratamiento de los diversos problemas que padezcan sus niños/niñas



CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 CEDIUC “CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL UNIVERSIDAD CUENCA.

2.1.1 Antecedentes

El CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA cuyas siglas son CEDIUC, nació como iniciativa de las Escuelas de Enfermería y Tecnología Médica, a la vez, se consideró que al contar con profesionales preparados, con áreas físicas, equipos y materiales, la Facultad estaba en condiciones de dar respuesta a uno de los postulados de la Facultad de Ciencias Médicas y de la Universidad, como es, la Extensión Universitaria mediante el servicio, la docencia y la Investigación. (13)

2.1.2 ¿Qué es el CEDIUC?

El CEDIUC es una institución que pertenece a la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca. Es un Centro destinado a la asistencia, docencia, investigación y vinculación con la comunidad, en donde realizan sus prácticas estudiantes de las escuelas de Enfermería, Tecnología Médica, Psicología y Trabajo Social (Orientación Familiar). Brinda atención de calidad a niños/as menores de 6 años, con o sin problemas de crecimiento y desarrollo.

Para la atención y tratamiento participan docentes especialistas de la Facultad de Ciencias Médicas. (14)



2.1.3 Misión del CEDIUC.

“Prestar Atención Temprana a los niños, niñas menores de 6 años de edad mediante la participación de un equipo interdisciplinario o trans-disciplinario en la promoción, prevención e identificación, de factores de riesgo y trastornos del desarrollo para su diagnóstico integral e implementación de programas que involucre a la familia y a la comunidad.” (14)

2.1.4 Visión del CEDIUC.

“Constituir al CEDIUC en una institución de atención permanente y continua a niños, niñas y adolescentes, a través de un equipo interdisciplinario conformado por profesionales de planta, con alta preparación científica, técnica, humana y ética. Fortaleciendo a través de la asistencia, docencia e investigación no solo la atención del crecimiento y desarrollo de la niñez y adolescencia sino ejecutando programas con impacto social tendientes a modificar la realidad. Contando con una estructura física, administrativa, económica, legal suficiente para lograr autonomía que se refleje en la excelencia en beneficio de la niñez, adolescencia y comunidad.” (14)

2.1.5 Objetivo General del CEDIUC

Brindar atención integral a niños/as menores de cinco años con deficiencia del desarrollo en las áreas de psicomotricidad, lenguaje, socialización y cognición con la participación de un equipo multidisciplinario (14)

2.1.6 Servicios con los que cuenta el CEDIUC.

EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA presta los siguientes servicios (14)

- PEDIATRIA
- ENFERMERÍA



- ESTIMULACIÓN TEMPRANA
- PSICOLOGIA
- NUTRICIÓN
- TERAPIA FÍSICA
- TERAPIA DE LENGUAJE

Otros servicios con los que cuenta: trabajo social, orientación familiar, secretaria. (14)

2.1.7 Horario de Atención.

EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA presta atención a partir de las 8h00 hasta las 12h00. (15)

2.2 ATENCIÓN EN SALUD.

Los servicios de salud son los prestados por médicos, odontólogos, enfermeras y el resto del personal en salud en hospitales, consultorios y clínicas con el objetivo de obtener prevención primaria, secundaria y terciaria según corresponda y según las necesidades de la población. (Mantener, conservar, establecer salud.)

Según la OMS se considera que atención en salud es: conjuntos de acciones directas y específicas destinadas a poner al alcance del mayor número posible de individuos, su familia y la comunidad los recursos de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. (16)



2.3 CONCEPTO DE CALIDAD

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda. (17)

Según Avedis Donabedian en 1980: “Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”. (18)

Años más tarde, concretamente en 1989, la International Organization for Standardization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado" (18)

En 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite". (18)

Existen muchos conceptos respecto a calidad (16):

- A. Capacidad para que un producto consiga el objetivo deseado al más bajo costo.
- B. Cumplir con lo propuesto.
- C. Relación del costo de producción con el cumplimiento



- D. Según la real academia: propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su propia especie.
- E. El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor.
- F. El conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presumen.

Según Romero y Montoya Aguilar, definen la calidad como el desempeño apropiado (acorde a las normas) de la investigación que se saben son seguras, que la sociedad en mención puede costear y tienen la capacidad de producir impacto sobre la mortalidad, morbilidad, la incapacidad y desnutrición. (19)

Pueden distinguirse tres niveles en la conceptualización de la calidad (20):

El nivel más global es el concepto general de calidad, que puede ser aplicado a todo tipo de servicios y que puede resumirse como «la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquéllos a quienes van dirigidos los servicios.

La principal implicación es que, para que un servicio sea de calidad, es preciso que quien lo provea:

- Conozca cuáles son las necesidades y expectativas de sus «clientes» potenciales.
- Sea capaz de diseñar ese servicio de acuerdo con esas necesidades y expectativas.

En el siguiente nivel se sitúan los conceptos genéricos de calidad que aplican a sectores, industrias o actividades concretas (como los servicios de



salud). Este nivel se define generalmente por medio de «dimensiones» (accesibilidad, calidad científico-técnica, satisfacción, etc.) de las que existen y se discuten diversos esquemas. Estos esquemas representan la interpretación que se hace de lo que significa «satisfacer las necesidades y expectativas» de la población que recibe los servicios de salud, y sirve de marco para el siguiente nivel de conceptualización.

El tercer nivel de calidad de procesos de atención o servicios concretos, relacionados con problemas de salud o situaciones específicas, la calidad se define por medio de requisitos que se hacen medibles a través de criterios o indicadores. (20)

Haciendo un recuento histórico desde la perspectiva de marketing en donde dio sus orígenes el término calidad encontramos que el concepto ha ido cambiado a lo largo del tiempo, los primeros esfuerzos por definirla se inclinaban a los criterios del prestatario, en 1972, Levitt propone el concepto de calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio frente a un ideal estándar. En 1982 y 1984 Gronroos la define como la interacción entre los participantes activos, es decir, desde una perspectiva del que recibe el servicio (calidad de servicio percibida). En esta definición implica directamente el juicio subjetivo del cliente sobre el servicio que recibe. Zeithaml en 1988 desde su perspectiva define a la calidad como superioridad o excelencia, es decir, la calidad percibida se puede entender como el juicio del consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio. (21)

2.4 LA CALIDAD DEL SERVICIO: EL PUNTO DE VISTA DEL USUARIO

Para comprender en qué consiste un buen nivel de calidad en el servicio, es necesario reconocer que los servicios presentan diferencias con los bienes físicos en la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas diferencias son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad. (22)



Desde la perspectiva del cliente, Parasuraman plantea que la calidad resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio. (22)

Parasuraman et al. representan gráficamente el concepto de la calidad del servicio y sugieren que las expectativas de los clientes dependen de cuatro factores, a saber (22):

1. Comunicación boca-boca, lo que los usuarios escuchan de otros usuarios.
2. Las necesidades personales de los clientes.
3. La extensión de las experiencias que han tenido con el uso de un servicio.
4. Las comunicaciones externas de los proveedores del servicio.

Grönroos concibe que el servicio percibido depende directamente de la llamada "calidad técnica (lo que se da) y de la "funcionalidad" (como se da), que tienen que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensado al usuario en su interacción con los prestadores del servicio. (22)

Parasuraman et al. a partir de un estudio exploratorio, consistente en reuniones de grupo, identificaron diez criterios determinantes de la evaluación de la calidad del servicio, las cuales se denominaron los diez criterios iniciales de la evaluación de la calidad. (22)



2.5 ATRIBUTOS DE LA CALIDAD.

A partir de este análisis numerosos autores han postulado las dimensiones que abarca la calidad, siendo la clasificación más conocida la de H. Palmer que incluye (23):

- a) **Efectividad:** Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos. (23)
- b) **Eficiencia:** La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada. (23)
- c) **Eficacia:** La capacidad de la ciencia y la tecnología de atención de la salud para conseguir mejoras de la salud cuando son usadas bajo las circunstancias más favorables. (16)
- d) **Accesibilidad:** Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc. (23)
- e) **Optimidad:** El equilibrio entre las mejoras en salud frente a los costos de alcanzar dichas mejoras. (16)
- f) **Aceptabilidad:** Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención. (23)
- g) **Competencia profesional:** Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios. (23)
- h) **Legitimidad:** Conformidad con las preferencias sociales según expresan los principios éticos, valores, normas, costumbres, leyes y regulaciones. (16)



i) **Equidad:** Conformidad con el principio que determina lo que es justo y correcto en la distribución de la Salud y sus beneficios entre los miembros de una población. (16)

j) **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias. (16)

2.6 CALIDAD EN ATENCIÓN EN SALUD

Definimos calidad, tomando el concepto de Myers y Slee, como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados. (24)

Según la OMS: “Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” (25)

Decimos también que es el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales. (24)

En conclusión es el modelo óptimo grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente.



2.7 DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN ATENCION SANITARIA

La calidad es multidimensional sin embargo no existe un consenso constitutivo acerca de ello, pero tenemos mucha información que la respalda. Según Donabedian, son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta (26):

2.7.1 Componente Técnico: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad (26)

2.7.2 Componente Interpersonal: se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente. (26)

Esta relación inter personal a la vez depende de los actores en el proceso de interrelación medico paciente es decir podemos clasificarlo en características dependientes del usuario y las del proveedor.

2.7.2.1 Características de los proveedores

Es muy importante la confianza que inspira el medico a su consultante de ello depende que el paciente sea encontrado satisfecho de los servicios brindados. El paciente prefiere consultas



que tengas las siguientes características: “duración de la consulta, proporción del tiempo de consulta en el que es el profesional quien toma la palabra, actividad del médico durante la consulta, habilidades de comunicación, variedad y número de las preguntas que formula y comentar durante la consulta aspectos de índole no clínica”. (27)

Ciertos estudios indican relación significativa entre una buena atención en salud con las entrevistas medica que permiten: expresarse al paciente con libertad, en las que se transmite suficiente información y en las que los pacientes se sienten suficientemente cómodos como para preguntar al médico todas sus dudas o temores, incluso interrumpiendo al médico cuando explica algo que no entiende, todo se asocia a un nivel de satisfacción y cumplimiento de prescripciones mas alto. (27)

Poner en práctica estilos de comunicación más próximos hacia el paciente, no enjuician su comportamiento, le ofrecen mayor cantidad de información y adoptan una postura menos dominante suelen ser más valorados por sus pacientes. (27)

2.7.2.2. Características del paciente.

Estudios relacionados con el grado de satisfacción en el paciente que en este estudio lo extrapolaremos a calidad en atención, han demostrado que existe una ligera tendencia a encontrar una mayor satisfacción en pacientes de edad, y en personas de ingresos económicos medios y superiores, sin embargo resulta necesario ahondar más en estos aspectos. En cambio, en lo que parece existir acuerdo es en que las mujeres suelen valorar en forma más positiva la atención médica que reciben, mostrándose sobre todo satisfechas con las características de entorno de los centros. (27)



La percepción del usuario en cuanto a calidad de atención puede variar según el tipo de enfermedad que padezca, es decir, mientras la enfermedad sea más desastrosa menor probabilidad que la persona quede satisfecha en relación a los servicios prestados. (27)

2.7.3 Componente del Entorno (confort): está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes). (26)

Para el paciente, la atención de calidad debe satisfacer sus necesidades percibidas, debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten. Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad. (28)

Según Parasuraman (1993), menciona cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad de servicio que manifiesta el usuario (7):

- Tangible
- Confiable
- Sensible
- Seguridad
- Empatía



2.8 DETERMINANTES DE CALIDAD DE SALUD

Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios de salud que según Suárez son (29):

- A. Confiabilidad:** implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.
- B. Receptividad:** se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
- C. Competencia:** significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- D. Accesibilidad:** implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- E. Cortesía:** es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- F. Comunicación:** significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.
- G. Credibilidad:** significa honestidad, dignidad y confianza.
- H. Seguridad:** estar libres de peligros, riesgos y dudas.
- I. Entender y conocer al cliente:** implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- J. Aspecto tangible del servicio:** apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario.



2.9 ENFOQUES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.

Tenemos tres formas de evaluar la calidad según 3 criterios (30):

2.9.1 Criterios de Estructura: Son los recursos que se necesitan para realizar la etapa del proceso de un estándar ej. Las políticas, procedimientos, documentos, personal, capacitación, equipos.

2.9.2 Criterios de Proceso: Son las acciones emprendidas por el personal para alcanzar ciertos resultados. Por ejemplo, las técnicas de evaluación y procedimientos o la educación del paciente

2.9.3 Criterios de Resultado: Son los efectos deseados de la atención en términos de las respuestas, comportamiento, condición clínica, el nivel de conocimiento, satisfacción de la atención que tiene los pacientes.

2.10 PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE SALUD.

Se trata básicamente de cómo convertimos la información del mundo físico que nos rodea en información psicológica (31)

La percepción es muy importante ya que es de gran ayuda para evaluar la calidad de la atención en salud ya que permite identificar necesidades, gustos y cualidades.

Se define como: capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe. (31)

La percepción detecta:

- Las necesidades y deseos



- Las expectativas,
- El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea
- La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida
- El nivel escolar, la formación académica. (31)

2.11 TEORÍAS DE INVESTIGACIÓN DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN DE SALUD.

Existen varias corrientes y teorías que llevaron al mundo entero a investigar sobre la percepción de la calidad de atención desde el punto de vista de los usuarios. A continuación definiremos dos de ellas.

2.11.1. La teoría de la Acción Razonada.

Descrita por Ajzen y Fishbein en 1980, relaciona las creencias, actitudes, intenciones y conductas. En términos simples asume que la conducta de las personas está condicionada por su intención. Establece que la intención de realizar o no una conducta se traduce en un balance de lo que la persona cree que debe que hacer y la percepción de lo que los otros creen que ella debe hacer. En este sentido, la satisfacción del paciente depende, por un lado de la percepción de cómo ha sido tratado y por otro, de la importancia que otorga el paciente a cada una de las dimensiones de la atención de salud. Esto último, dice relación con la percepción del paciente con sujetos significativos en el proceso de atención de salud, trato, información, etc.

Empíricamente la fórmula que traduciría esta teoría en la satisfacción del paciente es la siguiente:

Satisfacción = $(Exp_j \times Eval_j)$, dónde Exp corresponde a las expectativas y Eval a las valoraciones del paciente. (32)



2.11.2 La segunda teoría de la Confirmación de Expectativas.

Descrita por Zeithaml, Berry, y Parasuraman en 1996 que explica qué es y cómo se produce la satisfacción y una de la teoría más extendida en torno a esta materia. Según la cual el paciente estará satisfecho en función del grado de disonancia entre lo que espera y recibe. Se representa por la siguiente fórmula: $Satisfacción = (E_i - P_i)$, donde E corresponde a las expectativas antes de recibir la atención de salud y P es la percepción después de haber experimentado la atención de salud. (32)

Investigaciones centradas en la calidad de servicio postulan la existencia de dos tipos de expectativas o estándares: servicio adecuado y servicio deseado en los juicios de los consumidores. La presencia de ambas expectativas da lugar a la denominada zona de tolerancia del consumidor, cuyos límites se corresponden con el estándar deseado y adecuado, respectivamente. Esta zona de tolerancia es el rango en que la atención recibida es aceptable para el paciente. Conocer esta zona implica identificar los aspectos que al paciente le interesan y sobre cuales priorizar para mejorar la gestión sanitaria. (32)

2.12 PARÁMETRO PARA UNA BUENA ATENCIÓN EN SALUD SEGÚN EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR.

Según el proyecto que lleva a cabo el MSP del Ecuador en cuanto a mejoramiento de los servicios de salud y calidad en atención, consiste en mejorar ciertos parámetros, infraestructura, personal de atención capacitado, con buenas relaciones interpersonales, estableciendo y preservando la salud de los/as Ecuatorianos/as.

2.12.1 Misión del MSP

Fortalecer las unidades del primer nivel de atención tipo A, B y C contando con infraestructura y equipamiento estandarizado según la norma sanitaria,



en todo el país, mejorando la calidad de atención y satisfacción del usuario, promoviendo la salud y previniendo la enfermedad, en un entorno con equilibrio, amigable con la naturaleza, con respeto a la interculturalidad en base a los principios de solidaridad, equidad, inclusión y gratuidad. (33)

2.12.2 Visión del MSP

El primer nivel de atención tipo A, B y C en todo el país, contará con la infraestructura y equipamiento adecuado, talento humano indispensable y la tecnología necesaria que permita brindar la atención que requiere la demanda, priorizando la promoción de la salud y la atención primaria en contacto y servicio a las comunidades más necesitadas y alejadas del país.

2.12.3 Plazo.

El tiempo de ejecución del proyecto es de 10 años, que va de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2021.

2.12.4 Control de calidad.

Comprobación continua de estándares preestablecidos. No juzga niveles ni identifica problemas diferentes a los relacionados con los estándares cuyo cumplimiento supervisa. Se lo realiza de forma continua. Hay que destacar que no es un fin si no que es necesario porque como toda actividad humana se caracteriza por la variabilidad. El control tiene como objetivo la determinación de esa magnitud y las causas. (33)

2.13. EVALUACIÓN DE CALIDAD.

Determinación del nivel de calidad. Consiste en identificar los problemas, valorar su importancia y proponer acciones para su corrección. Determinar el nivel de calidad. Se lo realiza cada determinado tiempo, consiste en la consistencia de los resultados obtenidos en relación a lo propuesto. (33)



2.13.1 Requisitos para la evaluación de Calidad

El proceso de evaluación debe ser considerado como una oportunidad de mejorar calidad de atención al usuario, por lo cual, se descarta un carácter punitivo o sancionador hacia el equipo, dado que el funcionamiento del dispositivo está inserto en un sistema de atención, donde interactúan gestores, administradores, personal operativo y usuarios externos.

- Disponibilidad al momento de la evaluación del informe de los resultados de la autoevaluación y de los verificadores utilizados.
- Reconocimiento de áreas falentes y el aprendizaje para su identificación y superación.
- Reconocimiento de las fortalezas del equipo de salud, de sus procesos de auto cuidados.
- Las autoridades una vez recibido informe final, motiva y acompaña la elaboración de los planes de mejora continua. (33)

2.14. RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y PRINCIPIOS DE BIOÉTICA

La calidad de atención debe enfocar al menos cuatro aspectos fundamentales (34):

- Una adecuada prevención y/o tratamiento, basado en evidencias, el cual debe ser aplicado oportunamente.
- Deben evitarse o reducirse los posibles daños primarios o secundarios.
- Se debe respetar la dignidad y derechos de los enfermos.
- Debe garantizarse una gestión de recursos eficiente.



2.15 TÉCNICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD

De acuerdo con las actividades propuestas, el primer paso es la detección de los desvíos y problemas. Razón por la que a continuación se presenta los pasos que deberíamos seguir para mejorar la calidad de atención en salud:

- Jerarquizar o seleccionar los problemas más trascendentes para proponer soluciones

1) Para ello se puede utilizar el Método de Pareto. Consiste en seleccionar los problemas que tienen la mayor importancia relativa, por ejemplo aquellos que reúnen el 80% de los puntos asignados prioritariamente por el grupo evaluador, al conjunto de problemas.

El porcentaje se puede determinar en base a la votación de los participantes en el análisis (método cualitativo) o por la obtención de datos sobre la frecuencia del evento (método cuantitativo).

- Analizar las causas que provocaron los problemas seleccionados. Se proponen dos técnicas:

a- Diagrama de causa-efecto.- Donde se deben identificar todas las probables causas del problema (efecto) y se someten a una cuidadosa revisión tratando de ordenarlas según importancia. De esta forma se intenta llegar a la o las verdaderas causas a través de discusión y acuerdos entre los participantes.

b- Diagrama del proceso de causa-efecto.- Técnica parecida a la anterior de la que se distingue porque se debe establecer la secuencia de la aparición del problema y, en cada paso (proceso), determinar la causa que condicionó esta etapa. Este procedimiento es más complejo y es aconsejable ponerlo en práctica cuando el grupo tenga experiencia en este tipo de análisis.



- Buscar soluciones factibles para las causas reconocidas por el grupo:

Para ello se puede utilizar el Esquema del Campo de Fuerzas. Este modelo considera que en cualquier ámbito laboral se produce un campo donde se manifiestan diversas fuerzas que actúan en direcciones opuestas, unas favorecen y otras obstaculizan los cambios o propuestas de solución. Se deben sopesar ambas fuerzas porque de esa forma se proponen soluciones viables. Las fuerzas restrictivas impiden la realización de programas de mejoramiento y por lo tanto hay que identificarlas para buscar otras soluciones con más posibilidades de éxitos. (35)

2.16. HIPÓTESIS.

La calidad de atención en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad de Cuenca (CEDIUC) se encuentra dentro de los parámetros que exigen el MSP del Ecuador para brindar una atención de alto nivel.



CAPITULO III

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención recibida en el CEDIUC desde la perspectiva de los padres de los niños y niñas atendidos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.2.1 Identificar el grado de satisfacción en atención según los padres de niños/as que forman parte del Centro de desarrollo infantil Universidad Cuenca.

3.2.2 Determinar las percepciones de las condiciones de infraestructura del Centro de desarrollo infantil Universidad Cuenca, según los padres de los niños pertenecientes al CEDIUC.

3.2.3 Establecer la percepción sobre las relaciones interpersonales entre el profesional y los representantes legales de los niños y niñas atendidos en el CEDIUC

3.2.4. Determinar las percepciones sobre los resultados de las terapias que oferta el Centro de desarrollo infantil Universidad Cuenca.



CAPITULO IV

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 DISEÑO GENERAL DEL ESTUDIO.

4.1.1 Tipo de estudio:

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo para determinar el nivel de calidad de atención en el CEDIUC.

4.1.2 Área de investigación.

Nuestra investigación se realizó en el Centro de desarrollo infantil de la Universidad de Cuenca (CEDIUC), ubicado en la Facultad de Ciencias Médicas, Edificio de Enfermería, planta baja, Dirección: Av. 12 de abril y Av. El Paraíso.

4.1.3 Universo de estudio.

Fueron parte del presente estudio todos aquellos representantes legales que pertenecen al registro del CEDIUC, Cuenca 2013 (N= 130 representantes legales).

4.1.4 Tamaño de la muestra.

La muestra se corresponde con el universo (n=130 representantes legales).

4.1.5 Unidad de análisis y observación.

Representantes legales de cada uno de los usuarios del CEDIUC (Centro de desarrollo infantil de la Universidad de Cuenca), quienes están registrados en la base de datos del Centro y quienes cumplieron con los criterios de inclusión.

4.2 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.

4.2.1 Criterios de inclusión.

Se incluyeron a todos los representantes legales que constaron en los registros del CEDIUC y quienes firmaron el consentimiento informado.



4.2.2 Criterios de exclusión.

Se excluyeron a todos los representantes legales que no desearon participar en el estudio, que no estuvieron presentes en el momento de la recolección de datos y personas que no eran familiares de los pacientes.

4.3. MÉTODOS E INSTRUMENTO PARA OBTENER LA INFORMACIÓN.

La información se obtuvo a través de la aplicación de un formulario de recolección de datos, previamente validado (Anexo 1).

4.3.1 Métodos de procesamiento de la información.

La información se procesó a través del programa estadístico SPSS versión 15.00 (Statistical Product and Service Solutions para Windows) y EPIDAT versión 3.1.

La presentación de la información se realizó en forma de distribuciones de acuerdo a frecuencia y porcentaje de las variables estudiadas, los resultados son presentados en tablas.

4.3.2. Técnica.

Se utilizó la entrevista estructurada, la cual consiste en la aplicación de un formulario de recolección de datos previamente validado, con preguntas objetivas de tal manera que la persona encuestada seleccionó sus respuestas según las opciones planteadas. El formulario constó: variables sociodemográficas y variables de estudio.

4.3.3. Procedimiento para la recolección de la información e instrumento a utilizar.

- Se solicitó la autorización al director del CEDIUC (ver anexo 2).
- Se entregó el consentimiento informado (ver anexo 3) a los representantes legales de cada uno de los menores del CEDIUC para ser leído y aprobado según su criterio.



- Una vez firmado el consentimiento informado se procedió a aplicar el formulario respectivo por los investigadores de esta tesis.

4.3.3.1. Tablas.

Se utilizó tablas simples y de doble entrada.

4.3.3.2. Medidas estadísticas.

Las principales medidas estadísticas que se utilizaron fueron medidas de frecuencia y porcentaje para las variables cuantitativas y cualitativas.

4.4. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR ASPECTOS ÉTICOS.

- Se solicitó la aprobación del Comité de Ética de la facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca.
- Se obtuvo el permiso del director del CEDIUC.
- Se les entregó el consentimiento informado a los/as representantes legales de los pacientes del CEDIUC para ser leído y aprobado de ser su criterio.
- Los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio antes de someterse a la entrevista, se les indicó también que la información es estrictamente confidencial y que no serían utilizados los nombres ni datos particulares en otros trabajos. Se respetó su autonomía.

4.5 VARIABLES.

4.5.1 Operacionalización de las variables.



OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es el resultado de hacer bien, lo correcto y lo que perciben los representantes legales de la atención recibida por el personal salubrista.	Atención	Formulario de Percepción de los representantes legales a la atención recibida	Excelente Buena Regular Mala
EDAD	Número de años cumplidos que tiene una persona	Tiempo transcurrido.	Número de años cumplidos	<2 años 2 – 4 años >4 años
SEXO	Sexo determinado al nacer	Características biológicas	Masculino Femenino	Si/No
RESIDENCIA	Lugar en el que reside una persona	Zona en la que habita	Urbano Rural	Si /no
TIEMPO DE ASISTENCIA	Tiempo transcurrido desde la primera visita.	Tiempo de asistencia	Número de días, semanas, meses o años de asistencia al centro	Numérica
TIPO DE ATENCIÓN	Uso que se hace de la atención en relación al coste económico	Coste económico	Cualidad de costo o gastos ya sea por la atención o algún insumo para tratar los diversos problemas	<ul style="list-style-type: none">• Exonerado• Pagada• Gratuita



VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
SERVICIO DE ATENCIÓN	Diversidad de atención según la índole del problema.	Servicio de atención.	Tipo de especialidad/es a la que acude. <ul style="list-style-type: none"> • PEDIATRIA • ENFERMERÍA • ESTIMULACIÓN TEMPRANA • PSICOLOGIA • NUTRICIÓN • TERAPIA FÍSICA • TERAPIA DE LENGUAJE. 	- Si/no
PERCEPCIÓN DE ESTRUCTURA	Sentimiento que expresa el representante legal frente a la estructura física, material y espacial, respecto al lugar donde recibe la atención su niño/a.	Estructuras	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar adecuado. • Ubicación del lugar es pertinente. • Seguridad del lugar. • Equipos Necesarios. • Materiales e instrumentos adecuados. 	<p>Si/No</p> <p>Si/No</p> <p>Si/No</p> <p>Si/No</p> <p>Si/No</p>



VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
PERCEPCIÓN DE PROCESO.	Sentimiento que expresa el representante legal frente acciones emprendidas por el personal para alcanzar ciertos resultados en la atención de su niño/a.	Acciones emprendidas por el personal para alcanzar ciertos resultados en la atención de su niño/a.	Accesibilidad	5 min
			Tiempo	15 min
				30 min
				1 hora
				Más de 1 hora
PERCEPCIÓN DE PROCESO.	Sentimiento que expresa el representante legal frente acciones emprendidas por el personal para alcanzar ciertos resultados en la atención de su niño/a.	Acciones emprendidas por el personal para alcanzar ciertos resultados en la atención de su niño/a.	Accesibilidad en horario	Si / No
			Relación Médico-Padre	Si / No
			Confianza	Si / No
			Información recibida	Si / No
PERCEPCIÓN DE RESULTADO.	Sentimiento que expresa el representante legal frente los resultados obtenidos en relación con lo esperado en la atención de su niño/a.	Resultados terapéuticos	Evolución favorable	Si / No
			Mejoramiento post. Terapéutica	Si / No
			Satisfacción de los padres	Si / No



CAPITULO V

5. RESULTADOS.

5.1. Cumplimiento del estudio

La presente investigación se realizó en el Centro de desarrollo infantil de la Universidad de Cuenca (CEDIUC), en el cual se aplicaron 118 formularios, los mismos que fueron contestados de manera individual por los representantes legales de cada uno de los usuarios del centro.

5.2. Características de la población de estudio

De la población prevista a investigarse (130 representantes legales de los usuarios del Centro de desarrollo infantil de la Universidad de Cuenca), 12 decidieron no participar del estudio y se respetó su autonomía; obteniendo así un total de 118 formularios aplicados para la elaboración de la base de datos de esta investigación. Es importante mencionar que luego de ser evaluados en Pediatría por los profesionales del centro, los usuarios son asignados a una o más áreas del CEDIUC según la afección que curse, por esta razón habrá niño/as que asistan solamente a una área y otros a 2 o más, pero el total de la población investigada son 118 representantes legales.

5.3 Análisis de los resultados.



TABLA # 1

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *edad del paciente*.

Edad (Años cumplidos)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
< 2 años	30	25.4
2 A 4 años	40	33.9
> 4 años	48	40.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 40.7% (48) menciona que su hijo/a es mayor de cuatro años.

TABLA # 2

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *sexo del paciente*.

Sexo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	80	67.8
Femenino	38	32.2
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 67.8% (80) son niños y el 32.2% (38) son niñas.



TABLA # 3

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *residencia de la familia del paciente.*

Residencia	FRECUENCIA	PORCENTAJE
URBANA	84	71.2
RURAL	34	28.8
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 71.2% (84) vive en la zona urbana.

TABLA # 4

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: Tipo de atención del CEDIUC

Tipo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PAGADA	116	98.3
EXONERADA	2	1.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 98.3% (116) pagan la atención.



TABLA # 5

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: Tiempo de asistencia al CEDIUC

Tiempo de asistencia al CEDIUC	FRECUENCIA	PORCENTAJE
hasta 1 año	90	76.3
hasta 2 años	15	12.7
hasta 3 años	8	6.8
hasta 4 años	4	3.4
hasta 5 años	1	.8
Total	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 76.3% (90) ha recibido asistencia en el CEDIUC hasta 1 año.



TABLA # 6

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Por qué escogió venir al CEDIUC?*

Motivo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Está más cerca	8	6.8
Es barato	22	18.6
No hay otro establecimiento a dónde acudir	15	12.7
No tengo seguro social	6	5.1
Hay buena atención	50	42.4
Otras razones	17	14.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 42.4% (50) acude al CEDIUC porque hay buena atención.



TABLA # 7

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿En cuál de los siguientes servicios su hijo/a recibe más horas de atención?*

Servicio	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PEDIATRIA	10	8.5
ENFERMERIA	1	.8
ESTIMULACION TEMPRANA	58	49.2
PSICOLOGIA	6	5.1
TERAPIA FISICA	7	5.9
TERAPIA DEL LENGUAJE	36	30.5
Total	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 49.2% (58) dice que su representado recibe más horas de atención en estimulación temprana y el 30.5% (36) en terapia de lenguaje.



TABLA # 8

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: ¿Alguna vez ha tenido algún *inconveniente en la atención en el CEDIUC?*

¿Ha tenido inconvenientes?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	11.9
NO	104	88.1
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 88.1% (104) no han tenido inconvenientes en la atención en el CEDIUC

TABLA # 9

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?

Tiempo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediatamente	62	52.5
5 minutos	31	26.3
6 a 10 minutos	16	13.6
Más de 10 minutos	9	7.6
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 52.5% (62) ha sido atendido inmediatamente.



TABLA # 10

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿considera adecuado el horario de 8-12 am de atención del CEDIUC?*

Horario Adecuado	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	73.7
NO	31	26.3
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 73.7% (87) afirma que es adecuado el horario de 8-12 am de atención del CEDIUC.

TABLA # 11

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿se siente cómodo/a en la sala de espera?*

¿Se siente cómodo/a?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	112	94.9
NO	6	5.1
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 94.9% (112) se siente cómodo en la sala de espera



TABLA # 12

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: ¿Cree que el *CEDIUC* cuenta con todos los implementos, materiales y equipos necesarios para la atención adecuada de su hijo?

¿Cuenta con el equipo necesario?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	101	85.6
NO	17	14.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 85.6% (101) considera que el CEDIUC cuenta con todos los materiales y equipos necesarios para la atención adecuada de su hijo/a.

TABLA #13

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: ¿Cree usted que los profesionales del *CEDIUC* están bien capacitados para atender a su niño/a?

¿Están bien capacitados los profesionales?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	114	96.6
NO	4	3.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 96.6% (114) considera que los profesionales si están bien capacitados.



TABLA # 14

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que las instalaciones donde se atiende su hijo/a son seguras?*

¿Existe seguridad?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	115	97.5
NO	3	2.5
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 97.5% (115) considera que las Instalaciones si son seguras.

TABLA # 15

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que las instalaciones donde se atiende su hijo/a tiene el suficiente espacio?*

¿Tiene suficiente espacio?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	76.3
NO	28	23.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 76.3% (90) afirma que las Instalaciones si tienen suficiente espacio.



TABLA # 16

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Considera que el CEDIUC se encuentra ordenado y limpio?*

¿ES ordenado y limpio?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	113	95.8
NO	5	4.2
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 95.8% (113) si considera que el CEDIUC se encuentra ordenado y limpio.

TABLA # 17

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo es el trato que recibe su niño/a en el CEDIUC?*

Trato	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	73	61.9
BUENO	45	38.1
REGULAR	0	0
MALO	0	0
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 61.9% (73) considera que el trato que recibe su niño/a en el CEDIUC es excelente.



TABLA # 18

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?*

¿Son puntuales?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	72	61.0
CASI SIEMPRE	30	25.4
A VECES	16	13.6
CASI NUNCA	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 61.0% (72) manifiesta que el personal siempre es puntual.

TABLA # 19

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Usted tiene buena relación con las personas que atienden a su hijo/a?*

¿Existe buena relación?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	115	97.5
NO	3	2.5
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 97.5% (115) considera tener una buena relación con el personal del CEDIUC.



TABLA # 20

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de salud muestra interés y preocupación por su hijo/a?*

¿Muestra interés y preocupación?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	101	85.6
NO	3	2.5
A VECES	14	11.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 85.6% (101) manifiesta que el personal de salud si muestra interés y preocupación por su hijo/a

TABLA # 21

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según percepción de los representantes legales.
Variable: *¿El personal del CEDIUC le brinda confianza?*

¿Le brindan confianza?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	116	98.3
NO	2	1.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 98.3% (116) afirma que el personal del CEDIUC si le brindan confianza.



TABLA # 22

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Los profesionales del CEDIUC le saludan cordialmente y le tratan con respeto y educación?*

¿Le tratan con educación y respeto?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	111	94.1
NO	0	0
A VECES	7	5.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 94.1% (111) afirma que los profesionales del CEDIUC le saludan cordialmente y le tratan con respeto y educación.

TABLA # 23

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de salud le trata con amabilidad?*

¿Sn amables?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	113	95.8
NO	1	.8
A VECES	4	3.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 95.8% (113) considera que el personal de salud si le trata con amabilidad.



TABLA # 24

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de salud le llama a usted por su nombre?*

¿Le llaman por su nombre?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	49.2
NO	43	36.4
A VECES	17	14.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 49.2% (58) afirma que el personal de salud le llaman por su nombre y el 36.4% (43) no lo hacen.

TABLA # 25

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Las personas que atienden a su niño/a, le explican acerca de temas como: problemas que padece su niño/a, tratamientos, prevención y recuperación?*

¿Recibe explicaciones?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	102	86.4
NO	16	13.6
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 86.4% (102) afirma que el personal del CEDIUC le explica acerca de temas como: problemas que padece su niño/a, tratamientos, prevención y recuperación.



TABLA # 26

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Considera usted que las personas que atendieron a su niño/a le hicieron un examen completo?*

¿Realizaron un examen completo?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	76.3
NO	28	23.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 76.3% (90) manifiesta que si le realizaron un examen completo a su hijo/a.

TABLA # 27

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Su niño/a ha mejorado luego de la atención en el CEDIUC?*

¿Ha mejorado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	111	94.1
NO	7	5.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 94.1% (111) si considera que su niño/a ha mejorado luego de la atención en el CEDIUC.



TABLA # 28

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *Si la respuesta anterior es Sí, ¿Cuánto ha mejorado?*

¿Cuánto ha mejorado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE	72	61.0
REGULAR	29	24.6
POCO	17	14.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 61.0% (72) manifiesta que su niño/a ha mejorado bastante luego de la atención en el CEDIUC.

TABLA # 29

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Su hijo/a ha tenido una favorable respuesta al tratamiento brindado?*

Tratamiento favorable	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	111	94.1
NO	7	5.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 94.1% (111) afirma que su hijo/a ha tenido una favorable respuesta al tratamiento.



TABLA # 30

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Usted (representante legal) se encuentra satisfecho/a por los resultados obtenidos?*

¿Se siente satisfecho/a?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	109	92.4
NO	9	7.6
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 92.4% (109) afirman sentirse satisfecho por los resultados obtenidos.

TABLA # 31

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *Si su respuesta anterior es SI, ¿Cuán satisfecho/a esta?*

¿Cuán satisfecho/a esta?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE	83	70.3
REGULAR	24	20.3
POCO	10	8.5
MUY POCO	1	.8
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 70.3% (83) manifiesta sentirse bastante satisfecho por los resultados obtenidos.



TABLA # 32

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Para usted la atención del CEDIUC es?*

Atención del CEDIUC	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	73	61.9
BUENA	43	36.4
REGULAR	2	1.7
MALA	0	0
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 61.9% (73) considera que la atención en el CEDIUC es excelente y el 36.4% (43) que es buena.



ESTADÍSTICAS POR ÁREAS

ÁREA DE ESTIMULACION TEMPRANA

TABLA # 33

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Le parece adecuado el espacio físico del área de Estimulación Temprana?*

¿Le parece adecuado el espacio físico? (Estimulación Temprana)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	114	96.6
NO	0	0
SUBTOTAL	114	96.6
NO ASISTEN AL ÁREA	4	3.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 96.6% (114) afirma que el espacio físico del área de Estimulación Temprana es adecuado. Es importante mencionar que el 3.4% (4) de los usuarios no asiste a ésta área.



TABLA # 34

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de Estimulación Temprana le brinda a su hijo/a una buena atención?*

¿Le brindan buena atención? (Estimulación Temprana)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	114	96.6
NO	0	0
SUBTOTAL	114	96.6
NO ASISTEN AL ÁREA	4	3.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 96.6% (114) afirma que el personal de Estimulación Temprana le brinda a su hijo/a una buena atención.



TABLA # 35

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que los profesionales del área de Estimulación Temprana están bien capacitados para atender a su niño/a?*

¿El personal está bien capacitado? (Estimulación Temprana)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	114	96.6
NO	0	0
SUBTOTAL	114	96.6
NO ASISTEN AL ÁREA	4	3.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 96.6% (114) afirma que los profesionales del área de Estimulación Temprana están bien capacitados para atender a su niño/a.



TABLA # 36

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El área de Estimulación Temprana tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?*

¿Cuenta con los equipos necesarios? (Estimulación Temprana)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	114	96.6
NO	0	0
SUBTOTAL	114	96.6
NO ASISTEN AL ÁREA	4	3.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 96.6% (114) manifiesta que el área de Estimulación Temprana si tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a.



TABLA # 37

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo evaluaría el área de Estimulación Temprana?*

Atención en Estimulación Temprana	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	73	61.9
BUENA	40	33.9
REGULAR	1	.8
MALA	0	0
SUBTOTAL	114	96.6
NO ASISTEN AL ÁREA	4	3.4
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 61.9% (73) evalúa al área de Estimulación Temprana como excelente y el 33.9% (40) como buena.



ÁREA DE PEDIATRÍA

TABLA # 38

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Le parece adecuado el espacio físico del área de Pediatría?*

¿Le parece adecuado el espacio físico? (Pediatría)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	112	94.9
NO	4	3.4
SUBTOTAL	116	98.3
NO ASISTEN AL ÁREA	2	1.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 94.9% (112) afirma que el espacio físico del área de Pediatría es adecuado. Es importante mencionar que el 1.7% (2) de los usuarios no asiste a ésta área.



TABLA # 39

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de Pediatría le brinda a su hijo/a una buena atención?*

¿Le brindan buena atención? (Pediatría)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	115	97.5
NO	1	.8
SUBTOTAL	116	98.3
NO ASISTEN AL ÁREA	2	1.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 97.5% (115) afirma que el personal de Pediatría le brinda a su hijo/a una buena atención.



TABLA # 40

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que los profesionales del área de Pediatría están bien capacitados para atender a su niño/a?*

¿El personal está bien capacitado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	115	97.5
NO	1	.8
SUBTOTAL	116	98.3
NO ASISTEN AL ÁREA	2	1.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 97.5% (115) afirma que los profesionales del área de Pediatría están bien capacitados.



TABLA # 41

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El área de Pediatría tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?*

¿Cuenta con los equipos necesarios? (Pediatría)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	110	93.2
NO	6	5.1
SUBTOTAL	116	98.3
NO ASISTEN AL ÁREA	2	1.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 93.2% (110) manifiesta que el área de Pediatría, si tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a.



TABLA # 42

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo evaluaría el área de Pediatría?*

Atención en Pediatría	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	69	58.5
BUENA	46	39.0
REGULAR	1	.8
MALA	0	0
SUBTOTAL	116	98.3
NO ASISTEN AL ÁREA	2	1.7
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 58.5% (69) evalúan al área de Pediatría como excelente y el 39.0% (46) como buena.



ÁREA DE PSICOLOGÍA

TABLA # 43

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Le parece adecuado el espacio físico de Psicología?*

¿Le parece adecuado el espacio físico? (Psicología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	108	91.5
NO	2	1.7
SUBTOTAL	110	93.2
NO ASISTEN AL ÁREA	8	6.8
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 91.5% (108) afirma que el espacio físico del área de Psicología es adecuado. Es importante mencionar que el 6.8% (8) de los usuarios no asiste a ésta área.



TABLA # 44

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de Psicología le brinda a su hijo/a una buena atención?*

¿Le brindan buena atención? (Psicología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	105	89.0
NO	5	4.2
SUBTOTAL	110	93.2
NO ASISTEN AL ÁREA	8	6.8
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 89.0% (105) afirma que el personal de Psicología le brinda a su hijo/a una buena atención.



TABLA # 45

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que los profesionales del área de Psicología están bien capacitados para atender a su niño/a?*

¿El personal está bien capacitado? (Psicología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	98	83.1
NO	12	10.2
SUBTOTAL	110	93.2
NO ASISTEN AL ÁREA	8	6.8
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 83.1% (98) afirma que los profesionales del área de Psicología están bien capacitados para atender a su niño/a, pero el 10.2% (12) dicen que no.



TABLA # 46

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El área de Psicología tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?*

¿Cuenta con los equipos necesarios? (Psicología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	97	82.2
NO	13	11.0
SUBTOTAL	110	93.2
NO ASISTEN AL ÁREA	8	6.8
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 82.2% (97) manifiesta que el área de Psicología si tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a y el 11.0% (13) dicen que no.



TABLA # 47

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo evaluaría el área de Psicología?*

Atención en Psicología	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	51	43.2
BUENA	52	44.1
REGULAR	7	5.9
MALA	0	0
SUBTOTAL	110	93.2
NO ASISTEN AL ÁREA	8	6.8
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 44.1% (52) evalúa al área de Psicología como buena, el 43.2% (51) como excelente y el 5.9% (7) como regular.



ÁREA DE FONOAUDIOLOGÍA (TERAPIA DE LENGUAJE)

TABLA # 48

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Le parece adecuado el espacio físico del Área de Fonoaudiología?*

¿Le parece adecuado el espacio físico? (Fonoaudiología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	91	77.1
NO	3	2.5
SUBTOTAL	94	79.7
NO ASISTEN AL ÁREA	24	20.3
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) e 177.1% (91) afirma que el espacio físico del área de Fonoaudiología es adecuado. Es importante mencionar que el 20.3% (24) de los usuarios no asiste a ésta área.



TABLA # 49

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de Fonoaudiología le brinda a su hijo/a una buena atención?*

¿Le brindan buena atención? (Fonoaudiología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	91	77.1
NO	3	2.5
SUBTOTAL	94	79.7
NO ASISTEN AL ÁREA	24	20.3
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 77.1% (91) afirma que el personal de Fonoaudiología le brinda a su hijo/a una buena atención.



TABLA # 50

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que los profesionales del área de Fonoaudiología están bien capacitados para atender a su niño/a?*

¿El personal está bien capacitado? (Fonoaudiología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	91	77.1
NO	3	2.5
SUBTOTAL	94	79.7
NO ASISTEN AL ÁREA	24	20.3
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 77.1% (91) afirma que los profesionales del área de Fonoaudiología están bien capacitados para atender a su niño/a.



TABLA # 51

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El área de Fonoaudiología tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?*

¿Cuenta con los equipos necesarios? (Fonoaudiología)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	74.6
NO	6	5.1
SUBTOTAL	94	79.7
NO ASISTEN AL ÁREA	24	20.3
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 74.6% (88) manifiesta que el área de Fonoaudiología, si tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a.



TABLA # 52

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo evaluaría el área de Fonoaudiología?*

Atención en Fonoaudiología	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	48	40.7
BUENA	45	38.1
REGULAR	1	.8
MALA	0	0
SUBTOTAL	94	79.7
NO ASISTEN AL ÁREA	24	20.3
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 40.7% (48) evalúa al área de Terapia de Lenguaje como excelente y el 38.1% (45) como buena.



ÁREA DE ENFERMERIA

TABLA # 53

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Le parece adecuado el espacio físico del área de Enfermería?*

¿Le parece adecuado el espacio físico? (Enfermería)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	81	68.6
NO	14	11.9
SUBTOTAL	95	80.5
NO ASISTEN AL ÁREA	23	19.5
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 68.6% (81) afirma que el espacio físico es adecuado y el 11.9% (14) dicen que no. Es importante mencionar que el 19.5% (23) de los usuarios no asiste a ésta área.



TABLA # 54

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de Enfermería le brinda a su hijo/a una buena atención?*

¿Le brindan buena atención? (Enfermería)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	76.3
NO	5	4.2
SUBTOTAL	95	80.5
NO ASISTEN AL ÁREA	23	19.5
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 76.3% (90) afirma que el personal de Enfermería le brinda a su hijo/a una buena atención.



TABLA # 55

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que los profesionales del área de Enfermería están bien capacitados para atender a su niño/a?*

¿El personal está bien capacitado? (Enfermería)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	84	71.2
NO	11	9.3
SUBTOTAL	95	80.5
NO ASISTEN AL ÁREA	23	19.5
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 71.2% (84) afirma que los profesionales del área de Enfermería están bien capacitados para atender a su niño/a y el 9.3% (11) dicen que no lo están.



TABLA # 56

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El área de Enfermería tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?*

¿Cuenta con los equipos necesarios? (Enfermería)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	83	70.3
NO	12	10.2
SUBTOTAL	95	80.5
NO ASISTEN AL ÁREA	23	19.5
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 70.3% (83) manifiesta que si tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios y el 10.2%(12) dicen que no.



TABLA # 57

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo evaluaría el área de Enfermería?*

Atención de Enfermería	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	31	26.3
BUENA	56	47.5
REGULAR	8	6.8
MALA	0	0
SUBTOTAL	95	80.5
NO ASISTEN AL ÁREA	23	19.5
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 47.5% (56) evalúa al área de Enfermería como buena, el 26.3% (31) como excelente y el 6.8%(8) como regular.



ÁREA DE NUTRICIÓN

TABLA # 58

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Le parece adecuado el espacio físico del área de Nutrición?*

¿Le parece adecuado el espacio físico? (Nutrición)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	52.5
NO	16	13.6
SUBTOTAL	78	66.1
NO ASISTEN AL ÁREA	40	33.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 52.5% (62) afirma que el espacio físico es adecuado y el 13.6% (16) manifiestan que no. Es importante mencionar que el 33.9% (40) de los usuarios no asiste a ésta área.



TABLA # 59

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de Nutrición le brinda a su hijo/a una buena atención?*

¿Le brindan buena atención? (Nutrición)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	73	61.9
NO	5	4.2
SUBTOTAL	78	66.1
NO ASISTEN AL ÁREA	40	33.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 61.9% (73) afirma que el personal de Nutrición le brinda buena atención.



TABLA # 60

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que los profesionales del área de Nutrición están bien capacitados para atender a su niño/a?*

¿El personal está bien capacitado? (Nutrición)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	61.0
NO	6	5.1
SUBTOTAL	78	66.1
NO ASISTEN AL ÁREA	40	33.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 61% (72) afirma que los profesionales del área de Nutrición están bien capacitados.



TABLA # 61

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El área de Nutrición tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?*

¿Cuenta con los equipos necesarios? (Nutrición)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	66	55.9
NO	12	10.2
SUBTOTAL	78	66.1
NO ASISTEN AL ÁREA	40	33.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 55.9% (66) manifiesta que el área de Nutrición si tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a y el 10.2% (12) dicen que no.



TABLA # 62

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo evaluaría el área de Nutrición?*

Atención en Nutrición	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	23	19.5
BUENA	49	41.5
REGULAR	5	4.2
MALA	1	.8
SUBTOTAL	78	66.1
NO ASISTEN AL ÁREA	40	33.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 41.5% (49) evalúa al área de Nutrición como buena, el 19.5% (23) como excelente y tan solo el 0.8% (1) como mala.



ÁREA DE TERAPIA FÍSICA

TABLA # 63

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Le parece adecuado el espacio físico del área de Terapia Física?*

¿Le parece adecuado el espacio físico? (Terapia Física)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	50.8
NO	5	4.2
SUBTOTAL	65	55.1
NO ASISTEN AL ÁREA	53	44.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 50.8% (60) afirma que el espacio físico del área de Terapia Física es adecuado. Es importante mencionar que el 44.9% (53) de los usuarios no asiste a ésta área.



TABLA # 64

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El personal de Terapia Física le brinda a su hijo/a una buena atención?*

¿Le brindan buena atención? (Terapia Física)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	52.5
NO	3	2.5
SUBTOTAL	65	55.1
NO ASISTEN AL ÁREA	53	44.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 52.5% (62) afirma que el personal de Terapia Física le brinda a su hijo/a una buena atención.



TABLA # 65

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cree usted que los profesionales del área de Terapia Física están bien capacitados para atender a su niño/a?*

¿El personal está bien capacitado? (Terapia Física)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	52.5
NO	3	2.5
SUBTOTAL	65	55.1
NO ASISTEN AL ÁREA	53	44.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 52.5% (62) afirma que los profesionales del área de Terapia Física están bien capacitados.



TABLA # 66

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿El área de Terapia Física tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?*

¿Cuenta con los equipos necesarios? (Terapia Física)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	50.0
NO	6	5.1
SUBTOTAL	65	55.1
NO ASISTEN AL ÁREA	53	44.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales) el 50.0% (59) manifiesta que el área de Terapia Física si tiene todos los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a.



TABLA # 67

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según: *¿Cómo evaluaría el área de Terapia Física?*

Atención en Terapia Física	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	31	26.3
BUENA	30	25.4
REGULAR	4	3.4
MALA	0	0
SUBTOTAL	65	55.1
NO ASISTEN AL ÁREA	53	44.9
TOTAL	118	100.0

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales) el 26.3% (31) evalúa al área de Terapia Física como excelente, el 25.4% (30) como buena y el 3.4% (4) como regular.



TABLA # 68

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Áreas del CEDIUC y Evaluación de la calidad de atención

ÁREAS	Evaluación de la calidad de atención					
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR	
	#	%	#	%	#	%
ESTIMULACIÓN TEMPRANA	73	61.9	40	33.9	1	0.8
PEDIATRÍA	69	58.5	46	39	1	0.8
PSICOLOGÍA	51	43.2	52	44.1	7	5.9
TERAPIA DE LENGUAJE	48	40.7	45	38.1	1	0.8
ENFERMERÍA	31	26.3	56	47.5	8	6.8
NUTRICION	23	19.5	49	41.5	5	4.2
TERAPIA FÍSICA	31	26.3	30	25.4	4	3.4

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales), el 61.9% (73) manifiesta que la atención en el área de Estimulación Temprana es excelente y el 6.8% (8) dicen que la atención en Enfermería es regular.



ÁREA DE ESTIMULACIÓN TEMPRANA

TABLA # 69

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las *variables: Edad y Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana*

EDAD	Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
<2años	21	28.8	9	22.5	0	0	30	25.4
2 a 4 años	20	27.4	17	42.5	1	100	38	32.2
> 4 años	32	43.8	14	35	0	0	46	39
Sub Total	73	100	40	100	1	100	114	96.6
No asisten al Área							4	3.4
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales), 4 casos no asisten al Área de Estimulación Temprana y 114 casos (96.6%) si lo hacen, de éstos: 30 casos dicen que sus hijos son menores de 2 años, 27 casos están entre 2 a 4 años y 46 casos son mayores de 4 años. Además 73 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es excelente.



TABLA # 70

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Sexo y Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana

SEXO	Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Masculino	52	71.2	25	62.5	0	0	77	65.2
Femenino	21	28.8	15	37.5	1	100	37	31.4
Sub Total	73	100	40	100	1	100	114	96.6
No asisten al Área							4	3.4
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la población estudiada (118 representantes legales), 4 casos no asisten al Área de Estimulación Temprana y 114 casos (96.6%) si lo hacen, de éstos: 77 casos son niños y 37 casos son niñas. Además 73 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es excelente.



TABLA # 71

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Residencia y Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana

RESIDENCIA	Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Urbano	55	75.3	25	62.5	1	100	81	68.6
Rural	18	24.7	15	37.5	0	0	33	28
Sub Total	73	100	40	100	1	100	114	96.6
No asisten al Área							4	3.4
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 4 casos no asisten al Área de Estimulación Temprana y 114 casos (96.6%) si lo hacen, de éstos: 81 casos residen la zona urbana y 33 casos residen en la zona rural.



TABLA # 72

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de? y Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana.

¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?		Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana						Total	
		EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
		#	%	#	%	#	%	#	%
	Inmediatamente	43	59	18	45	0	0	61	51.7
	5 minutos	18	24.5	9	22.5	1	100	28	23.7
	De 6 a 10 minutos	8	11	8	20	0	0	16	13.5
	Más de 10 minutos	4	5.5	5	12.5	0	0	9	7.7
Sub Total		73	100	40	100	1	100	114	96.6
No asisten al Área								4	3.4
TOTAL								118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 4 casos no asisten al Área de Estimulación Temprana y 114 casos (96.6%) si lo hacen, de éstos: 61 casos dicen que son atendidos inmediatamente, 28 casos esperan 5 minutos, 16 casos tienen que esperar entre 6 a 10 minutos para su atención y 9 casos manifiestan que esperan más de 10 minutos para ser atendidos. Además 73 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es excelente.



TABLA # 73

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: *¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?* y *Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana.*

¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?	Calidad de atención en el Área de Estimulación Temprana						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		#	%
	#	%	#	%	#	%		
Siempre	52	71.2	17	42.5	0	0	69	58.5
Casi Siempre	14	19.2	15	37.5	1	100	30	25.4
A veces	7	9.6	8	20	0	0	15	12.7
Sub Total	73	100	40	100	1	100	114	96.6
No asisten al Área							4	3.4
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 4 casos no asisten al Área de Estimulación Temprana y 114 casos (96.6%) si lo hacen, de éstos: 69 casos dicen el personal siempre es puntual, 30 casos dicen que casi siempre son puntuales y 15 casos expresan que el personal a veces es puntual.

**ÁREA DE PEDIATRÍA****TABLA # 74**

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Edad y Calidad de atención en el Área de Pediatría

EDAD	Calidad de atención en el Área Pediatría						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
<2años	20	29	8	17.4	1	100	29	24.6
2 a 4 años	19	27.5	20	43.5	0	0	39	33.1
> 4 años	30	43.5	18	39.1	0	0	48	40.6
Sub Total	69	100	46	100	1	100	116	98.3
No asisten al Área							2	1.7
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 2 casos no asisten al Área de Pediatría y 116 casos (98.3%) si lo hacen, de éstos: 29 casos dicen que sus hijos son menores de 2 años, 39 casos están entre 2 a 4 años y 48 casos son mayores de 4 años. Además 69 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es excelente.



TABLA # 75

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Sexo y Calidad de atención en el Área de Pediatría

SEXO	Calidad de atención en el Área Pediatría						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		#	%
	#	%	#	%	#	%		
Masculino	45	65.2	33	71.7	1	100	79	67
Femenino	24	34.8	13	28.3	0	0	37	31.3
Sub Total	69	100	46	100	1	100	116	98.3
No asisten al Área							2	1.7
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 2 casos no asisten al Área de Pediatría y 116 casos (98.3%) si lo hacen, de éstos: 79 casos son niños y 37 casos son niñas.



TABLA # 76

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Residencia y Calidad de atención en el Área de Pediatría

RESIDENCIA	Calidad de atención en el Área de Pediatría						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		#	%
	#	%	#	%	#	%		
Urbano	50	72.5	31	67.4	1	100	82	69.5
Rural	19	27.5	15	32.6	0	0	34	28.8
Sub Total	69	100	46	100	1	100	116	98.3
No asisten al Área							2	1.7
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 4 casos no asisten al Área de Pediatría y 116 casos (98.3%) si lo hacen, de éstos: 82 casos residen la zona urbana y 34 casos residen en la zona rural.



TABLA # 77

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de? y Calidad de atención en el Área de Pediatría

¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?		Calidad de atención en el Área de Pediatría						Total	
		EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
		#	%	#	%	#	%	#	%
	Inmediatamente	41	59.4	20	43.5	0	0	61	51.7
	5 minutos	18	26.1	13	28.3	0	0	31	26.3
	De 6 a 10 minutos	8	11.6	8	17.4	0	0	16	13.5
	Más de 10 minutos	2	2.9	5	10.8	1	100	8	6.8
Sub Total		69	100	46	100	1	100	116	98.3
No asisten al Área								2	1.7
TOTAL								118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 2 casos no asisten al Área de Pediatría y 116 casos (98.3%) si lo hacen, de éstos: 61 casos dicen que son atendidos inmediatamente, 31 casos esperan 5 minutos, 16 casos tienen que esperar entre 6 a 10 minutos para su atención y 8 casos manifiestan que esperan más de 10 minutos para ser atendidos.



TABLA # 78

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: *¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?* y *Calidad de atención en el Área de Pediatría*

¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?	Calidad de atención en el Área Pediatría						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Siempre	46	66.7	24	52.2	1	100	71	60.2
Casi Siempre	15	21.7	14	30.4	0	0	29	24.6
A veces	8	11.6	8	17.4	0	0	16	13.5
Sub Total	69	100	46	100	1	100	116	98.3
No asisten al Área							2	1.7
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 2 casos no asisten al Área de Pediatría y 116 casos (98.3%) si lo hacen, de éstos: 71 casos dicen el personal siempre es puntual, 29 casos dicen que casi siempre son puntuales y 16 casos expresan que el personal a veces es puntual.

**ÁREA DE PSICOLOGIA****TABLA # 79**

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Edad y Calidad de atención en el Área de Psicología

EDAD	Calidad de atención en el Área de Psicología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
< 2años	14	27.5	14	27	1	14.3	29	24.6
2 a 4 años	12	23.5	23	44.2	5	71.4	40	33.9
> 4 años	25	49	15	28.8	1	14.3	41	34.7
Sub Total	51	100	52	100	7	100	110	93.2
No asisten al Área							8	6.8
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 8 casos no asisten a el Área de Psicología y 110 casos (93.2%) si lo hacen, de éstos: 29 casos dicen que sus hijos son menores de 2 años, 40 casos están entre 2 a 4 años y 41 casos son mayores de 4 años. Además 52 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es buena.



TABLA # 80

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Sexo y Calidad de atención en el Área de Psicología

SEXO	Calidad de atención en el Área de Psicología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Masculino	31	60.8	40	76.9	4	57.1	75	63.5
Femenino	20	39.2	12	23.1	3	42.9	35	29.7
Sub Total	51	100	52	100	7	100	110	93.2
No asisten al Área							8	6.8
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 8 casos no asisten al Área de Psicología y 110 casos (93.2%) si lo hacen, de éstos: 75 casos son niños y 35 casos son niñas



TABLA # 81

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Residencia y Calidad de atención en el Área de Psicología

RESIDENCIA	Calidad de atención en el Área de Psicología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Urbano	35	68.6	37	71.2	7	100	79	66.9
Rural	16	31.4	15	28.8	0	0	31	26.3
Sub Total	51	100	52	100	7	100	110	93.2
No asisten al Área							8	6.8
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 8 casos no asisten al Área de Psicología y 110 casos (93.2%) si lo hacen, de éstos: 79 casos residen la zona urbana y 31 casos residen en la zona rural.



TABLA # 82

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de? y Calidad de atención en el Área de Psicología

¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?	Calidad de atención en el Área de Psicología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Inmediatamente	30	58.8	28	53.8	3	42.8	61	51.7
5 minutos	13	25.5	14	26.9	1	14.3	28	23.7
De 6 a 10 minutos	5	9.8	6	11.6	2	28.6	13	11
Más de 10 minutos	3	5.9	4	7.7	1	14.3	8	6.8
Sub Total	51	100	52	100	7	100	110	93.2
No asisten al Área							8	6.8
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 8 casos no asisten al Psicología y 110 casos (93.2%) si lo hacen, de éstos: 61 casos dicen que son atendidos inmediatamente, 28 casos esperan 5 minutos, 13 casos tienen que esperar entre 6 a 10 minutos para su atención y 8 casos manifiestan que esperan más de 10 minutos para ser atendidos.



TABLA # 83

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: *¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?* y *Calidad de atención en el Área de Psicología*

¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?	Calidad de atención en el Área de Psicología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Siempre	33	64.7	33	63.5	4	57.1	70	59.3
Casi Siempre	13	25.5	11	21.1	2	28.6	26	22
A veces	5	9.8	8	15.4	1	14.3	14	11.9
Sub Total	51	100	52	100	7	100	110	93.2
No asisten al Área							8	6.8
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 8 casos no asisten al Psicología y 110 casos (93.2%) si lo hacen, de éstos: 70 casos dicen el personal siempre es puntual, 26 casos dicen que casi siempre son puntuales y 14 casos expresan que el personal a veces es puntual.



ÁREA DE FONOAUDIOLÓGÍA (TERAPIA DE LENGUAJE)

TABLA # 84

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las *variables: Edad y Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología*

EDAD	Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
<2años	13	27.1	7	15.5	0	0	20	16.9
2 a 4 años	14	29.2	21	46.7	1	100	36	30.6
> 4 años	21	43.7	17	37.8	0	0	38	32.2
Sub Total	48	100	45	100	1	100	94	79.7
No asisten al Área							24	20.3
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 24 casos no asisten a el Área de Fonoaudiología y 94 casos (79.7%) si lo hacen, de éstos: 20 casos dicen que sus hijos son menores de 2 años, 36 casos están entre 2 a 4 años y 38 casos son mayores de 4 años. Además 48 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es excelente.



TABLA # 85

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Sexo y Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología.

SEXO	Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Masculino	36	75	30	66.7	0	0	66	55.9
Femenino	12	25	15	33.3	1	100	28	23.8
Sub Total	48	100	45	100	1	100	94	79.7
No asisten al Área							24	20.3
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 24 casos no asisten al Área de Fonoaudiología y 94 casos (79.7%) si lo hacen, de éstos: 66 casos son niños y 28 casos son niñas.



TABLA # 86

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Residencia y Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología.

RESIDENCIA	Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		#	%
	#	%	#	%	#	%		
Urbano	27	56.2	36	80	0	0	63	53.4
Rural	21	43.8	9	20	1	100	31	26.3
Sub Total	48	100	45	100	1	100	94	79.7
No asisten al Área							24	20.3
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 24 casos no asisten al Área de Fonoaudiología y 94 casos (79.7%) si lo hacen, de éstos: 63 casos residen la zona urbana y 31 casos residen en la zona rural.



TABLA # 87

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de? y Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología

¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?	Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Inmediatamente	31	64.7	18	40	1	100	50	42.4
5 minutos	11	22.9	14	31.1	0	0	25	21.2
De 6 a 10 minutos	3	6.2	10	22.2	0	0	13	11
Más de 10 minutos	3	6.2	3	6.7	0	0	6	5.1
Sub Total	48	100	45	100	1	100	94	79.7
No asisten al Área							24	20.3
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 24 casos no asisten al Área de Fonoaudiología y 94 casos (79.7%) si lo hacen, de éstos: 50 casos dicen que son atendidos inmediatamente, 25 casos esperan 5 minutos, 13 casos tienen que esperar entre 6 a 10 minutos para su atención y 6 casos manifiestan que esperan más de 10 minutos para ser atendidos



TABLA # 88

Distribución de 118 pacientes del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual? y Calidad de atención en el Área de Terapia de Lenguaje.

¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?	Calidad de atención en el Área de Fonoaudiología						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Siempre	37	77	16	35.5	0	0	53	44.9
Casi Siempre	8	16.6	18	40	1	100	27	22.9
A veces	3	6.4	11	24.5	0	0	14	11.9
Sub Total	48	100	45	100	1	0	94	79.7
No asisten al Área							24	20.3
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 94 casos (79,7%), de éstos 53 casos dicen que el personal es siempre puntual, 27 casos opinan que casi siempre son puntuales y 14 casos dicen que a veces son puntuales.

**ÁREA DE ENFERMERÍA****TABLA # 89**

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Edad y Calidad de atención en el Área de Enfermería.

EDAD	Calidad de atención en el Área de Enfermería						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		#	%
	#	%	#	%	#	%	#	%
<2años	7	22.6	14	25	2	25	23	19.5
2 a 4 años	6	19.3	23	41.1	5	62.5	34	28.8
> 4 años	18	58.1	19	33.9	1	12.5	38	32.2
Sub Total	31	100	56	100	8	100	95	80.5
No asisten al Área							23	19.5
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 23 casos no asisten a el Área de Enfermería y 95 casos (80.5%) si lo hacen, de estos: 23 casos dicen que sus hijos son menores de 2 años, 34 casos están entre 2 a 4 años y 38 casos son mayores de 4 años. Además 56 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es buena.



TABLA # 90

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Sexo y Calidad de atención en el Área de Enfermería.

SEXO	Calidad de atención en el Área de Enfermería						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Masculino	21	67.7	38	67.9	6	75	65	55.1
Femenino	10	32.3	18	32.1	2	25	30	25.4
Sub Total	31	100	56	100	8	100	95	80.5
No asisten al Área							23	19.5
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 23 casos no asisten al Área de Enfermería y 95 casos (80.5%) si lo hacen, de éstos: 65 casos son niños y 30 casos son niñas.



TABLA # 91

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Residencia y Calidad de atención en el Área de Enfermería.

RESIDENCIA	Calidad de atención en el Área de Enfermería						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Urbano	23	74.2	35	62.5	7	87.5	65	55.1
Rural	8	25.8	21	37.5	1	12.5	30	25.4
Sub Total	31	100	56	100	8	100	95	80.5
No asisten al Área							23	19.5
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 23 casos no asisten al Área de Enfermería y 95 casos (80.5%) si lo hacen, de éstos: 65 casos residen en la zona urbana y 30 casos residen en la zona rural.



TABLA # 92

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de? y Calidad de atención en el Área de Enfermería.

¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?	Calidad de atención en el Área de Enfermería						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Inmediatamente	22	71	27	48.2	2	25	51	43.2
5 minutos	5	16.2	15	26.8	4	50	24	20.3
De 6 a 10 minutos	2	6.4	11	19.6	1	12.5	14	11.9
Más de 10 minutos	2	6.4	3	5.4	1	12.5	6	5.1
Sub Total	31	100	56	100	8	100	95	80.5
No asisten al Área							23	19.5
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 23 casos no asisten al Área de Enfermería y 95 casos (80.5%) si lo hacen, de éstos: 51 casos dicen que son atendidos inmediatamente, 24 casos esperan 5 minutos, 14 casos tienen que esperar entre 6 a 10 minutos para su atención y 6 casos manifiestan que esperan más de 10 minutos para ser atendidos.



TABLA # 93

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual? y Calidad de atención en el Área de Enfermería.

¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?	Calidad de atención en el Área de Enfermería						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Siempre	24	77.4	28	50	3	37.5	55	46.6
Casi Siempre	6	19.4	17	30.4	5	62.5	28	23.7
A veces	1	3.2	11	19.6	0	0	12	10.2
Sub Total	31	100	56	100	8	100	95	80.5
No asisten al Área							23	19.5
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 23 casos no asisten al Área de Enfermería y 95 casos (80.5%) si lo hacen, de éstos: 55 casos dicen el personal siempre es puntual, 28 casos dicen que casi siempre son puntuales y 12 casos expresan que el personal a veces es puntual.



ÁREA DE NUTRICIÓN

TABLA # 94

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las *variables: Edad y Calidad de atención en el Área de Nutrición.*

EDAD	Calidad de atención en el Área de Nutrición								Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<2años	6	26.1	12	24.5	1	20	1	100	20	17
2 a 4 años	5	21.7	19	38.8	2	40	0	0	26	22
> 4 años	12	52.2	18	36.7	2	40	0	0	32	27.1
Sub Total	23	100	49	100	5	100	1	100	78	66.1
No asisten al Área									40	33.9
TOTAL									118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 40 casos no asisten a el Área de Nutrición y 78 casos (66.1%) si lo hacen, de estos: 20 casos dicen que sus hijos son menores de 2 años, 26 casos están entre 2 a 4 años y 32 casos son mayores de 4 años. Además 49 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es buena.



TABLA # 95

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Sexo Y Calidad de atención en el Área de Nutrición.

SEXO	Calidad de atención en el Área de Nutrición								Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA		#	%
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Masculino	14	60.9	32	65.3	5	100	1	100	52	44.1
Femenino	9	39.1	17	34.7	0	0	0	0	26	22
Sub Total	23	100	49	100	5	100	1	100	78	66.1
No asisten al Área									40	33.9
TOTAL									118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 40 casos no asisten al Área de Nutrición y 78 casos (66.1%) si lo hacen, de éstos: 52 casos son niños y 26 casos son niñas.



TABLA # 96

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Residencia y Calidad de atención en el Área de Nutrición

RESIDENCIA	Calidad de atención en el Área de Nutrición								Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA		#	%
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Urbano	15	65.2	35	71.4	2	40	1	100	53	44.9
Rural	8	34.8	14	28.6	3	60	0	0	25	21.2
Sub Total	23	100	49	100	5	100	1	100	78	66.1
No asisten al Área									40	33.9
TOTAL									118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 40 casos no asisten al Área de Nutrición y 78 casos (66.1%) si lo hacen, de éstos: 53 casos residen en la zona urbana y 25 casos residen en la zona rural.



TABLA # 97

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de? y Calidad de atención en el Área de Nutrición

¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?	Calidad de atención en el Área de Nutrición								Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Inmediatamente	17	73.9	23	46.9	1	20	0	0	41	34.7
5 minutos	4	17.5	14	28.6	2	40	1	100	21	17.8
De 6 a 10 minutos	1	4.3	8	16.3	2	40	0	0	11	9.3
Más de 10 minutos	1	4.3	4	8.2	0	0	0	0	5	4.3
Sub Total	23	100	49	100	5	100	1	100	78	66.1
No asisten al Área									40	33.9
TOTAL									118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 40 casos no asisten al Área de Nutrición y 78 casos (66.1%) si lo hacen, de éstos: 41 casos dicen que son atendidos inmediatamente, 21 casos esperan 5 minutos, 11 casos tienen que esperar entre 6 a 10 minutos para su atención y 5 casos manifiestan que esperan más de 10 minutos para ser atendidos.



TABLA # 98

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: *¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?* y *Calidad de atención en el Área de Nutrición*

¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?	Calidad de atención en el Área de Nutrición								Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR		MALA			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Siempre	16	69.6	26	53.1	0	0	1	100	43	36.4
Casi Siempre	4	17.4	17	34.7	3	60	0	0	24	20.4
A veces	3	13	6	12.2	2	40	0	0	11	9.3
Sub Total	23	100	49	100	5	100	1	100	78	66.1
No asisten al Área									40	33.9
TOTAL									118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 40 casos no asisten al Área de Nutrición y 78 casos (66.1%) si lo hacen, de éstos: 43 casos dicen el personal siempre es puntual, 24 casos dicen que casi siempre son puntuales y 11 casos expresan que el personal a veces es puntual.



ÁREA DE TERAPIA FÍSICA

TABLA # 99

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las *variables: Edad y Calidad de atención en el Área de Terapia Física*

EDAD	Calidad de atención en el Área de Terapia Física						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
<2años	14	45.2	6	20	1	25	21	17.8
2 a 4 años	7	22.6	13	43.3	1	25	21	17.8
> 4 años	10	32.2	11	36.7	2	50	23	19.5
Sub Total	31	100	30	100	4	100	65	55.1
No asisten al Área							53	44.9
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 53 casos no asisten a el Área de Terapia Física y 65 casos (55.1%) si lo hacen, de éstos: 21 casos dicen que sus hijos son menores de 2 años, 21 casos están entre 2 a 4 años y 23 casos son mayores de 4 años. Además 31 casos manifiestan que la calidad de atención en esta área es excelente.



TABLA # 100

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Sexo y Calidad de atención en el Área de Terapia Física

SEXO	Calidad de atención en el Área de Terapia Física						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Masculino	21	67.7	20	66.7	3	75	44	37.3
Femenino	10	32.3	10	33.3	1	25	21	17.8
Sub Total	31	100	30	100	4	100	65	55.1
No asisten al Área							53	44.9
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 53 casos no asisten al Área de Terapia Física y 65 casos (55.1%) si lo hacen, de éstos: 44 casos son niños y 21 casos son niñas.



TABLA # 101

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: Residencia y Calidad de atención en el Área de Terapia Física

RESIDENCIA	Calidad de atención en el Área de Terapia Física						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Urbano	20	64.5	21	70	2	50	43	36.4
Rural	11	35.5	9	30	2	50	22	18.7
Sub Total	31	100	30	100	4	100	65	55.1
No asisten al Área							53	44.9
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 53 casos no asisten al Área de Terapia Física y 65 casos (55.1%) si lo hacen, de éstos: 43 casos residen en la zona urbana y 22 casos residen en la zona rural.



TABLA # 102

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de? y Calidad de atención en el Área de Terapia Física

¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?	Calidad de atención en el Área de Terapia Física						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Inmediatamente	21	67.8	11	36.7	2	50	34	28.8
5 minutos	8	25.8	8	26.7	0	0	16	13.5
De 6 a 10 minutos	1	3.2	7	23.3	2	50	10	8.5
Más de 10 minutos	1	3.2	4	13.3	0	0	5	4.3
Sub Total	31	100	30	100	4	100	65	55.1
No asisten al Área							53	44.9
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 53 casos no asisten al Área de Terapia Física y 65 casos (55.1%) si lo hacen, de estos: 34 casos dicen que son atendidos inmediatamente, 16 casos esperan 5 minutos, 10 casos tienen que esperar entre 6 a 10 minutos para su atención y 5 casos manifiestan que esperan más de 10 minutos para ser atendidos.



TABLA # 103

Distribución de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca. 2013, según las variables: *¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?* y *Calidad de atención en el Área de Terapia Física*

¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?	Calidad de atención en el Área de Terapia Física						Total	
	EXCELENTE		BUENA		REGULAR			
	#	%	#	%	#	%	#	%
Siempre	22	71	17	56.7	2	50	41	34.7
Casi Siempre	8	25.8	9	30	2	50	19	16.1
A veces	1	3.2	4	13.3	0	0	5	4.3
Sub Total	31	100	30	100	4	100	65	55.1
No asisten al Área							53	44.9
TOTAL							118	100

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: Chuquiralagua P, Delgado F, Andrade X.

Interpretación: Del total de la muestra estudiada (118 representantes legales), 53 casos no asisten al Área de Terapia Física y 65 casos (55.1%) si lo hacen, de éstos: 41 casos dicen el personal siempre es puntual, 19 casos dicen que casi siempre son puntuales y 5 casos expresan que el personal a veces es puntual.



CAPITULO VI

6. DISCUSIÓN:

Formaron parte de nuestra investigación 118 representantes legales, a partir de los cuales pudimos determinar la calidad de atención en el CEDIUC obteniéndose los siguientes resultados: el 61.9% (73) considera que la atención en el CEDIUC es excelente y el 36.4% (43) es buena.

Variables:

- **Atención del CEDIUC**

Luego de analizar los resultados de nuestra investigación podemos compararlos con estudios tanto nacionales como internacionales que brinden atención en salud de esta manera; Un artículo sobre la calidad de atención en Buenos Aires, Argentina, observa que una gran mayoría (90%) de la población estudiada optó por las categorías positivas (“excelente”, “muy buena”, “buena”) de la escala de evaluación de la calidad de la atención, mientras que en nuestra investigación el 61.9% (73) considera que la atención en el CEDIUC es excelente y el 36.4% (43) la califica como buena.

- **¿Al atender a su niño/a le hicieron un examen completo? además las personas que atienden a su niño/a, le explican temas como: problemas que padece su niño/a, tratamientos, prevención y recuperación.**

Una investigación realizada el 2008 en Paraguay con el objetivo de evaluar la calidad de atención a niños/as en centros públicos de su país obtuvieron resultados positivos en su mayoría 88.9% que fueron atribuidos al buen trato personal, como factor preponderante en la calidad de la atención, (personalizada y humanizada), así como al buen examen del niño y las explicaciones claras brindadas sobre el problema del mismo, en tanto que en nuestra investigación encontramos que el 86.4% (102) afirma que el personal del CEDIUC, le explican temas como: problemas que padece su niño/a, tratamientos, prevención y



recuperación, además el 76.3% (90) manifiesta que si le realizaron un examen completo a su hijo/a,

- **Tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido y comodidad en la sala de espera**

De un estudio en julio del 2008 por la revista médica de Cochabamba que aplicó un diseño de estudio transversal, descriptivo y cuantitativo de una muestra compuesta de 100 encuestados de consulta externa entre Octubre Noviembre y Diciembre 2007, los resultados obtenidos del estudio son: tiempo de espera prolongado, que en el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar, 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera. El 58% se quejaron de falta de comodidades. Maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%, mientras que en nuestra investigación encontramos que el 52.5% (62) afirman que han sido atendidos inmediatamente, además el 94.9% (112) manifiesta que se sienten cómodos en la sala de espera.

- **Trato que recibe su niño/a en el CEDIUC.**

Una tesis en la provincia de Loja, en el 2011 se muestran respuestas en cuanto al trato recibido en el subcentro de Salud de 63.3 % de satisfacción de los usuarios entrevistados. El 100% de los encuestados manifiestan que si regresarían al subcentro de Salud para hacerse atender nuevamente, lo que determina su complacencia con la atención. (7). Según los resultados de nuestro estudio el 61.9% (73) considera que el trato que recibe su niño/a en el CEDIUC es excelente.

Además de los estudios mencionados anteriormente en nuestra investigación encontramos los siguientes resultados:

- De 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC, 114 asisten al área de Estimulación Temprana, de estos el 61.9% (73) evalúa esta área como excelente y el 33.9% (40) como buena.



- De 116 usuarios del Área de pediatría del CEDIUC el 58.5% (69) evalúan la calidad de atención de esta área como excelente y el 39.0% (46) como buena.
- Al evaluar la calidad de atención en el área de Psicología encontramos que el 44.1% (52) manifiesta que la calidad de atención en esta área es buena, el 43.2% (51) dice que es excelente y el 5.9% (7) manifiesta que es regular de 110 usuarios de esta área.
- En el área de Fonoaudiología (94 representantes legales) el 40.7% (48) evalúa la calidad de atención como excelente y el 38.1% (45) como buena.
- En el área de Enfermería (95 representantes legales) el 47.5% (56) evalúa al área como buena, el 26.3% (31) como excelente y el 6.8%(8) como regular.
- En el Área de Nutrición (78 representantes legales) el 41.5% (49) evalúa esta área como buena, el 19.5% (23) como excelente y tan solo el 0.8% (1) como mala.
- Finalmente al evaluar la calidad de atención en el Área de Terapia Física, el 26.3% (31) evalúa esta área como excelente, el 25.4% (30) como buena y el 3.4% (4) como regular de 65 representantes legales de los usuarios que asisten al Área de Terapia Física.



CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES.

La investigación concluye que:

7.1.1. Generales.

En este apartado se incluirán los resultados encontrados en la población total de 118 usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca:

- El 67.8% de los usuarios que se encuentran registrados en el CEDIUC 2013 son de sexo masculino.
- EL 40.7% de los usuarios del CEDIUC son mayores a 4 años.
- El 71.2% de los usuarios vive en la zona urbana.
- El 76.3% de los usuarios han recibido asistencia en el CEDIUC hasta 1 año.

7.1.2 Calidad de atención en el CEDIUC.

En este apartado se incluirán los resultados encontrados en la población total de 118 representantes legales de los usuarios del CEDIUC de la ciudad de Cuenca:

- El 94.1% afirma que los profesionales del CEDIUC le saludan cordialmente y le tratan con respeto y educación.
- El 95.8% considera que el personal de salud si le trata con amabilidad.
- El 49.2% (58) afirma que el personal de salud le llaman por su nombre y el 36.4% (43) no lo hacen.
- El 86.4% (102) afirma que el personal del CEDIUC, le explican acerca de temas como: problemas que padece su niño/a, tratamientos, prevención y recuperación.
- El 61.9% (73) considera que la atención en el CEDIUC es excelente y el 36.4% (43) que es buena.



7.7.3 Calidad de atención en el CEDIUC por Áreas:

Del total de la población estudiada (118 representantes legales) se encontraron los siguientes resultados:

- 114 usuarios asisten a Estimulación temprana de estos: el 61.9% evalúa al Área de Estimulación Temprana como excelente.
- 116 usuarios asisten al Área de Pediatría de estos: el 58.5% (69) evalúan al área de Pediatría como excelente y el 39.0% (46) como buena.
- 110 usuarios asisten al Área de Psicología de estos: el 44.1% (52) evalúa esta área como buena, el 43.2% (51) como excelente y el 5.9% (7) como regular.
- 95 usuarios asisten al Área de Enfermería de estos: el 47.5% (56) evalúa esta área como buena.
- 78 usuarios asisten al Área de Nutrición de estos: el 41.5% (49) evalúan al área de Nutrición como buena y el 19.5% (23) como excelente.
- 65 usuarios asisten al Área de Terapia Física de estos: el 26.3% (31) evalúan esta área como excelente y el 25.4% (30) como buena.

Entonces podemos concluir diciendo que la calidad de atención en el CEDIUC en general se encuentra entre excelente y buena encontrándose dentro de los parámetros recomendados por la OMS.



7.2 RECOMENDACIONES:

- Identificar las falencias de las áreas que fueron calificadas como buenas en cuanto a la calidad de atención para brindar un excelente servicio.
- Realizar las gestiones necesarias para que el servicio en el CEDIUC sea completamente gratuito pese a que los costos son bajos.
- Implementar campañas publicitarias para que así el centro sea más conocido y pueda tener mayor cobertura en la ciudad de Cuenca.
- Gestionar con las autoridades competentes la ampliación de la infraestructura del Centro para de esta manera poder brindar un mejor servicio y a una mayor cantidad de usuarios.
- Continuar con las capacitaciones al personal para que sus servicios puedan ser actualizados, con los conocimientos necesarios para obtener mejor resultados en los usuarios.
- Considerar la extensión de horarios en las diferentes áreas, ya que existe gran acogida y necesidad del mismo.
- Crear espacios de convivencia entre padres de usuarios y profesionales del Centro, para que su relación sea más cercana, provocando con ello confianza en los mismos y sobre todo mayor participación en el desarrollo de sus hijos e hijas dentro del Centro.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CASADO GONZÁLEZ MATRONA María Eugenia, Calidad de Atención Resumen de los Elementos de la Calidad de Atención Durante el Proceso Reproductivo. Disponible en: http://www.icmer.org/documentos/salud_y_derechos_sex_y_rep/calidad_de_atencion.pdf
2. PALMA DELGADO Maira Loanny, Evaluación de la Calidad de Atención de Enfermería en el Área de Hospitalización de la Clínica FAE, Manta, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Médicas, Guayaquil – Ecuador 2011. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1034/1/TESIS%20EVALUACION%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20LA%20CLINICA%20FAE.HOSPITALIZA.pdf>
3. VARO Jaime, Gestión Estratégica de la Calidad de los Servicios Sanitarios, Primera edición, editorial Díaz de Santos, España 2009, pág. 61.
4. PETRACCI Mónica y cols, Calidad de Atención de Salud con el Auspicio de OPS, Seminario V, Argentina 2005, pág. 21.
5. MESQUITA Mirta, Percepción de la Calidad de Atención y Accesibilidad de los Consultorios Pediátricos Públicos en Asunción y Gran Asunción. Disponible en: http://www.sup.org.uy/Archivos/adp81-4/pdf/adp81-4_8.pdf
6. CABASCANGO Katia, Calidad de Atención Brindada por el Profesional de la Salud a los Usuarios Externos en el Área de Emergencia del Hospital



San Vicente de Paul (HSVP) durante el periodo noviembre del 2009 a agosto del 2010, pág. 3.

7. BRAVO Melida, Percepción de la calidad de atención que tiene los usuarios de la consulta externa del Subcentro de salud de Amaguaña, Quito 2011.
8. Huiracocha Lourdes, García Jorge Luis y cols, Programa “mejoramiento de la calidad de atención a niños y niñas de 0 a 5 años de edad con trastornos del desarrollo con o sin discapacidad que asisten a los centros de desarrollo infantil de las áreas urbanas del cantón Cuenca”, Cuenca 2008-2010, pag.23. disponible en: <http://bvs.ucuenca.edu.ec/local/File/programa/programa.pdf>
9. Constitución del Ecuador 2008, Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, Sección quinta: Niñas, niños y adolescentes, art 44.
10. Ministerio de Inclusión Económica y Social, 14 de Febrero de 2013. Disponible en <http://www.inclusion.gob.ec/mies-establece-logros-importantes-sobre-el-desarrollo-infantil-integral-de-los-ninos-y-ninas-del-ecuador-2/>
11. MORALES RIVAS, Martha y CARVAJAL GARCES, Carola F. Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario de Consulta Externa del Centro de Salud Villa Candelaria. Rev. méd. (Cochabamba). [online]. jul. 2008, vol.19, no.29 [citado 04 Mayo 2013], p.24-28. Disponible en la World Wide Web: <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2074-4609
12. UNICEF, Plan de formación “innovaciones en educación y atención infantil en programas formales y no formales”, pág. 9. Disponible en <http://www.oei.es/idie/modulo1.pdf>.



13. Universidad Estatal de Cuenca. "El CEDIUC". (Página de la internet). Disponible en: <http://www.ucuenca.edu.ec/index.php/es/vinculacion/servicios-/21>. Acceso: 04/05/2013

14. CEDIUC. "CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA" (Página de la internet). Disponible: <http://medicina.ucuenca.edu.ec/contenido.ks?categoriald=8451>. Acceso: 04/05/2013.

15. FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS. ECUADOR: CUENCA 2011. Universidad Cuenca (sitio internet). Disponible en: <http://www.ucuenca.edu.ec/bienestaru/index.php/salud/cediuc>. Acceso: 25/06/2013.

16. RONDELLI Eduardo. LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA/AUDITORÍA. Auditoria Médica [Revista Internet]. Disponible en: http://www.salud.gob.do/Documentos/Publicaciones/PUB_CalidadAtencionMedicaAuditor_20120813.pdf acceso el 02/05/2013

17. MENDOZA AIQUIPA, Ana Cecilia, Calidad de atención de enfermería según opinión de pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN, Lima 2003. Pag 19. Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/aiquipa_ma/cap1.pdf. Acceso 25/06/2013

18. ÁLVAR Net. Presidente de la Fundación Avedis Donabedian. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN [Página de internet]. Disponible: http://www.salud.gob.do/Documentos/Publicaciones/PUB_LaCalidadDeLaAtencionSunol_20120813.pdf Acceso 02/05/2013



19. ROMERO AMERI Liliam, Percepción del Paciente Acerca de la Calidad de Atención que Brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima Perú, 2008. Pag 13. Disponible en http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/romero_al/pdf/romero_al.pdf. Acceso 25/06/2013.
20. SATURNO Pedro J, Modelos de gestión de la calidad aplicados a la Atención Primaria, Murcia España, Junio 2005.
21. LOSADA OTÁLORA Mauricio, RODRÍGUEZ OREJUELA Augusto. Calidad del Servicio de Salud: Una Revisión a la Literatura desde la perspectiva del Marketing. [Página de internet] Disponible en: http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/10_34_calidad_servicio_salud.pdf. Acceso [02/05/2013]
22. URRIBO CERQUERA María Lucero, Calidad de Atención en Salud, Percepción de los Usuarios, Santiago de Cali, Colombia, diciembre de 2010, disponible en <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>. Acceso el 08/07/2013.
23. PALMER H. Ambulatory Health Care Evaluation. Principles and Practice. Am Hosp Publish. 1983.
24. WILLIAMS Guillermo I. Director de Programas y Servicios de Atención de la Salud. Calidad de los Servicios de Salud [Página de internet] Disponible en: http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf. Acceso el 08/07/2013.
25. Organización Mundial de la Salud, Oficina Regional para Europa, 1985.



26. DONABEDIAN Avedis (1990), Garantía y Calidad de la Atención Médica, Instituto Nacional de Salud Pública, México. Pág 9 – 13.
27. MIRA JJ, ARANAZ J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria (Página de internet). Medicina Clínica 2000. Acceso el 03/11/2013. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
28. Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, University Research. Co, Llc; Gestión de la Calidad Modulo II; Lima. Editorial del MINSa; 1999.
29. Pérez Coralia Massip; Ortiz Reyes Rosa María; Llantá Abreu María del Carmen; Peña Fortes Madai; Infante Ochoa Idalmis, La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
30. Consejo de Salubridad General, Criterios de Evaluación de la Estructura, Procesos y Resultados de los Centros de Regulación para la Atención Prehospitalaria de Urgencias Médicas. 2005. Disponible en http://www.cenapra.salud.gob.mx/interior/coepras/CRITERIOS_EVALUACION_ESTRUCT_PROC_RESULTADOS_DEL_CRUM_feb_05.pdf Acceso 23/06/2013.
31. NICHOLSON Sue and CLARKE Andrew, Editado por Sue Burr y David Southall. Atención de Salud Amigable para Niños Manual para trabajadores de la salud [Página de internet]. Disponible en: http://www.cfhiuk.org/publications/cfhi_manual_spanish/Part%201%20-%20Texto%20Principal%20inicio%20a%20standard%203.pdf. Acceso 02/05/2013.



32. PROPUESTA METODOLÓGICA QUE PERMITE EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DESDE LOS USUARIOS DE SALUD, Chile, 2010, pag 8-9. Disponible en http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7318_recurso_1.pdf. Acceso 24/06/2013
33. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR. “Fortalecimiento de la Red de Servicios de Salud y Mejoramiento de la Calidad” [Página de internet]. Disponible en: <http://www.salud.gob.ec/fortalecimiento-de-la-red-de-servicios-de-salud-y-mejoramiento-de-la-calidad/>. Acceso 07/05/2013.
34. D’EMPAIRE Gabriel, CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA Y PRINCIPIOS ÉTICOS. Acta bioeth. [revista en la Internet]. 2010 Nov [citado 2013 Mayo 02]; 16(2): 124-132. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es. doi: 10.4067/S1726-569X2010000200004
35. FERNÁNDEZ BUSSO Nélica, CALIDAD DE LA ATENCION MÉDICA, España 2012. Disponible en <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/ejcurso.pdf>



ANEXOS



Anexo 1



FORMULARIO DE RECOLECCION DE DATOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE MEDICINA

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL INSTITUTO
CEDIUC, 2013”.

Formulario #.....

1. Edad del niño: <2 años 2 – 4 años >4 año

2. Sexo del niño: 2.1 Niño 2.2 Niña

3. Residencia: 3.1 URBANO 3.2 RURAL

4. ¿Motivo por el que acude al CEDIUC? _____.

5. ¿La atención del CEDIUC es?

Pagada Exonerada

6. Tiempo de asistencia al CEDIUC: _____.



7. ¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?

- 7.1 Está más cerca 7.2 Es barato 7.3 No hay otro establecimiento adonde acudir 7.4 No tengo seguro social 7.5 Hay buena atención
- 7.6 Otras razones

Si señalo la opción “otras razones” escriba cual:

8. ¿En cuáles de los siguientes servicios su hijo/a recibe más horas de atención?

- Pediatría Enfermería Estimulación temprana
- Psicología Nutrición Terapia Física
- Terapia de lenguaje

9. ¿Alguna vez ha tenido algún inconveniente en la atención en el CEDIUC?

SI NO

10. ¿El tiempo de espera para que su hijo/a sea atendido es de?

Inmediatamente 5 min 6 a 10 min. Más de 10 min.

11. ¿Considera usted adecuado el horario de 8-12 am de atención del CEDIUC?

SI NO



12. ¿Se siente cómodo/a en la sala de espera?

SI NO

13. ¿Cree usted que el CEDIUC cuenta con todos los implementos, materiales y equipos necesarios para la atención adecuada de su hijo/a?

SI NO

14. ¿Cree usted que los profesionales del CEDIUC están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO

15. ¿Cree usted que las instalaciones donde se atiende a su hijo/a es seguro?

SI NO

16. ¿Crees usted que las instalaciones donde se atiende a su hijo/a tiene el suficiente espacio?

SI NO

17. ¿Considera que el CEDIUC se encuentra ordenado y limpio?

SI NO

18. ¿Cómo es el trato que recibe su niño/a en el CEDIUC?

Excelente Bueno Regular Malo

19. ¿El personal que atiende a su hijo/a es puntual?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

20. ¿Ud. tiene buena relación con la/as persona/as que atienden a su hijo/a?

SI NO

21. ¿El personal de salud muestra interés y preocupación por su hijo/a?

SI NO A veces



22. ¿El personal del CEDIUC le brinda confianza?

SI NO

23. ¿Los profesionales del CEDIC les saludan cordialmente y le tratan con respeto y educación?

SI NO A veces

24. ¿El personal de salud le trata con amabilidad?

SI NO A veces

25. ¿El personal de salud le llama a usted por su nombre?

SI NO A veces

26. ¿Las personas que atienden a su niño/a, le explican acerca de temas como: problemas que padece su niño/a, tratamientos, prevención y recuperación?

SI NO

27. ¿Considera usted que las personas que atendieron a su niño/a le hicieron un examen completo?

SI NO

28. Su niño/a ha mejorado luego de la atención en el CEDIUC

SI NO

28.1 Si la respuesta anterior es Si conteste: ¿Cuánto ha mejorado?

Bastante Regular Poco

29. ¿Su hijo/a ha tenido una favorable respuesta al tratamiento brindado?

SI NO

30. ¿Usted se encuentra satisfecho por los resultados obtenidos?

SI NO



30.1 Si su respuesta anterior es si califique cuan satisfecho está.

Bastante Regular Poco Muy poco

30.2 Si su respuesta a la pregunta anterior es NO conteste ¿Por qué?

31. ¿Para usted la atención del CEDIUC es?

Excelente Buena Regular Mala

32. ¿Le parece adecuado el espacio físico del área de estimulación temprana para la atención de su hijo/a?

SI NO

33. ¿El personal de estimulación temprana le brinda a su hijo/a una buena atención?

SI NO

34. ¿Crees usted que los profesionales del área de estimulación temprana están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO

35. ¿El área de estimulación temprana contiene los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?

SI NO

36. ¿Cómo evaluaría la atención en el área de estimulación temprana?

Excelente Bueno Regular Malo



37. ¿Le parece adecuado el espacio físico del área de pediatría para la atención de su hijo/a?

SI NO

38. ¿El personal de pediatría le brinda a su hijo/a una buena atención?

SI NO

39. ¿Crees usted que los profesionales del área de pediatría están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO

40. ¿El área de pediatría contiene los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?

SI NO

41. ¿Cómo evaluaría la atención en el área de pediatría?

Excelente Bueno Regular Malo

42. ¿Le parece adecuado el espacio físico del área de psicología para la atención de su hijo/a?

SI NO

43. ¿El personal de psicología le brinda a su hijo/a una buena atención?

SI NO

44. ¿Crees usted que los profesionales del área de psicología están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO

45. ¿El área de psicología contiene los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?

SI NO



46. ¿Cómo evaluaría la atención en el área de psicología?

Excelente Bueno Regular Malo

47. ¿Le parece adecuado el espacio físico del área de terapia de lenguaje para la atención de su hijo/a?

SI NO

48. ¿El personal de terapia de lenguaje le brinda a su hijo/a una buena atención?

SI NO

49. ¿Crees usted que los profesionales del área de terapia de lenguaje están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO

50. ¿El área de terapia de lenguaje contiene los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?

SI NO

51. ¿Cómo evaluaría la atención en el área de terapia de lenguaje?

Excelente Bueno Regular Malo

52. ¿Le parece adecuado el espacio físico del área de enfermería para la atención de su hijo/a?

SI NO

53. ¿El personal de enfermería le brinda a su hijo/a una buena atención?

SI NO

54. ¿Crees usted que los profesionales del área de enfermería están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO



55. ¿El área de enfermería contiene los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?

SI NO

56. ¿Cómo evaluaría la atención en el área de enfermería?

Excelente Bueno Regular Malo

57. ¿Le parece adecuado el espacio físico del área de nutrición para la atención de su hijo/a?

SI NO

58. ¿El personal de nutrición le brinda a su hijo/a una buena atención?

SI NO

59. ¿Crees usted que los profesionales del área de nutrición están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO

60. ¿El área de nutrición contiene los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?

SI NO

61. ¿Cómo evaluaría la atención en el área de nutrición?

Excelente Bueno Regular Malo

62. ¿Le parece adecuado el espacio físico del área de terapia física para la atención de su hijo/a?

SI NO

63. ¿El personal de terapia física le brinda a su hijo/a una buena atención?

SI NO



64. ¿Crees usted que los profesionales del área de terapia física están bien capacitados para atender a su niño/niña?

SI NO

65. ¿El área de terapia física contiene los instrumentos, equipos y materiales necesarios para la atención de su hijo/a?

SI NO

66. ¿Cómo evaluaría la atención en el área de terapia física?

Excelente Bueno Regular Malo

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN.

Encuestadores: Freddy Delgado, Ximena Andrade, Paúl Chuquiralagua.

Fecha:



Anexo 2: Autorización del Director del CEDIUC

Cuenca, 07 de mayo del 2013

Doctor
Julio Alfredo Jaramillo Oyervide
DIRECTOR DEL CEDIUC
Su despacho.

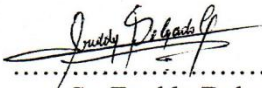
De mi consideración:

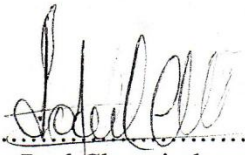
Con un cordial saludo nos dirigimos a usted, augurando éxitos en el desempeño de sus actividades.

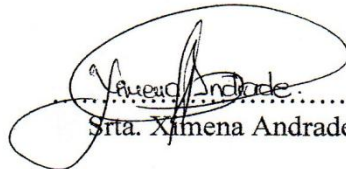
Quienes realizamos la tesis **“Percepción de la calidad de atención en salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad de Cuenca -CEDIUC Cuenca 2013”**; por medio de la presente solicitamos de la manera más cordial nos autorice realizar dicha tesis en el CEDIUC, centro que su persona muy acertadamente preside; para de esta manera poder ejecutar las diferentes actividades planificadas dentro del cronograma propuesto en el Protocolo.

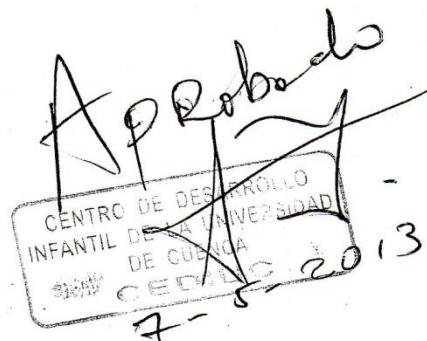
En espera de una respuesta favorable a la presente anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente,


.....
Sr. Freddy Delgado


.....
Sr. Paul Chuquiralagua


.....
Srta. Ximena Andrade


Aprobado
CENTRO DE DESARROLLO
INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD
DE CUENCA
CEDIUC 2013
7-5-13



Anexo 3:

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PADRES Y/O MADRES DE FAMILIA, O REPRESENTANTE LEGAL



“PERCEPCION DE CALIDAD DE ATENCION EN SALUD EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA “CEDIUC”, CUENCA, 2013.”

Facultad de Ciencias Médicas De la Universidad de Cuenca

La calidad de atención en Salud es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes requieren de estos servicios; es por ello que nuestra investigación es de tal importancia y será utilizada para beneficio de la comunidad.

La investigación a realizarse tiene como director al Dr. Julio Alfredo Jaramillo Oyervide y será desarrollada por los tesisistas Freddy Andrés Delgado Calva, Ximena Fabiola Andrade Peñaloza, Paúl Emanuel Chuquiralagua Ruiz, estudiantes de la Escuela de Medicina, Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca. La presente investigación tiene como objetivo principal: determinar la calidad de atención recibida en el CEDIUC desde la perspectiva de los padres de los niños y niñas atendidos.

La investigación no tendrá ningún costo económico, su participación es estrictamente voluntaria, usted está en libre elección de decidir si desea participar en la investigación sin que eso lo perjudique en ninguna forma y no implica riesgo alguno, no afectará ningún aspecto de su integridad física y emocional. La información obtenida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le entregará un formulario de recolección de datos que tomará aproximadamente 15 minutos en completarlo.

Yo.....**(padre de familia y/o madre de familia, o representante legal)** con C.C.....: acepto voluntariamente participar en esta investigación. He sido informado/a que tendré que responder un formulario de recolección de datos, además que la información que se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial. Estoy de acuerdo con la información que he recibido.

Desde ya le agradecemos su participación

Firma



Anexo 4



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE MEDICINA

Informe de aplicación piloto del formulario de recolección de datos de la tesis titulada: Percepción de la Calidad de Atención en Salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad de Cuenca “CEDIUC”, Cuenca 2013.

El día 20 y 22 de junio del 2013 a las 9:30am, el formulario denominado: Percepción de la Calidad de Atención en Salud en el Centro de Desarrollo Infantil de la Universidad de Cuenca “CEDIUC”, Cuenca 2013, se validó con la participación de 30 padres de familia del Centro Municipal de Rehabilitación de la Ciudad de Pasaje, 2013. En esta validación se evaluó la estructura semántica, se cronometró el tiempo y la comprensión del contenido, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

1. Petición de autorización para realizar la encuesta de validación en el Centro Municipal de Rehabilitación de la Ciudad de Pasaje.
2. Previo a la evaluación, los encuestadores dimos la explicación pertinente sobre los objetivos del estudio.
3. Firma del consentimiento informado.



4. Cronometraje del tiempo necesario para la encuesta fue de 10 a 15 minutos aproximadamente.
5. El formulario fue llenado por los participantes de manera individual y supervisado por los encuestadores.
6. Estructura semántica: Para asegurar y mejorar la comprensión de todas las preguntas, se realizó las siguientes modificaciones:
 - a. En la pregunta 8 (¿en cuál de los siguientes servicios su hijo/a recibe más horas de atención?)
 1. Se realizó únicamente 3 opciones debido a que éste Centro no contaba con todos los servicios que brinda el CEDIUC por lo tanto las siguientes opciones fueron:
 - Estimulación Temprana
 - Terapia Física
 - Terapia de Lenguaje
7. Observaciones: Los encuestados refirieron que las demás preguntas eran entendibles y fáciles de contestar.

Todas las observaciones rescatadas en este informe de validación han sido tomadas en cuenta para la elaboración de la versión final del formulario de recolección de datos.