



RESUMEN

En toda institución ya sea pública o privada se debe dar un buen trato y servicio a las personas que asisten a ser atendidas, motivo por el cual es necesario saber, conocer la apreciación de las personas discapacitadas sobre el modo en el que fueron atendidas por el personal del CONADIS

La investigación de este tema es importante para la institución pues así se contara con indicadores sobre la calidad de atención que se brinda y con los resultados obtenidos el personal podrá tener conocimiento sobre la apreciación que tienen las personas en referencia de la atención recibida y de esta forma poder mejorarla para dar un buen servicio a la sociedad.

El procedimiento seguido para llevar a cabo la investigación fue establecer los métodos con los cuales se va a trabajar y las técnicas que se van a aplicar para poder obtener la información deseada.

PALABRAS CLAVES

- Calidad
- CONADIS
- Discapacidad
- Servicio
- Atención



INDICE

1. Selección y delimitación del tema.....	6
2. Justificación e importancia	6
3. Problemática.....	7
4. Objetivos.....	8
5. Marco teórico.....	8
5.1 Datos del centro de prácticas.....	9
5.2 ¿Qué es el CONADIS?.....	9
5.3 Funciones.....	10
5.4 Ámbitos de Trabajo de las Comisiones Provinciales de Discapacidades.....	11
5.5 Conceptos utilizados Y Clasificación.....	13
5.6 Factores relacionados con la calidad.....	14
5.7 La importancia de la gestión de la calidad del servicio.....	15
5.8 Cualidades básicas del Servicio de atención al CLIENTE.....	16
6. Hipótesis.....	17
7. Procedimientos metodológicos.....	18
8. Cronograma.....	19
9. Presupuesto	20
10. Bibliografía.....	21



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR PARTE DEL PERSONAL DEL CONADIS-AZUAY

**DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACION
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO
DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL.**

AUTORA:

DIANA TACURI

DIRECTOR:

ECO. MAX BERNAL

CUENCA - ECUADOR

2010



DEDICATORIA

Con amor y cariño dedico este trabajo a mi querida familia y profesores, quienes con sus sabios consejos me encaminaron por el sendero del bien y progreso, así con esfuerzo y sacrificio logre mi meta.



AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a las autoridades departamentales de la Universidad en especial al Eco. Max Bernal por sus valiosos consejos para la elaboración del Diseño de Proyecto de Investigación.



CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR PARTE DEL PERSONAL DEL CONDIS-AZUAY

1.- SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, la calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar que las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

En nuestro país, los sectores públicos enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

Esta temática me llamo la atención porque me gustaría saber si las personas están satisfechas con la atención recibida por parte del personal que labora en la institución como es el médico, el psicólogo, la trabajadora social y el asistente administrativo en el CONADIS.

Se realizara la investigación con un grupo de 48 personas (es el universo) que fueron atendidas en el CONADIS-Azuay durante el mes de Octubre, para el cual se realiza una entrevista estructurada a cada una y su respectiva evaluación.

2.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En toda institución se debe dar un buen trato a las personas discapacitadas que asisten hacer atendidas, motivo por el cual creo que es necesario saber la



apreciación de las personas sobre el modo en el que fueron atendidas por el personal del CONADIS. Mi curiosidad por conocer a que nivel están las relaciones humanas por parte del personal del CONADIS, ya que ninguna persona discapacitada debe ser excluida de sus derechos y me interesa conocer por que ellos son los seres débiles de la sociedad y no están al tanto de sus derechos y me gustaría que fueran respetados.

3.- PROBLEMÁTICA

En algunas instituciones públicas no se obtiene una buena atención por parte del personal que labora, por lo que veremos la calidad de atención que reciben las personas en el CONADIS-Azuay, se ve que una de las causa para una mala atención es la poca capacitación que tiene el personal en relaciones humanas, además está la falta de cordialidad que debe existir hacia las personas con discapacidad, todo esto conlleva a la inconformidad de los usuarios y a que el personal reciba críticas negativas sobre su trabajo ante la sociedad.

Las personas con discapacidad tienen derechos y esto deben de tomar muy en cuenta el personal con los que ellos tienen relación, los familiares, y las demás personas y por lo tanto deben de ser tratados como se merecen sin discriminación alguna.

Muchas de las personas que ven a algún discapacitado se asustan, lo miran con desprecio, esto también se ve en familiares de aquellos discapacitados no aceptan tal como son, pues debemos saber como somos nosotros mismos, como nos comportamos hacia ellos, poner en su lugar si nos gustara que nos trataran mal pues no, estamos acostumbrados solamente a juzgar por las apariencias.

Frente a esta problemática es que a través de este estudio se pretende determinar ¿Cuál es la percepción de la calidad de la atención de los discapacitados que acude al servicio del CONADIS?



4.- OBJETIVOS

Objetivo general:

- Investigar sobre la calidad de la atención que reciben las personas con discapacidad.

Objetivo específico:

- Conocer la apreciación que tiene las persona con respecto a la atención del CONADIS.
- Analizar la calidad de los servicios que presta el CONADIS.

5.- MARCO TEÓRICO

Datos del centro de prácticas

Nombre de la institución: Concejo Nacional de Discapacidades-CONADIS-Azuay

Ubicación geográfica: El CONADIS-Azuay está ubicado en el cantón Cuenca en la Calle Larga y Huayna Cápac, en el Banco Central.

Teléfono: 2837200

Personal:

Coordinador: Lcdo. Daniel Villavicencio

Abogado: Dr. Paúl Serrano

Médico: Dr. Edgar Shimmay

Psicólogo: Dr. Patricio Pérez

Trabajadora Social: Lcda. Martha García

Asistente Administrativo: Ing. Andrés Proaño

¿Qué es el CONADIS?

El Consejo Nacional de Discapacidades, CONADIS, es un organismo autónomo de carácter público, creado en agosto de 1992, a través de la Ley 180 sobre Discapacidades.

Ejerce sus atribuciones a nivel nacional, dicta políticas, coordina acciones y ejecuta e impulsa investigaciones sobre el área de las discapacidades. Su



conformación es democrática, en la que participan todas las organizaciones públicas y privadas vinculadas directamente con las discapacidades.

Creación del CONADIS

En la medida que es obligación del Estado ejecutar acciones tendientes a prevenir y atender los problemas de las discapacidades y procurar la integración social de las personas con discapacidad se consideró necesario actualizar la legislación en materia de discapacidades.

Es así como el 29 de Julio de 1992, el Honorable Congreso Nacional expide la Ley 180 sobre Discapacidades, proyecto preparado por la CIASDE con el propósito de coordinar las acciones que los organismos y las entidades de los sectores público y privado realizan para atender los problemas relacionados con las discapacidades. Esta Ley entró en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial N° 996 del 10 de Agosto de 1992, cuyo ART.7 dispone la creación del Consejo Nacional de Discapacidades del Ecuador - CONADIS, que inicia sus actividades específicas a principios de 1993.

VISIÓN

El Consejo Nacional de Discapacidades, será un organismo dinamizador y articulador de todos los sectores de la comunidad para desarrollar acciones de prevención, atención e integración, con el propósito de prevenir las discapacidades y elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

MISIÓN

Es un organismo público y autónomo que genera políticas e información, planifica y coordina acciones con los sectores públicos y privado, en el ámbito de las discapacidades y canaliza recursos nacionales e internacionales en este campo.

FUNCIONES

- Formular políticas nacionales relacionadas con las discapacidades
- Establecer el Plan Nacional de Discapacidades
- Defender jurídicamente los derechos de las personas con discapacidad



- Coordinar, efectuar el seguimiento y evaluar las acciones que realizan en discapacidades las entidades del sector público y privado.
- Vigilar el cumplimiento de la Ley y la aplicación de sanciones o quienes la incumplan.
- **ÓRGANOS del CONADIS**
 - ✓ Directorio
 - ✓ Dirección Ejecutiva
 - ✓ Comisión Técnica
 - ✓ Comisiones Provinciales

COMISIONES PROVINCIALES DEL CONADIS:

COMISIONES PROVINCIALES DE DISCAPACIDADES.- Son instancias técnico administrativas desconcentradas y de desarrollo comunitario del CONADIS que tienen como propósito efectuar un trabajo interinstitucional coordinado y efectivo en beneficio de las personas con discapacidades en cada una de las provincias del País.

OBJETIVOS DE LAS COMISIONES PROVINCIALES DE DISCAPACIDADES

Las comisiones provinciales de discapacidades tienen como objetivos específicos:

- Coordinar acciones de los sectores público y privado en materia de discapacidades dentro de su provincia.
- Impulsar, apoyar, ejecutar y difundir planes, programas, proyectos y acciones a nivel provincial, cantonal, parroquial y local, en beneficio de las personas con discapacidad, enmarcadas en las políticas generales, sectoriales y otras disposiciones emitidas por el CONADIS.
- Velar por la defensa de los derechos de las personas con discapacidad.
- Difundir, cumplir y hacer cumplir la Ley de Discapacidades y su Reglamento.

ÁMBITOS DE TRABAJO DE LAS COMISIONES PROVINCIALES DE DISCAPACIDADES

Dependiendo de los recursos, voluntad política y dinámica, propias de cada provincia, cantón, parroquia o localidad, las Comisiones Provinciales pueden desarrollar actividades relacionadas con los siguientes aspectos:

❖ **PREVENCIÓN**

- Riesgo materno infantil: embarazo, parto, desarrollo infantil
- Enfermedades crónico degenerativas
- Accidentes: tránsito, domésticos, deportivos, laborales
- Salud ambiental y contaminación.

❖ **CAPACITACIÓN**

- Para los miembros de la comisión provincial.
- Para las organizaciones de y para personas con discapacidad.
- Para las familias de personas con discapacidad.
- Para las personas con discapacidad.
- Para los medios de comunicación y la comunidad en general.

❖ **ACCESIBILIDAD**

- Las barreras comunicacionales y de la información.
- Las barreras psicológicas y la discriminación hacia las personas con discapacidad.
- Las barreras físicas
- Arquitectónicas
- Urbanísticas
- De transporte

❖ **ORIENTACIÓN LEGAL**

- Convenios con universidades e Instituciones que ejerciten la defensa legal.
- Aplicación democrática del rol del Defensor del Pueblo en materia de Discapacidades.
- Gestión con los organismos encargados de la aplicación de las leyes.
- Cumplimiento de la Ley sobre Discapacidades y su reglamento.



❖ **SERVICIO SOCIAL**

- Gestión y orientación para obtención de servicios: Salud, Educación, Trabajo, Ayudas Técnicas, Provisión de Medicamentos e insumos médicos.

❖ **FORTALECIMIENTO DE ORGANIZACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES**

- Asesoría y asistencia técnica
- Entrega de información
- Canalización de recursos

❖ **REGISTRO DE DISCAPACIDADES**

- Registro de personas naturales, jurídicas e Instituciones.
- Apoyo a los procesos descentralizados de calificación de discapacidad.
- Carnetización.

❖ **GESTIÓN DE PROYECTOS**

- Precalificación de proyectos
- Promoción de proyectos auspiciados por el CONADIS.
- Apoyar en acciones de seguimiento, gestión y evaluación de proyectos

❖ **ALTERNATIVAS OCUPACIONALES**

- Búsqueda de puestos de trabajo y alternativas laborales para personas con discapacidad.
- Evaluación y seguimiento de beneficiarios para programas de crédito "fondo semilla", con el Banco Nacional de Fomento de cada Provincia y el Ministerio de Trabajo.

❖ **RECREACIÓN, ARTE Y TIEMPO LIBRE**

- Promoción e integración de las personas con discapacidad en actividades de recreación, cultura, arte, deporte y tiempo libre.

CONCEPTOS UTILIZADOS:

La Organización Mundial de la Salud define:

DISCAPACIDAD: Es cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano.

La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo.

CLASIFICACIÓN:

Discapacidad física: Esta es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones.

Discapacidad sensorial: Comprende a las personas con deficiencias visuales, a los sordos y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.

Discapacidad intelectual: Se caracteriza por una disminución de las funciones Mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

Discapacidad psíquica: Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales.

Calidad.- La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad



con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de las personas dentro de su estilo de vida, esto involucra un equilibrio entre lo objetivo/tangible y lo subjetivo/intangible, ofrecer características beneficiosas y saludables para las personas y su entorno.

La calidad depende de cómo responda a las preferencias y a las necesidades de las personas, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso de sí mismo en la actualización de los roles presentados a un consumidor.

Por ello la calidad puede ser vista como un estilo o filosofía de vida en un mundo que está cambiando y evolucionando para desarrollar un lugar mejor donde vivir.

FACTORES RELACIONADOS CON LA CALIDAD:

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

- ✓ Dimensión técnica: engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- ✓ Dimensión humana: cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- ✓ Dimensión económica: intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa

Otros factores relacionados con la calidad son:

- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente.
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto).

EL SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE:



Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico. Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el cliente quiere:

- El valor añadido al producto.
- El servicio en sí.
- La experiencia del negocio.
- La prestación que otorga al cliente.

NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE:

Las principales necesidades básicas de un cliente son:

- Ser comprendido.
- Sentirse bienvenido.
- Sentirse importante.
- Sentir comodidad.
- Sentir confianza.
- Sentirse escuchado.

LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO:

La importancia de la calidad en el servicio se puede entender por las siguientes razones:

- Crecimiento de la industria del servicio.
- Crecimiento de la competencia.
- Mejor conocimiento de los clientes. Calidad de servicio hacia el cliente, quedando satisfecho según su perspectiva.

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Para poder realizar una adecuada atención al cliente se debe:

- Identificar quienes son los clientes.
- Agruparlos en distintos tipos.
- Identificar las necesidades de los clientes, así como saber dónde y cómo lo quieren los clientes además del aumento en cuanto a la productividad, es esencial para toda empresa.

CUALIDADES BÁSICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Cada ser humano posee una serie de competencias y cualidades, que lo hacen único e irrepetible. En el ámbito laboral se debe propender por que estas cualidades se apliquen tanto al cliente interno como al cliente externo como cultura organizacional.

Dentro del **servicio al cliente** hay cinco cualidades que deben poseer las personas dentro de una organización y deben ser adoptadas como filosofía corporativa así: Honestidad, Atención, Conocimiento, Vocación y Empatía.

HONESTIDAD.- Es una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente.

En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas; en otros sentidos, la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.

ATENCIÓN.- Se ha considerado de dos maneras distintas, aunque relacionadas. Por una parte, la atención como una cualidad de la percepción hace referencia a la función de la atención como filtro de los estímulos ambientales, decidiendo cuáles son los estímulos más relevantes y dándoles prioridad por medio de la concentración de la actividad psíquica sobre el objetivo, para un procesamiento más profundo en la conciencia.

Por otro lado, la atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos; desde el aprendizaje por condicionamiento hasta el razonamiento complejo.

CONOCIMIENTO.- Es, por una parte, el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos sabidos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural.



VOCACIÓN.- Es el deseo de emprender una carrera, profesión o cualquier otra actividad cuando todavía no se han adquirido todas las aptitudes o conocimientos necesarios.

En otras palabras vocación es una forma de expresar nuestra personalidad frente al mundo del trabajo y del estudio, que se manifiestan como disposición natural al realizar ciertas actividades y a preferir determinados ambientes y contextos de trabajo.

EMPATÍA.- Llamada también inteligencia interpersonal, es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que un individuo diferente puede sentir.

6.- HIPÓTESIS

La calidad de atención que se brinda en el CONADIS a las personas con discapacidad es de buena calidad;

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	SUBINDICADORES
CALIDAD DE ATENCIÓN	➤ BUENA ➤ REGULAR ➤ MALA	Los pacientes se sienten respetados y satisfechos con una atención adecuada. Es cuando los pacientes se sienten incómodos a los tratos que reciben y por lo tanto es regular. La relación que existe aquí es insuficiente por la carencia de las relaciones humanas de parte del personal del CONADIS.



7.- PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

MÉTODO

- ❖ Método de análisis y síntesis: Con este método se obtendrá la información y se podrá dar al final un resultado a la investigación.
- ❖ Método explicativo: Este método nos ayudara a la explicación de los resultados obtenidos luego de la investigación.

TÉCNICAS

- ❖ Cuestionario: se aplica a las personas atendidas para obtener información sobre la atención recibida.

UNIVERSO

Se aplicara el cuestionario a 48 personas que han sido atendidas en el CONADIS.

8.- CRONOGRAMA

Tiempo Actividad	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Conocer el Funcionamiento del CONADIS	X	X	X	X																
2. Llenar fichas socioeconómicas					X	X	X													
3. Buscar números telefónicos de las personas							X	X	X											
4 Realizar las correspondientes llamadas								X	X	X										
5. Tabulación de la información obtenida										X	X	X	X	X						
6. Análisis e interpretación de los datos													X	X	X					
7. Elaboración del informe final																X	X	X		
8. Entregar el Informe																			X	X



9.- PRESUPUESTO

Material de oficina

Tipo	Cantidad	Precio Unitario	Subtotal
Carpeta	2	0.30	0.60
Copias	100	0.02	2.00
Esferos	2	0.30	0.60
			3.20

Servicios

Tipo	Nº de meses	Costo mensual	Subtotal
Teléfono	2	11.00	22.00

Gastos totales

Material de oficina	3.20
Servicios	22.00
Subtotal	25.20
Rubros imprevistos	2.52
Total General	27.72



BIBLIOGRAFÍA

- www.conadis.gov.ec
- Documentos del CONADIS: Derechos de las personas con capacidades especiales
- ANDER EGG Ezequiel, 2000, Métodos y Técnicas de la Investigación Social. “Como Organizar el Trabajo de Investigación”
- Ministerio de Salud. Gerencia de la calidad: promoviendo una cultura de calidad en las instituciones de salud del primer nivel de atención.