

CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA: LOS PROFESIONALES HABLAN.

Jemes Campaña, Inmaculada Concepción; Romero-Galisteo, Rita Pilar y Moreno Morales, Noelia

Facultad Ciencias de la Salud. Universidad de Málaga
Arquitecto Francisco Peñalosa, 3, 29071 Málaga
634864200
ijemes@uma.es

Introducción: La calidad de servicio percibida por los usuarios que acuden a Centros de Atención Temprana ha comenzado a ser motivo de preocupación e investigación durante los últimos años. Dicho constructo es frecuentemente medido a través de cuestionarios destinados a familias que acuden a estos centros. Numerosos estudios toman en consideración la perspectiva de los profesionales para medir esta dimensión dada la importancia de su implicación en estos procesos.

Objetivo: Validar una herramienta de evaluación de la calidad de servicio percibida por parte de los trabajadores de los Centros de Atención Temprana.

Metodología: Siguiendo los principios de la Metodología Selectiva, se realizó un estudio de corte transversal para la validación del cuestionario. Se llevó a cabo un muestreo intencional por conglomerados. Participaron 190 profesionales de 25 CAITs de las 8 provincias andaluzas.

Resultados: Tras un primer análisis factorial, fueron eliminados 9 ítems e identificadas 6 dimensiones. El 86,6% de los profesionales fueron mujeres con edades comprendidas entre 22 y 62 años, con experiencia en este sector desde 4 meses a 37 años. El 56,5% poseen estudios de postgrado, 19% son diplomados, 14,1% licenciados y 9,8% graduados. Las tres especialidades con mayor representación en estos centros fueron Psicología (27,6%), Logopedia (27,0%) y Fisioterapia (24,2%).

Conclusiones: Existen escasas herramientas de este tipo validadas en nuestro país por lo que elaborar una escala ad hoc será de gran ayuda en la toma de decisiones tanto a gerentes como a la Administración, así como para la investigación.