



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**INFLUENCIA DE LOS COMITÉS CIUDADANOS EN LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD  
DE ATENCIÓN PRIMARIA ENRÍQUEZ GALLO, CANTÓN  
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA; AÑO 2015**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**NANCY MIRIAM MEJILLÓN RODRÍGUEZ**

**PROFESOR GUÍA: DATZANIA VILLOO BURGOS, Mgs.**

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**INFLUENCIA DE LOS COMITÉS CIUDADANOS EN LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD  
DE ATENCIÓN PRIMARIA ENRÍQUEZ GALLO, CANTÓN  
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**NANCY MIRIAM MEJILLÓN RODRÍGUEZ**

**PROFESOR GUIA: DATZANIA VILLAO BURGOS, Mgs.**

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

2015

La Libertad 7 de diciembre del 2015

### **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación “ INFLUENCIA DE LOS COMITÉS CIUDADANOS EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA ENRIQUEZ GALLO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, elaborado por la Sra. NANCY MIRIAM MEJILLÓN RODRÍGUEZ, egresada de la carrera de Administración Pública, facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

---

**Ing. Datzania Villao Burgos, Mgs.**  
**PROFESORA GUÍA**

La Libertad 7 diciembre del 2015

### **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de titulación INFLUENCIA DE LOS COMITÉS CIUDADANOS EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA ENRÍQUEZ GALLO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la universidad Estatal Península de Santa Elena.

**Atentamente,**

---

**Nancy Miriam Mejillón Rodríguez**

**C.C. No. 0910031509**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi esposo Luis Yépez Ramírez, quien tuvo la paciencia de esperarme en casa cuando estaba en clase, fue mi apoyo moral y económico durante estos años de estudio.

A mis hijos Jonathan, Gabriela y Kevin Yépez Mejillón quienes fueron un gran apoyo emocional, que me alentó a continuar.

**Nancy Miriam Mejillón Rodríguez**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros quienes pusieron mucha esperanza en mí, aún después que muchas veces ponía mi voz de reclamo.

A mi tutora Datzania Villao, quien tuvo la paciencia absoluta para estudiar y apoyarme en la redacción de mi proyecto investigativo.

A mis compañeros de aula quienes semana a semana, hacían mis días diferentes a la rutina diaria.

**Nancy Miriam Mejillón Rodríguez**

## TRIBUNAL DE TITULACIÓN

---

**Ing. José Villao Viteri MBA.**

**DECANO DE FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

---

**Ing. Linda Núñez Guale, MBA.**

**DIRECTORA DE CARRERA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (E)**

---

**Ing. Datzania Villao Burgos, Mgs.**

**PROFESOR GUÍA**

---

**Ec. William Caiche Rosales, MSc.**

**PROFESOR DEL ÁREA**

---

**Ab. Joe Espinoza Ayala**

**SECRETARIO GENERAL**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

INFLUENCIA DE LOS COMITÉS CIUDADANOS EN LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA  
ENRÍQUEZ GALLO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA.

**Autor: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez**

**Profesor Guía: Datzania Villao Burgos**

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. Los bajos niveles de conocimientos acerca de los mecanismos de control social se evidenciaron en los ciudadanos cuando existe descontento en el servicio de salud que recibe. En Ecuador realmente hay muy poca respuesta a muchos de los problemas sociales, a pesar que han surgido nuevas formas de organizaciones que no necesariamente requieren de una respuesta del estado. Tal es el caso de los comités conformados por personas que buscan voluntaria e independientemente los medios para dar solución a sus inquietudes o necesidades de la sociedad, y convertirse en instancias receptoras de quejas y denuncias respecto al servicio que reciben. Se buscó analizar la relación que existe entre los comités ciudadanos con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. La metodología que se aplicó es la investigación descriptiva, tomando como instrumentos de recopilación de datos, la observación, entrevistas y encuestas que permitieron medir la influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción de usuarios del centro de salud Enríquez Gallo. Los resultados que se obtuvieron indicaron que efectivamente hay una relación entre comités ciudadanos y la satisfacción del usuario del centro de salud, es decir, cuando los comités ciudadanos no están activos la satisfacción del usuario es baja, por otra parte cuando éstos están activos la satisfacción es alta.

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
Anexo 2 Fichas de observación 117.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 TEMA.....	3
1.2 ANTECEDENTES .....	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.4.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.6 OBJETIVOS.....	9
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
1.7 HIPÓTESIS .....	10

1.7.1	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES .....	10
1.7.2	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	11
2	CAPÍTULO II.....	13
	MARCO REFERENCIAL .....	13
2.1	MARCO TEÓRICO .....	13
2.1.1	Variable independiente .....	16
2.1.2	Variable dependiente .....	25
2.2	MARCO LEGAL .....	41
2.3	Marco Contextual .....	54
2.3.1	Provincia De Santa Elena.....	54
3	CAPÍTULO III .....	64
	METODOLOGÍA .....	64
3.1	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	64
3.1.1	Enfoques cualitativo-cuantitativo .....	64
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.2.1	Por el lugar.....	65
3.2.1.1	Investigación de campo.....	65
3.2.1.2	Investigación bibliográfica.....	66
3.2.2	Por el propósito .....	66
3.2.2.1	Investigación aplicada.....	66
3.2.2.2	Investigación descriptiva .....	66
3.2.2.3	Investigación explicativa .....	67
3.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	67
3.3.1	Método deductivo .....	67
3.4	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	67

3.4.1	La observación .....	67
3.4.2	La entrevista.....	68
3.4.3	La encuesta.....	68
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	69
3.5.1	Población.....	69
3.5.2	Muestra .....	69
3.5.3	Fórmula para establecer el tamaño de la muestra .....	70
4	CAPÍTULO IV .....	72
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	72
4.1	Particularidades de la observación aplicada al subcentro de salud Enríquez Gallo .....	72
4.2	PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SALUD:.....	75
4.3	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	81
4.4	VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.....	100
4.4.1	DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	100
4.4.2	PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS.....	101
4.4.3	Procedimiento del cálculo de la hipótesis específica dos. ....	103
	CAPÍTULO V .....	105
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	105
4.5	CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.....	105
4.6	CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN .....	106
4.6.1	ALCANCES .....	109
4.7	RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA .....	110
4.7.1	ALCANCES .....	111

5	BIBLIOGRAFIA.....	112
	ANEXOS .....	115
	.....	115
	<b>Anexo 18 Carta Aval otorgada por el Consejo de Participacion Ciudadana y Control Social .....</b>	<b>133</b>
	<b>Anexo 19 Certificado del Gramatólogo .....</b>	<b>134</b>

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Satisfacción del usuario .....	26
Gráfico 2 Matriz de tamaños muestrales.....	71
Gráfico 4 Sector donde se realiza la encuesta .....	80
Gráfico 5 ¿Se hace atender en el centro de salud Enríquez Gallo?.....	81
Gráfico 6 Género de quienes se hacen atender en el centro de salud Enríquez Gallo.....	82
Gráfico 7 ¿Cuando Ud. se aplica el tratamiento prescrito por los doctores del centro, produce los resultados deseados?.....	83
Gráfico 8¿Le han dado un seguimiento exclusivo hasta llegar a la etapa final de su tratamiento?.....	84
Gráfico 9 . ¿Recibe medicina gratuita completa en el centro?.....	85
Gráfico 10¿Cree Ud. que el tiempo de espera para ser atendido es muy largo?...	86
Gráfico 11 .- ¿Percibe algún tipo de discriminación por parte del profesional o administrativo del centro con quien Ud. es atendido? .....	87
Gráfico 12¿Siente Ud. confianza con los profesionales de salud que los atiende en el centro? .....	88
Gráfico 13 ¿Se siente bien tratado por parte del personal de salud del centro?....	89
Gráfico 14 ¿Usted cree que el personal de salud del centro está capacitados para ejercer sus funciones? .....	90

Gráfico 15 ¿Cómo considera usted que son las instalaciones del centro tales como inmuebles, camillas y aparatos médicos?.....	91
Gráfico 16¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital? .....	92
Gráfico 17 ¿sabe Ud. que es un comité ciudadano?.....	93
Gráfico 18 ¿Sabía que existía un comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, cuya función es expresar necesidades y receptar quejas sobre el servicio de salud brindado? .....	94
Gráfico 19 ¿Ha participado usted en este comité ciudadano del centro?.....	95
Gráfico 20 ¿Cuántas veces Ud. ha asistido a las reuniones de estos comités .....	96
Gráfico 21 ¿Cuál es el sistema que Ud. ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado? .....	97
Gráfico 22 ¿Le gustaría ser parte de un comité ciudadano del centro de salud en el cual pueda exponer sus inquietudes quejas y proponer soluciones acerca del servicio brindado? .....	98
Gráfico 23¿Qué tan satisfecho estaría Ud. con un comité ciudadano en el cual pueda expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado? .....	99

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de variables.....	11
Cuadro 2: Operacionalización de variable .....	12
Cuadro 3 Sector donde se realiza la encuesta .....	79
Cuadro 4 ¿Se hace atender en el centro de salud Enríquez Gallo? .....	81
Cuadro 5 Género de quienes se hacen atender en el centro de salud Enríquez Gallo .....	82
Cuadro 6 ¿Cuando Ud. se aplica el tratamiento prescrito por los doctores del centro, produce los resultados deseados?.....	83
Cuadro 7¿Le han dado un seguimiento exclusivo hasta llegar a la etapa final de su tratamiento?.....	84
Cuadro 8 ¿Recibe medicina gratuita completa en el centro? .....	85
Cuadro 9¿Cree Ud. que el tiempo de espera para ser atendido es muy largo? .....	86
Cuadro 10 ¿Percibe algún tipo de discriminación por parte del profesional o administrativo del centro con quien Ud. es atendido? .....	87
Cuadro 11¿Siente Ud. confianza con los profesionales de salud que los atiende en el centro? .....	88
Cuadro 12 ¿Se siente bien tratado por parte del personal de salud del Centro? ...	89
Cuadro 13 ¿Usted cree que el personal de salud del centro está capacitados para ejercer sus funciones? .....	90
Cuadro 14.- ¿Cómo considera usted que son las instalaciones del centro tales como inmuebles, camillas y aparatos médicos?.....	91
Cuadro 15 ¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital? .....	92
Cuadro 16¿Sabe Ud. que es un comité ciudadano? .....	93
Cuadro 17 ¿Sabía que existía un comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, cuya función es expresar necesidades y receptor quejas sobre el servicio de salud brindado? .....	94
Cuadro 18¿Ha participado usted en este comité ciudadano del centro? .....	95
Cuadro 19 ¿Cuántas veces Ud. ha asistido a las reuniones de estos comités?.....	96

Cuadro 20 ¿Cuál es el sistema que Ud. ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado? .....	97
Cuadro 21 ¿Le gustaría ser parte de un comité ciudadano del centro de salud en el cual pueda exponer sus inquietudes quejas y proponer soluciones acerca del servicio brindado? .....	98
Cuadro 22 ¿Qué tan satisfecho estaría Ud. con un comité ciudadano en el cual pueda expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado? .....	99
Cuadro 23 Tabla de hipótesis general .....	101
Cuadro 24 Pruebas de chi-cuadrado.....	101
Cuadro 25 Primera hipótesis específica .....	102
Cuadro 26 Tabla de contingencia - hipótesis específica dos.....	103

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia .....	116
Anexo 2 Fichas de observación .....	117
Anexo 3 Ficha de la entrevista # 1 .....	118
Anexo 4 Ficha de la entrevista # 2 .....	119
Anexo 5 Cuestionarios de la entrevista a servidores públicos de la salud .....	120
Anexo 6 Ficha de la entrevista # 3 .....	121
Anexo 7 Ficha de la entrevista # 4 .....	121
Anexo 8 Ficha de la entrevista # 5 .....	122
Anexo 9 Ficha de la entrevista # 6 .....	122
Anexo 10 Ficha de encuesta.....	123
Anexo 11 Fotos del centro de salud Enríquez Gallo.....	126
Anexo 12 Fotos de las calles lastradas en los alrededores de centro de salud....	127
Anexo 13 Visita al barrio Iván Abad Guerra .....	128
Anexo 14 Encuestas a moradores de los sectores aledaños al centro de salud...	128
Anexo 15 Fotos de las escuelas ciudadanas de salud.....	130
Anexo 16 Charlas de difusión para prevención de enfermedades Día de lucha contra el VIH.....	131
Anexo 17 Campaña por el día de lucha contra el VIH .....	132

## INTRODUCCIÓN

Uno de los más importantes servicios que brinda el sector público a la población es el de la salud, debido a que forma parte esencial del progreso de las personas. Es decir, el sistema de salud pública debe ofrecer esta asistencia a toda la población sin ningún tipo de discriminación social, política, económica o de género. Esta debe procurar ser de calidad, eficiencia y responsabilidad. Sin embargo, se percibe mucha insatisfacción por parte del usuario con el servicio prestado por las instituciones de salud del Ecuador.

Específicamente, se observan varios problemas con el servicio de salud que presta el centro de salud primaria Enríquez Gallo. En este sentido, se aprecia que hay bajos niveles de cobertura, protección insuficiente particularmente para grupos de bajos ingresos, desabastecimiento frecuente de medicamentos y desinterés en el ciudadano por prevenir las enfermedades. Todos estos problemas reflejan la inconformidad e insatisfacción de los pacientes del centro.

Uno de los posibles elementos que estaría afectando la satisfacción de los usuarios del centro es el poco conocimiento sobre sus derechos y obligaciones. Es decir, hay una deficiente participación del usuario, la cual no les permite exponer sus quejas y reclamos sobre la atención que reciben en el centro. Dado que el crecimiento de las instituciones públicas en el aspecto tecnológico y la gran población demandante en el área de salud, hacen que se necesite más organización y administración para prestar los servicios de salud con calidad. Para esto, es necesaria la intervención del ciudadano, que exista una garantía de transparencia, eficiencia y eficacia del uso de los recursos públicos. En el área de salud uno de los instrumentos de participación ciudadana son los comités ciudadanos.

Los comités ciudadanos son organizaciones necesarias para dar cumplimiento a que las colectividades puedan ejercer sus derechos. De ahí que los pobladores necesitan inmiscuirse en las decisiones públicas porque afectan sus intereses de alguna manera. Por lo tanto, el ciudadano debe conocer en qué forma, dónde y cuándo se van a tomar decisiones importantes para poder influenciar en esas decisiones. No se trata necesariamente de un cambio total en las administraciones pero si puede incidir en el mejoramientos de los servicios públicos.

El desarrollo de la investigación se presenta en los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** se puede encontrar el planteamiento del problema con su debida justificación así como también la formulación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos para saber la delimitación de la investigación.

**Capítulo II:** tiene relación con el marco teórico en el cual e está sustentado la presente investigación, donde constarán las categorías fundamentales y las fundamentaciones importantes, también se detalla la hipótesis con sus respectivas variables en fin describe la teoría en la cual se basó la presente investigación.

**Capítulo III:** detalla la metodología utilizada para el presente estudio.

**Capítulo IV:** se realiza el análisis e interpretación de los instrumentos de recolección de datos.

**Capítulo V:** se aborda la novedad científica del tema investigado y presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 TEMA**

Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, Cantón La Libertad, provincia de santa Elena.

#### **1.2 ANTECEDENTES**

A través de los años el Estado y el control social se han mantenido en una constante disputa de posturas políticas. En los años sesenta se empieza a dar conceptos de lo que es Estado y control social y a establecerse una relación entre sí, aunque no son intercambiables ni se encuentran vinculados el uno del otro. Por un lado, Estado es aquel que dirige una sociedad, crea, hace y deshace leyes y normativas, (Albareda, 2012). Según López en la época actual se concibe al Estado como un régimen político que puede cambiar sin que la idea de Estado cambie, el Estado permanece aunque los gobiernos con distintas tendencias ideológicas vayan cambiando.

El concepto de control social nace en los años sesenta en los Estados Unidos, junto a la era industrial y a las grandes masas migratorias hacia los países industrializados. El control que ejerce el ciudadano para regular las consecuencias

de un servicio que brinda el Estado, es lo que se conoce como control social. *El control social fomenta las iniciativas ciudadanas e impulsa mecanismos de participación. A través del control se garantiza el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, equidad, seriedad, cumplimiento y calidad como medio para prevenir la corrupción e impunidad y aportar al buen vivir,* (Ecuador, 2010). Existen varios mecanismos de control social entre los cuales se encuentran las veedurías ciudadanas, los observatorios ciudadanos, la rendición de cuentas y los denominados comités ciudadanos.

A partir de los años cincuenta a sesenta, en Ecuador empieza una política desarrollista que se enfoca en los problemas del país en términos de producción con ayuda externa. Es precisamente en la época Velasquista donde se direcciona una transformación estructural ligada más a la atención prioritaria para quienes menos tienen. El presidente de esa época, José María Velasco Ibarra, fue el que mejor entendió las necesidades de los sectores más populares e hizo de ellos su apoyo como base social. (Delgado, 2007).

Finalmente la era de la dictadura que se vivió, dio paso a la democracia que se vio afectada en los últimos 10 años antes de que el presidente Rafael Correa asuma el poder en el 2007. El presidente Correa, asume el reto de retomar la soberanía perdida del país a través de políticas de integración en igualdad de condiciones, donde lo económico no es el eje, sino lo social. (Delgado, 2007). Sin embargo, en Ecuador aún existe desconocimiento en cuanto a leyes que amparan los derechos ciudadanos y participación ciudadana.

A pesar de que en los últimos años, se ha venido dando mayor énfasis a la igualdad, aún no ha sido lo suficientemente expansivo en llegar a la mentalidad del ciudadano común. Esto significa que el ciudadano aún no está involucrado totalmente en los asuntos o políticas que afectan sus vidas.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los bajos niveles de conocimientos acerca de los mecanismos de control social en los que pueden involucrarse los ciudadanos aún se evidencian en el país, igual situación ocurre en los denominados comités ciudadanos, a los que se define como espacios institucionalizados de control social y de carácter permanente y activan como interlocutores entre los prestadores del servicio y los usuarios, como lo declara la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social.

En Ecuador se evidencian debilidades en respuesta a muchos de los problemas sociales, a pesar que han surgido nuevas formas de organizaciones que no necesariamente requieren de una respuesta del estado, tal es el caso de los comités conformados por personas que buscan voluntaria e independientemente los medios para dar solución a sus inquietudes o necesidades de la sociedad.

Estos comités pueden estar conformados por cualquier ciudadano interesado en que la sociedad reciba un servicio eficiente y de calidad, ya que éstos se convierten en instancias receptoras de quejas y denuncias respecto al servicio que reciben, de hecho, existen comités ciudadanos para todos los servicios que el estado brinda, especialmente en el sector salud.

En La Libertad, provincia de Santa Elena dentro de la coordinación 2, se ubica el centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, que es el encargado de dar asistencia a un importante sector de la población del cantón La Libertad. Esta población está conformada por los barrios Las Terrazas, Las Palmeras, Las Minas, Ernesto González, 25 de Septiembre, 6 de Diciembre, e Iván Abad. El centro ejecuta programas con participación activa de gremios del sector salud y la comunidad, atendiendo las disposiciones de la ley Orgánica de Salud Pública.

Aunque la dirección de salud de la provincia de Santa Elena realiza esfuerzos para dar lo mejor en cuanto a calidad, eficiencia y atender las urgencias como lo determina la Constitución de la República, aún se evidencian dificultades por ejemplo se percibe que hay bajos niveles de cobertura particularmente para grupos de bajos ingresos, desabastecimiento frecuente de medicamentos y poco interés en el ciudadano por prevenir las enfermedades. Todos estos problemas reflejan la inconformidad e insatisfacción de los pacientes del centro.

Se puede mencionar que existen varias causas al problema de la insatisfacción del paciente del centro de salud Enríquez Gallo: el insuficiente conocimiento de los procesos a seguir para obtener una mejor atención de salud, como consecuencia de la escasa difusión y comunicación entre los usuarios y el personal de salud pública.

Por otra parte, la escasa competencia profesional, el desinterés en optimizar el tiempo, en demostrar calidez, calidad, eficiencia, seguridad y comodidad hacia los usuarios. Todas estas debilidades se acentúan por la poca actividad del comité ciudadano del centro de salud Enríquez Gallo, el cual existe pero no funciona de forma operativa.

En la actualidad se evidencia la necesidad de que el ciudadano brinde también su apoyo a través de las organizaciones, genere diálogos y observe las debilidades y fortalezas del servicio recibido, desde la percepción de usuario o ciudadano, de tal manera que sirva de guía para un mejoramiento futuro al servicio de salud pública. Por lo antes expuesto, se propone evaluar mediante un diagnóstico la “Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo”, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo se relacionan los comités ciudadanos con la satisfacción del usuario, del centro de salud de atención primaria "Enríquez Gallo", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015?

### **1.4.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1.- ¿De qué manera se relacionan los espacios institucionalizados de participación ciudadana con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria "Enríquez Gallo", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015?

2.- ¿Cómo se relacionan los canales de información entre los servidores públicos y el usuario con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria "Enríquez Gallo", cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

La importancia que han ido tomando las formas organizativas a través del tiempo, hacen que el ciudadano se empiece a interesar en el tema de sus derechos y pasen de ser un sujeto pasivo a formar parte de instancias representativas de participación y control ciudadano. El Código de Participación Ciudadana contempla a los llamados Comités ciudadanos que son formados por individuos comunes quienes deben velar por el buen servicio al usuario, en todas las áreas y sectores sociales, de esta forma en el área de la salud existen los llamados comités

ciudadanos de salud que están vinculados con cada centro de salud primario, secundario o terciario.

El manual del modelo de atención integral de salud cuenta con reglamentos, normas y resoluciones que son las que estructuran adecuadamente el proceso del sistema de información para canalizarla adecuadamente a los usuarios internos y externos, este manual explica que los comités locales de salud fomentan la participación ciudadana a través del debate, la reflexión y el consenso, para la toma de decisiones e incidencia en la construcción de políticas públicas en la gestión de la salud, a fin de influir sobre los determinantes sociales de la salud a escala local. Además se convierten en un espacio de control social de la gestión pública de salud.

La participación se entiende como un derecho y no solamente como una estrategia de promoción y prevención de la salud, incorporando la corresponsabilidad del poder ciudadano en el logro del Buen Vivir; también busca recibir, intercambiar producir y difundir información real de lo que acontece en los procesos de interés general. No podrá reservar información acerca de la violación de los derechos humanos.

De allí que se justifica la necesidad de analizar la influencia del comité ciudadanos en la satisfacción del usuario, para el centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, dirigido específicamente a activar y participar como ciudadanos, ya no en forma individual sino en forma colectiva y ser parte protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos en este caso en el sector salud, tomando en cuenta que los comité de usuarios son instancias representativas de participación y control ciudadano que involucra usuarios actuales y potenciales de los servicios prestados por las instituciones proveedoras de los mismos.

La creación de los comités locales se ampara legalmente en las leyes y normas de nuestro país. El propósito es contribuir a fortalecer las capacidades, la confianza y visión como grupo social. De esta manera se aspira tener en un futuro no muy lejano cambios positivos en todas las situaciones de vida. Que las personas se mantengan informadas es una manera de sensibilizarse sobre la problemática del entorno.

Ser parte del cambio de situaciones que afectan el buen vivir es una de las aspiraciones de todo ciudadano. Siendo miembro de un comité local le permitirá receptar las inquietudes que se observen en el servicio prestado por el centro de salud. Serán entonces esas situaciones objeto de estudio o revisión por parte de las autoridades pertinentes en conjunto con el ciudadano y buscar posibles soluciones. De esta manera se podría lograr mejorar las situaciones en el servicio de salud pública.

Los Comités ciudadanos de la salud están destinados a la defensa de los usuarios de los servicios públicos de salud, cuando sus derechos fundamentales sean vulnerados o no sepan cómo hacerlo o ejercerlos, situaciones en que los usuarios hayan sido víctimas de conductas negligentes o abusivas o cuando no se ha obtenido la atención requerida por parte de los prestadores de servicios de salud pública.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la relación que existe entre los comités ciudadanos con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015.

## **1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la correspondencia entre los espacios institucionalizados con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.
- Establecer la relación de los canales de información entre los servidores públicos y el usuario con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

## **1.7 HIPÓTESIS**

El comité ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud primario “Enríquez Gallo” del cantón La Libertad, año 2015.

### **1.7.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **Variable independiente:**

Comité ciudadano.

#### **Variable dependiente:**

Satisfacción del usuario.

1.7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1 Operacionalización de variables

Hipótesis	Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método, Técnica e Instrumento
El comité ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud primario “Enríquez Gallo” del cantón La Libertad, año 2015.	Comité ciudadano	Comités ciudadanos - son espacios institucionalizados de control social, que sirven como interlocutor entre los prestadores del servicio y los usuarios/as. (Ecuador, 2010).	Espacios institucionalizados.	Existencia del comité ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Sabe usted qué es un comité ciudadano?</li> <li>• ¿Sabía que existe un comité ciudadano en el centro de salud, el cual debe receptor quejas sobre el servicio de salud brindado?</li> <li>• ¿Ha sido usted invitado a formar parte de este comité ciudadano del centro de salud?</li> <li>• ¿Cuántas veces usted ha asistido a las reuniones de estos comités? (Directivos del comité)</li> <li>• ¿Cómo se realiza la planificación como comité?</li> <li>• ¿Se realiza algún diagnóstico de las necesidades del paciente con los directivos del comité de usuario?</li> <li>• ¿Qué tan a menudo se receptan las quejas de los usuarios del centro?.</li> <li>• ¿Como comité de usuarios ustedes han mantenido reuniones de trabajo con los servidores públicos de centro de salud?</li> <li>• ¿Cómo se realiza la planificación como comité?</li> <li>• ¿Ha formado parte de las decisiones que se han tomado en dichas reuniones?</li> <li>• Como integrante del comité de usuario, ha mantenido usted conversaciones con los prestadores del servicio de salud?</li> <li>• ¿Existen actas como comité de usuario de todas las actividades que realizan?</li> <li>• ¿Cuál es el sistema que usted ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?</li> <li>• ¿Cómo usted se entera de las reuniones del comité ciudadano del centro?</li> <li>• ¿Le gustaría ser parte del comité ciudadano del centro de salud, en el cual pueda exponer sus inquietudes, quejas y proponer soluciones acerca del servicio brindado?</li> <li>• ¿Qué tan satisfecho estaría usted con un comité ciudadano en el cual pueda expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?</li> </ul>	Encuestas
			Control social	Reuniones de comité ciudadano.		Encuestas
			Canales de información entre prestadores de servicios y usuarios	Planificación		Entrevista
				Canales de información		Encuesta

Cuadro 2: Operacionalización de variable

Hipótesis	Variable dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Metodología, técnica e instrumento		
<p><b>El comité ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud primario “Enríquez Gallo” del cantón La Libertad, año 2015.</b></p>	<p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>Es la percepción de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respeto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental.</p>	Fiabilidad	Cumplimiento del servicios	1. ¿Cuándo Usted se aplica el tratamiento prescrito por los doctores del centro, produce los resultados deseados?	Encuesta	
			Capacidad de respuesta	Optimización del tiempo.	2. ¿Le han dado un seguimiento exclusivo hasta llegar a la etapa final de su tratamiento?	Encuesta	
				Actitud del personal.	3. ¿Recibe medicina gratuita en el centro de salud Enríquez Gallo? Si es así ¿la recibió completa?		
			Seguridad	Calidad del servicio	Competencia o conocimiento profesional	4. ¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es:	Encuesta/observación.
						5. ¿Percibe algún tipo de discriminación por parte del profesional de salud o administrativo del centro con quien usted es atendido?	
			Infraestructura del centro de salud	Calidad del servicio	Competencia o conocimiento profesional	6. ¿Siente usted confianza y credibilidad con los profesionales de la salud que los atienden en el centro?	Encuesta Entrevista
						7. ¿Se siente usted bien tratado por parte del personal de salud del centro?	
			Infraestructura del centro de salud	Calidad del servicio	Competencia o conocimiento profesional	8. ¿Usted cree que el personal de salud del centro está capacitado para ejercer sus funciones?	Encuesta /Observación
						9. ¿Cómo considera usted que son las instalaciones del centro de salud, tales como? Inmuebles, camillas, aparatos médicos, etc?	
			Infraestructura del centro de salud	Calidad del servicio	Competencia o conocimiento profesional	10. En términos generales ¿qué tan satisfechos está con el servicio que brinda el hospital Enríquez Gallo?	

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **ANTECEDENTES**

Alrededor del mundo varios países han implementado diferentes formas de instrumentos para controlar y dar seguimiento a los servicios brindados por el sector público. Sin embargo son pocos los países que han visto progresos en esta área. Uno de los factores que juega un papel importante en estos resultados es el hecho que se ha tomado como modelo tradicional de atención al público, desde la perspectiva del prestador de servicios. Los resultados obtenidos desde esta visión han evidenciado que no se puede mejorar la calidad de los servicios si no son orientados desde una perspectiva de la demanda.

En este sentido, si se habla de la satisfacción del usuario al momento de adquirir un servicio de salud pública, no solo implica conocer la parte demográfica y epidemiológica de la población, sino también estar al tanto de los modelos del manejo de los servicios, de las creencias, cultura y tradiciones de los usuarios . Promover la prevención y reconocer que el ciudadano como usuario tiene derechos y que como tal debe recibir un servicio público de calidad con calidez, lo que finalmente significa no afectar su dignidad y humanidad.

Es así que los mecanismos de control social se convierten en un respaldo tanto para los usuarios como para la institución, porque no solamente hay que mirar la

calidad de servicio desde el punto de vista objetivo sino también desde la percepción del usuario. Debidamente implementados los controles sociales fomentan el buen servicio y proyectan una imagen corporativa positiva.

Según el libro “La salud en las Américas”, (Organización Panamericana de la Salud, pág. 162), en algunos países de América Latina realmente ha dado lugar a la participación ciudadana en las decisiones de salud pública, así por ejemplo la libre elección de los proveedores. En Colombia la población contributiva cotiza 12 % de sus ingresos al sistema, recibiendo todos ellos idéntica atención a través del plan obligatorio de salud. Las empresas e instituciones prestadoras de servicios ofrecen a sus afiliados y beneficiarios distintas alternativas de prestadores de servicios para permitir la libre elección.

Por otra parte, según el libro La salud en las Américas, Chile ha incorporado al programa Hospitales Amigos, diversos programas que están orientados a mejorar la calidad de servicio, tomando en cuenta su cultura. Se destacan los servicios de información bilingüe para la población de la Araucanía y el acompañamiento de la familia desde el ingreso del paciente. Además desde el beneficio del seguro puede elegir el establecimiento de atención primaria de salud.

De la misma forma el libro indica que en Bolivia el plan estratégico de salud incluye enfoques intercultural y de género. Su implantación alcanza el 100% de los establecimientos de primer nivel, tanto en lo público como organizaciones no gubernamentales (ONG).

Finalmente en Ecuador según el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar (Publica, 2012), “...*promueve la participación comunitaria como un medio y un fin para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, lo cual*

*implica que deben mejorarse los esquemas de participación basados en la simple colaboración de la comunidad en las tareas institucionales.” Este enfoque apunta a la participación de las comunidades en la planificación, ejecución y evaluación de las acciones de salud, el apoyo a la conformación y fortalecimiento de grupos u organizaciones comunitarias vinculadas con el ciudadano de la salud, hoy es una realidad.*

Este trabajo de investigación se propone analizar cómo se relacionan los comités ciudadanos con la satisfacción del usuario y los posibles factores que desencadenan una serie de inconformidades en el centro de salud Enríquez Gallo. Para dicho propósito la investigación se refuerza con la Ley de la Constitución de la República, la Ley de Participación Ciudadana, La Ley de Salud pública y El MAIS, entre las más importantes.

A partir de la recolección de datos, de la aplicación de leyes y normas mencionadas, se escogió al centro de salud primario “Enríquez Gallo”, para ser observada y permitir analizar los objetivos planteados en la investigación. En este contexto, dentro de la ley de participación ciudadana (Ecuador, 2010) dice textualmente que: *“Los espacios institucionalizados de control social sirven como interlocutor entre los prestadores del servicio y los usuarios”*, focaliza la necesidad de la participación ciudadana como parte de las posibles soluciones a las necesidades a priori de un sector social.

En función de ello se han creado varios espacios de participación, tales como las veedurías ciudadanas, los observatorios, la rendición de cuentas, los comités de usuarios o ciudadanos.

La elección del tema toma como eje de análisis la satisfacción del usuario en el servicio de salud y se fundamenta en un conjunto de razones que saltan a la vista

como: el poco conocimiento de los derechos ciudadanos en los usuarios, inconformidad con la atención recibida, bajo conocimiento acerca de las existencias de los comités ciudadanos.

Cabe recordar que esta investigación no pretende encontrar la solución a la problemática, sino más bien buscar la relación que existe entre el buen funcionamiento de un comité de usuario y la satisfacción del mismo.

### **2.1.1 Variable independiente**

#### **Comité Ciudadano**

Los Comités ciudadanos de servicios de salud son mecanismos de control social para vigilar la calidad de los servicios de salud. Están compuestos por ciudadanos que libre y voluntariamente se organizan para receptor y gestionar las posibles inconformidades del usuario. Es importante mencionar que estos espacios de participación ciudadana toman en cuenta los lineamientos de la ley de Participación Ciudadana. (Nacional, Congreso, 2014).. Hay varios niveles de comités ciudadanos:

Comité ciudadano local.

Comité ciudadano distrital de salud.

Comité ciudadano zonal de salud.

Consejo ciudadano sectorial de salud.

#### **Comité ciudadano local de salud**

Los comités ciudadanos locales de salud son mecanismos de participación ciudadana establecidos en el nuevo modelo de atención integral de salud con enfoque familiar, comunitario e intercultural. Así lo canaliza el Manual del Modelo de Atención Integral de Salud-MAIS, (Publica, 2012). La participación de los ciudadanos acoge el derecho de poder construir organizaciones para dar seguimiento, conocer y ser parte activa en la toma de decisiones, ejecución y evaluación de la atención de salud.

Realmente es un mecanismo que incide directamente con la política pública y la planificación, aplicadas correctamente se puede aspirar a cambiar las condiciones de salud de la población.

### **Funciones de un comité ciudadano**

- Un comité debe llegar a ser tan importante como el mismo servicio que requiere el ciudadano. Porque es a través de él que este mismo servicio puede convertirse en excelente.
- Representa los intereses colectivos de los habitantes de una población.
- Se encargan de integrar, analizar, receptar quejas, y promover las posibles soluciones a las demandas de los ciudadanos.
- Supervisan el desarrollo de las obras y servicios que prestan las instituciones de salud.
- Proponen proyectos viables que sirvan para el desarrollo comunitario.
- Fomentan actividades que vayan en beneficio de la salud del ciudadano.
- Deben permanecer en constante comunicación con las autoridades y otros comités locales.
- Deben informar a los ciudadanos de las actividades que realizan.

### **Quiénes pueden formar parte de un comité ciudadano**

Toda persona que goce de sus derechos ciudadanos

Que mantenga una prestación de servicio con la institución pública, (debe ser usuario).

No debe mantener prestación de servicio con la institución a la que se realiza el control.

### **Cómo se organiza un comité de usuario**

Los habitantes de cada sector tienen la potestad o iniciativa para la creación de los comités, se pueden organizar y así buscar solución a los problemas que se puedan dar con respecto a la prestación de servicio público. Se puede crear un comité para cada servicio.

### **Espacios institucionalizados de participación**

Estos espacios son una organización, la cual es capaz de apoyar, de producir en forma efectiva en una institución sea esta particular o del Estado. Cuando se introduce en ella un sistema de gestión de conocimiento o aprendizaje continuo llegan a obtener cambios tan profundos en todas sus dimensiones, referentes a la organización del trabajo.

Lo que se busca es crear personal con capacidad de asimilar y permitir que las personas participen conscientemente en el desarrollo tanto de la institución como de manera personal, con todas las consecuencias y responsabilidades que de sus acciones se deriven. Se puede mencionar que los cambios por mínimos que estos sean a los ya tradicionales se estarían identificando ya como nuevas formas de organización de trabajo.

### **Espacios institucionalizados sociales**

Tomando como referencia a Carmen Marcuello cuando se refiere a los movimientos sociales, frecuentemente son de estructuras débiles, descentralizadas

pero propensas a confrontaciones políticas. Pueden dirigirse a proporcionar un servicio y darle la oportunidad al ciudadano de ser parte activa en la sociedad. En ciertas ocasiones mostrar un interés para mejorar algún tipo de servicio como los Comités, veedurías, observatorios. Pero de la misma manera pueden correr el riesgo de transformarse en partidos políticos o grupos de interés. Otras en cambio podrían convertirse en formas violentas de acción, e inclusive en sectas religiosas.

Independientemente de la dirección que puedan tomar, las organizaciones generan en su entorno *dinámicas de integración de fuerzas* como lo define Carmen Marcuello Servós en su libro “*Capital social y organizaciones no lucrativas*” (Servós)’. La sociedad civil ha demostrado que puede organizarse naturalmente, lamentablemente aún no logra que esa capacidad de reacción sea duradera.

De allí que una organización social puede introducir en el sistema de las instituciones efectos positivos para mejorar los servicios. Se podría visionar entonces una diferencia de comportamiento en las instituciones y organizaciones, aunque no se descarta la posibilidad de dilemas y hasta conflictos.

A lo largo del tiempo y poco a poco se ha demostrado cuán importante es el ciudadano o las personas para conformar una organización, desarrollar proyectos impensables. Las organizaciones pueden ser construidas de la nada. Existen tareas visibles e invisibles, esta última tiene que ser resuelta para que se convierta en visible.

Un ejemplo podría ser las recaudaciones de cuotas, la presencia del público. Unos de los inconvenientes que a menudo se presentan en las organizaciones es la soledad con que se trabaja. Claro está que es una consecuencia de no delegar tarea, lo que conlleva a una disolución.

### **Espacios institucionalizados de lo social civil**

Los ciudadanos en forma libre y voluntaria se reúnen para conformar una organización que beneficiará al colectivo. Una vez identificado el campo donde accionar, podrán organizarse e influir en las decisiones públicas y ser equilibrio del poder en cualquier instancia pública. No se ejecuta a través de un perfil formal sino a través de consensos.

Una organización civil obtendría fondos públicos siempre y cuando su actuar sea de interés colectivo. Puede ser mediador entre la sociedad y el estado. Existen organizaciones de autoayuda, civiles, territoriales y gremiales. Se dice que hay interrelación entre el gobierno y las organizaciones cuando toman parte en las decisiones y participan en la ejecución de proyectos y políticas públicas. Esto determina que existe un trabajo en conjunto con usuarios para la realización de dichas acciones.

Es claro concluir que para ser parte de este proceso se requiere desarrollar ciertas capacidades gerenciales, de gestión y organización. Para lograr ser parte del cambio, se necesita el empoderamiento de la ciudadanía.

### **El control social**

El control social es un modo de participación y monitoreo. Permite a las personas y organizaciones valorar efectos y resultados de los diferentes ejercicios y actividades desarrolladas ya sea por el estado o entidades pertenecientes al mismo. Así se da cumplimiento a los preceptos legislativos. Cuyo propósito es brindar bienestar colectivo.

Como lo indica (Martim Guedes & Fonseca, 2010, pág. 35):

*“El ejercicio del control social se sostiene en la participación ciudadana que fortifica la capacidad de la colectividad civil para intervenir en el estado y su compromiso social en el ámbito de lo público, se convierte en un promotor de la rendición de cuentas de las representaciones públicas”.*

El control social se basa en estimulaciones cívicas, que fomentan las conductas y comportamientos de los individuos. Su objetivo es el correcto desempeño y transparencia de la autoridad estatal, el idóneo cumplimiento de labores y la toma de decisiones. Es a través de instrumentales y tácticas que se re- direcciona la gestión pública y el sistema democrático. Todo esto procuraría la transparencia y la equidad social y el buen vivir. Además la implementación de control social mejora la calidad de las decisiones públicas y resultados contribuyendo a la gobernabilidad totalitaria, así también fomenta al empoderamiento por parte de la ciudadanía y la auténtica democratización de los poderes con convenios vinculados fortificando la corresponsabilidad social.

El control social en la gestión pública se basa en cuatro aspectos:

1. La vigilancia en las decisiones durante los procedimientos.
2. El cumplimiento de trabajos, programas y planes.
3. La prestación apta de servicios.
4. La administración idónea de recursos.

### **Beneficios de la aplicación del control social**

- Fortificar los mecanismos de control frente a la corrupción en la gestión pública.
- Apoyar al impulso y fortalecimiento de los métodos de colaboración comunitaria.

- Mejorar los métodos de colaboración ciudadana en la toma de decisiones en la gestión de los asuntos que les atañen y en el seguimiento y control de los proyectos de inversión, apoyar las labores del personal de promoción.
- Iniciar una concordancia perpetua entre los beneficiarios, ciudadanía y la dirección y así impedir las injusticias y abusos de autoridad.
- Promover la cooperación ciudadana.

### **La planificación comunitaria**

Consiste en receptar una lluvia de ideas que puedan resolver un problema específico que esté afectando a la comunidad. Necesariamente deberán participar todos los involucrados en la problemática y sus puntos de vistas y razonamientos deberán ser respetados y tomados en cuenta.

Una de las ventajas de la planificación comunitaria es la aportación de ideas con conciencia. Se trata una misma problemática que todos quieren solucionar, empoderándose de la situación para tratar de sacar una solución. El ciudadano aprende a sentir confianza en ellos mismos por lo tanto levanta la autoestima de cada una de las personas que forman parte de ese proceso y permite aprender de cada uno de ellos.

### **La planificación estratégica en entidades sin fines de lucro**

La planificación estratégica puede ayudar a un cambio en el accionar de las personas involucradas en una organización. Se debe concebir que los cambios en la mentalidad de las personas no son fáciles aceptar, porque pueden haber muchos intereses de por medio, lo que lo complica aún más.

Por lo tanto la planificación por sí sola no va a resolver los problemas. Cada organización de acuerdo a sus intereses realiza su planificación con los métodos y conceptos que crean necesarios. Lo más importante es preocuparse antes de actuar, visionar el rumbo a seguir tener claro el objetivo y el tiempo.

Aun en esta época de modernización y de cambios de paradigmas existen organizaciones reacias a la planificación y gestión, he ahí la gran diferencia entre una empresa privada y una institución pública u organizaciones sin fines de lucro.

Una planificación debe construirse sobre un análisis de la situación actual, en los puntos débiles y fuertes de la organización, con objetivos claros y realizables, de esta manera se mejora lo ya empezado o se empieza con pie firme teniendo ya una planificación.

Es necesario comentar que debe existir flexibilidad. Durante el desarrollo o ejecución de lo planificado se puede encontrar con acciones que no se había tomado en cuenta y podría generar una alteración en la planificación. Una planificación bien estructurada conduce a construir un futuro determinando las acciones a seguir y orientada a lograr los objetivos a través de medios óptimos.

### **Interlocución entre ciudadanos y prestadores de servicios**

Para que exista una buena interlocución debe haber dos o más interlocutores que puedan escucharse y entenderse el uno y el otro. Cada uno debe hablar de lo que sabe o preguntar lo que quiere saber. Se puede dar desacuerdos en las ideas o diálogos que se mantengan pero se debe poner en consideración el punto de vista del otro para poder mantener la interacción. Se debe mantener una relación social

para entenderse uno a otro. Quien conoce una información y otros la necesitan debe comunicarla si así lo desea, aunque puede reservarse el privilegio de guardarla.

### **Relación gobierno y sociedad**

En las últimas décadas se ha evidenciado un cambio en cuanto a la relación entre ciudadanos y Estado. Esos cambios se reflejan en la intervención del ciudadano en el accionar político social, de igual manera en la descentralización que conlleva responsabilidad en los gobiernos regionales y locales, por lo tanto las organizaciones sociales civiles juegan un rol importante al hacer presencia en lo público. El ciudadano ha pasado de tener una actividad pacífica, al actuar con sentido político de la acción aislada, a ser organización capaz de trabajar en redes en busca de llegar a una vinculación con lo macro.

### **Información**

En una organización participativa lo que debe primar es la información en todas sus instancias. El Estado debe dar a conocer sus leyes, normativas, presupuestos, programas, etc. Además el ciudadano tiene La Libertad de expresar su opinión libre y voluntaria, así como también deben ser escuchadas sus propuestas como conocedor de la problemática de su entorno.

### **Trato personalizado**

La relación que se establece con los usuarios conlleva a conocerse entre sí. Nace entonces la oportunidad de tener confianza, lo que conlleva finalmente no desear cambiar el servicio.

Se supone que los clientes o usuarios son los verdaderamente importantes en una institución pública o privada, es por eso entonces que el trato personalizado con el cliente es el centro de toda estrategia. Mantener al usuario feliz y satisfecho en las organizaciones o instituciones públicas, se ha convertido en un objetivo político, que da esperanzas al elegido de ser reelecto.

### **La adaptación a la clientela**

El trato personalizado, según José Ramón Sánchez Galán (Galán, 2011), *es la comprensión y satisfacción de las necesidades individualizadas del cliente*. Por lo tanto es necesario tomar en cuenta que cada persona tiene costumbres diferentes que requiere un trato diferente. Esta diferencia entre individuos requiere de investigación para concluir cuáles son sus demandas y que estas sean satisfechas.

#### **2.1.2 Variable dependiente**

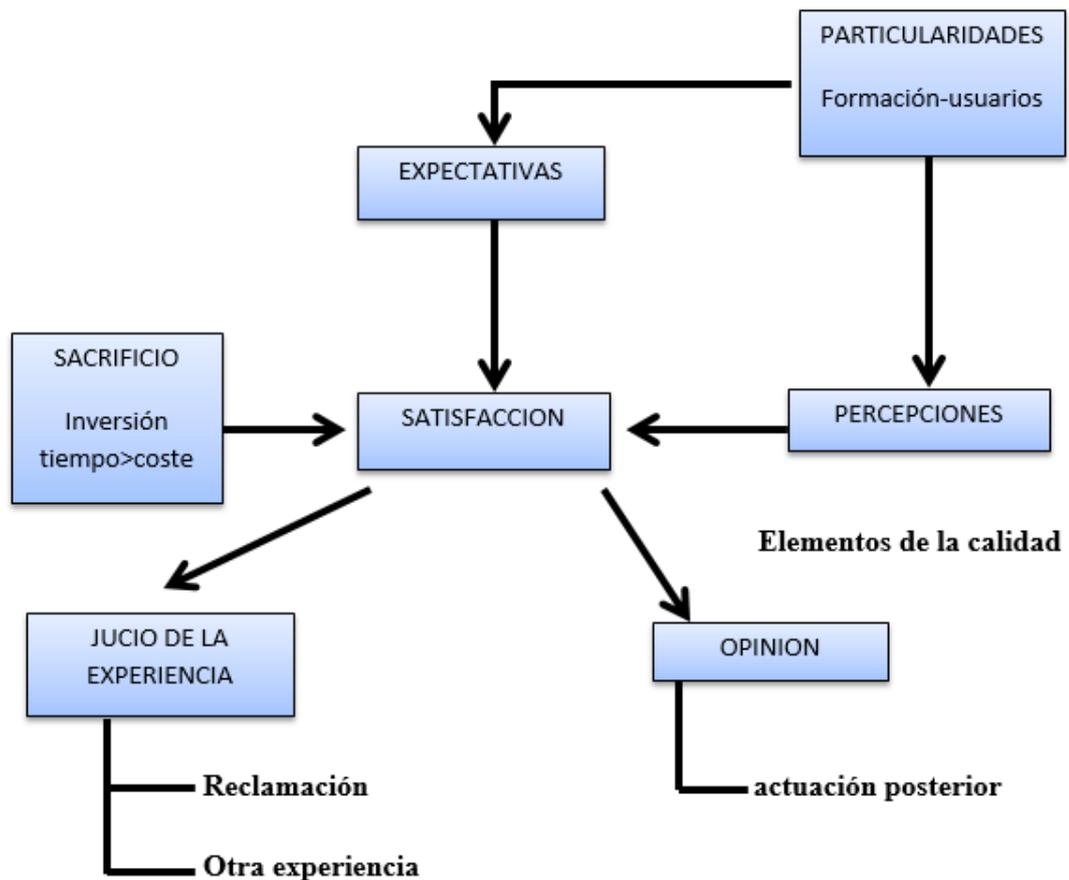
##### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es la percepción de haber utilizado correctamente el tiempo y recibido la mejor prestación posible del servicio solicitado, así lo define García (López, 2007).

En una organización el conocer a los clientes, es una de las estrategias fundamentales como lo indica (Asociación Española para la Calidad, 2009) *“La Satisfacción de un cliente no solo es cuestión de rentabilidad, el cliente satisfecho es sinónimo de cliente fiel y fidelizar clientes supone, en gran parte, garantizar la estabilidad de la organización a largo plazo”*.

El autor (Seto, 2010), indica lo siguiente. “Se plantea la nueva perspectiva de la satisfacción del cliente dirigida en mayor detalle a las emociones de deleite. Esta conceptualización de la satisfacción se basa en las necesidades de las personas más que en las expectativas de los cliente”.

Gráfico 1 Satisfacción del usuario



### Satisfacción del cliente interno y externo

Dentro de la satisfacción del cliente interno y externo se medirá el rendimiento percibido por los productos o servicios, con las expectativas que el cliente tiene, como lo indica (Ameca, 2010). “El cliente interno y externo de la organización es

*el elemento fundamental, para realizar una excelente función administrativa, su objetivo final es la satisfacción del cliente”.*

Para comprender la satisfacción de los clientes se debe tener en claro los siguientes conceptos de elementos fundamentales de la organización.

### **Capital humano**

El capital humano dentro de la organización es el aumento de la producción del trabajo realizado y mejorado en cuanto al entrenamiento y la experiencia que se obtuvo, es decir el grado de formación que dispone, la experiencia que cada individuo reúne. En términos más comprensible se dice que es el conjunto de capacidades productivas que un empleado o colaborador adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos que conlleva a la productividad derivada de ellos.

### **Credibilidad**

La credibilidad es fundamental dentro de la organización y el proceso de las funciones. Cada uno de los servidores deberá conseguir confianza con los demás organizadores para que exista compromiso entre organizaciones externas e internas que ayuden a alianzas futuras.

### **Actividad**

Dentro de la organización existen procesos creados por los organismos humanos donde se realizan varias funciones especializadas para cada cargo.

## **Población**

La población es un conjunto de habitantes que viven en una extensión determinada.

## **Responsabilidad**

La responsabilidad es un valor que posee una persona que lleva a la reflexión y orienta a óptima toma de decisiones.

## **Eficiencia**

La eficiencia se refiere a la utilización de recursos consiguiendo los óptimos resultados. Se trata de alcanzar los objetivos en el menor tiempo posible y con el mínimo uso de recursos. La eficiencia puede ser delimitada de acuerdo a que sección sea aplicada, por ejemplo si se aplica a la administración se refiere al uso de los recursos que son los medios de producción que se tiene disponible. La eficiencia se puede determinar por la forma como se utilice de la manera más adecuada los recursos.

## **Eficacia**

La eficacia se refiere a realizar los procesos dentro de la organización de una forma más rápida, alcanzar el efecto que el cliente espera tras la realización de una acción.

## **Recursos económicos**

Los recursos económicos se refieren a los medios materiales con los que cuenta una empresa para satisfacer las necesidades que se susciten en el proceso productivo.

## **Calidad**

La calidad dentro de la organización se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

## **Servicios**

El servicio se refiere a las actividades que se desarrollan para satisfacer las necesidades de los clientes. Conocer al usuario se ha convertido en una ventaja competitiva para la organización. Esto permite adaptarse y anticiparse a los gustos y preferencias que tenga el cliente y futuros clientes. Para lograr esta ventaja se debe alcanzar una relación progresiva y personalizada con el usuario en relación con los servicios que se ofrece.

La organización deberá mejorar el servicio conforme lo requiera el usuario. Dependiendo de la perspectiva que este tenga. El cliente se formará una idea de cómo desea recibir dicho servicio dado que lo que realmente recibe es la calidad ejecutada por la organización.

## **Bienestar del cliente**

Por ser el cliente parte fundamental de la organización se deberá pensar en el bienestar y la satisfacción de sus necesidades como lo indica el autor (Varo, 2010) *“La satisfacción del cliente es uno de los parámetros con los que se mide la calidad del servicio, aunque resulta difícil, existen varios factores que influyen en el bienestar del cliente como son el ambiente, la sensación de importancia, la información y la seguridad.”*

El cliente o usuario de la organización deberá sentirse satisfecho con el servicio que se realizó y tener todo los beneficios que se ofrece. Por ende la calidad del servicio que se brinda deberá ser excelente y colmar todas las expectativas de los usuarios.

En la actualidad existen estrategias que puedan llegar al usuario de forma más rápida y precisa con la información correcta. De tal modo que el cliente se sienta informado y tenga conocimiento de los beneficios que obtendrá.

### **Que es calidad total**

La calidad total, es la calidad en todas partes y por todos, según el autor (Gerard Chandezon, 2010): *“La calidad total es la voluntad, del principio al fin, de hacer productos de calidad o de ofrecer servicios de calidad, debe concebirse en todos los escalones y en todos los niveles del proceso de fabricación, la telefonista, la limpiadora, el obrero, el empleado, el técnico, el capataz, el contable, el personal de comercialización; todos están involucrados.” Pág. 3*

Por otro lado el autor Luis A. Bellon Álvarez, (2010) indica: *“La calidad total no es un proceso sencillo, requiere de la conjunción de múltiples elementos presentes*

*en las empresas. Así, la calidad total, para lograr el mejoramiento continuo, necesita del desarrollo de ciertas herramientas a nivel personal y de la administración de las empresa; alguno de ellos enfocados al mejoramiento de procesos sencillos, otros al mejoramiento de procesos complejos.” Pág. 9*

La calidad total se refiere a garantizar el uso y beneficio de mejor manera de productos o servicios elaborados con elementos de primera categoría. Referente al centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, el servicio que brinda debe ser de calidad total. Comenzando desde las personas que prestan los servicios en las diferentes áreas, pasando por la atención a cada usuario hasta llegar al momento de dar medicamentos, todo este proceso debe regirse con normas de calidad establecidas por el Ministerio de Salud Pública.

### **Importancia de la calidad total**

La calidad no se orienta específicamente a un producto o servicio, sino a las mejoras constantes de proceso y actividades dentro de las organizaciones sean públicas o privadas. Según el autor (Carlos Borrego Venegas, 2010):

*“La calidad total en la organización de una empresa, debe ser el nervio y motor de la misma; si de verdad la empresa desea alcanzar el éxito debe cimentarse en estas dos palabras”.*

El mensaje de la calidad total debe ser comunicado a tres audiencias que son complementarias entre sí:

1. Los trabajadores.
2. Los proveedores.
3. Los clientes.

Los fundamentos de la calidad total son los siguientes:

- El objetivo básico: la competitividad.
- El trabajo bien hecho.
- La mejora se establece con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por la calidad.
- El trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Prevención del error y eliminación temprana del defecto.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguimiento de resultados.
- Indicadores de gestión.
- Satisfacer las necesidades del cliente: calidad, precio, plazo.
- Los obstáculos que impiden el avance de la calidad puede ser:  
El hecho de que la dirección no defina los que entiende por calidad.
- No se trata de hacer bien las cosas, sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho.
- Todos creen en su concepto, pocos en su importancia y son menos los que la practican.” Pág. 90

Linda Villavicencio , (2010) al referirse a calidad total manifiesta lo siguiente:  
*“Busca garantizar a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización; por la ventaja competitiva que produce brindar a los clientes la calidad de bienes y servicios que ellos reciben como tal, y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra, con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo, siendo la estrategia, responder a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos, estructura y cultura de las organizaciones, para asegurar su futuro.” Pág. 102*

La importancia de la calidad total no solo radica en los servicios o en los productos que una institución ofrece a los usuarios, consumidores, o

contribuyentes. Sino también en las mejoras constantes y permanentes en el ámbito de la organización. La calidad debe prevalecer desde el personal de limpieza hasta los altos cargos directivos. En el caso del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo los funcionarios deben garantizar a los usuarios una excelente atención.

### **El control de la calidad total**

El control de la calidad se adjudica como una táctica para certificar el progreso continuo de la eficacia y la satisfacción de los usuarios externos e internos a través de la mejora permanente de la calidad del producto o servicios. Así como lo expresa Cuatrecasas, 2010, pág. 17: “La calidad total supone que el producto o servicio habrá de desempeñar de manera idónea las funciones y especificaciones para las que ha sido planteado y debe obligarse a ser ajustado a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo”.

El control de la calidad total es una significación que involucra la orientación de la organización a la calidad. La administración debe manifestar el mejoramiento continuo que en la actualidad es primordial para todas las organizaciones. De esta manera se logra que surjan organizaciones más eficientes y competitivas.

Para que se logre un mejoramiento óptimo es obligatorio que en la empresa tenga una excelente comunicación. Los servidores públicos deben estar bien acoplados con la organización e identificarse con la misma. Esto repercutirá en que puedan brindar información valiosa para llevar a cabo el proceso de mejora continua.

### **Tipos de acción de calidad total**

- Comprobar la carestía de progreso.
- Identificar los propósitos determinados de progreso.
- Organizarse para la administración de los proyectos.
- Determinar las causas.
- Comprometer a los individuos al mejoramiento continuo.
- Probar que la solución es efectiva bajo condiciones de operación.
- Suministrar una técnica de vigilancia para mantener lo ganado.

### **Competencias**

Las competencias son características específicas de cada individuo en su sitio de trabajo, se basan en los atributos de perfil además de sus conocimientos y capacidades. Las competencias representan diferentes particularidades individuales que se pueda evaluar de manera íntegra en el lugar de trabajo. Para que la formación de la tarea por capacidades sea viable es ineludible una orientación global que posea un enfoque completo de la organización y sea competente e integre a todo su equipo humano.

Las instituciones que empujen de forma habilidosa su capital humano se favorecen de una superioridad profesional. La superación de una organización se fundamenta en la aptitud y en la destreza de su componente humano. Cuanto mejor este compuesto más se benefician de los caracteres de cada recurso humano, evidenciando una fortaleza para la institución. Es necesario precisar que será muy bueno que se origine un compromiso óptimo entre las aptitudes del individuo y los solicitados por el puesto de trabajo.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es un elemento que se convierte en factor fundamental al momento de ejecutar un oficio o manejar una situación. La confianza es exigida en los contextos establecidos durante un ciclo determinado. La confiabilidad va de la mano con la credibilidad, responsabilidad, eficacia, eficiencia, conocimientos y finalmente las habilidades.

### **La fiabilidad**

La fiabilidad es el factor que debe primar para poder ser competitivo. Tener la certeza que determinado producto o instrumento no va a fallar y la consecuencia será evitar riesgos. Tener la capacidad de prevenir al identificar los problemas y reparar antes de errar. Es decir buscar soluciones para evitar riesgos, pero esto solo se consigue con la innovación de la tecnología y capacitación del personal involucrado.

### **Seguridad**

La seguridad en el campo del servicio, es el “conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”, como lo menciona (Castillo M. Eduardo 2005). Generalmente cuando se habla de seguridad es el riesgo o la confianza que un individuo deposita en alguien.

### **Evaluación del desempeño y su importancia en el proceso**

La evaluación de desempeño es un instrumento de valoración. En cuestión de rendición de cuentas se establece un balance de efectos obtenidos con las

consecuencias esperadas. Cabe recalcar que es necesario especificar metas e indicadores con el objetivo de medir el nivel de desempeño de las responsabilidades ya sean a corto, mediano o largo plazo.

Los indicadores a evaluar son los conocimientos, competencias técnicas, competencias universales, liderazgo iniciativa y trabajo en equipo.

Las instituciones dependiendo de su actividad determinaran cuáles son los conocimientos que debe tener un individuo. Es necesario resaltar que el conocimiento es un elemento que evalúa la aplicación de teorías en la ejecución de las actividades, procedimientos, objetivos y programas de cada institución. Es importante además determinar cuáles son las áreas y campos que se va a requerir dependiendo al entorno y la responsabilidad.

Por otra parte las competencias técnicas del puesto se relacionan con el nivel de aplicación de las destrezas a través de más actividades especiales, procesos objetivos, planes, programas y proyectos en los procesos institucionales .Las competencias universales tienen que ver con la aplicación de habilidades como las conductas profesionales visibles, además se distribuyen en valores y principios de la cultura organizacional.

El trabajo en equipo describe al interés que tiene el individuo en materia de avance y colaboración de modo sistematizada con los miembros que conforman el equipo de trabajo, de esta forma se logra conseguir la eficacia y eficiencia de los trabajos delegados y formar diferentes y mejores ilustraciones y aprendizajes colaborados.

La iniciativa se describe como la predisposición para tramitar proactivamente opiniones, acciones conseguidas de la situacional ya sea de la empresa o el

entorno en la que se desarrolla que a la vez promueve la estimulación para conseguir objetivos planteados.

El liderazgo es un modo viable que refiere experiencia organización, aptitud, eficiencia administrativa y sobre todo responsabilidad que posee un individuo. Existen varias características que posee una persona con liderazgo en los grupos de trabajo, las principales se describen a continuación:

- Motiva a su equipo de trabajo.
- Facilita la comunicación.
- Genera confianza.
- Genera compromiso a través del ejemplo.
- Genera predisposición y servicio para el logro de objetivos comunes.

### **Competencia profesional**

Son el producto de una serie de factores distintos entre sí, pero en perfecta comunicación. Gracias al conjunto que forman las capacidades se logran las competencias mediante un proceso de aprendizaje. A su vez, "...estas competencias aumentan el poder de las capacidades con lo que el proceso se convierte en una espiral centrífuga y ascendente, que hace necesario el planteamiento que dimana de la formación permanente, logro de más y mejores competencias en el desarrollo evolutivo de las capacidades de la persona.

El investigador Genoveva Menéndez (2010) lo define como: *"Las competencias profesionales son exclusivas de las personas que han realizado estudios de educación superior, y se caracterizan por su alta flexibilidad y amplitud, así como*

*por el abordaje de imprevistos y el afrontamiento del problema de alto nivel de complejidad. Las principales competencias profesionales se derivan fundamentalmente de la capacidad de trabajar en equipo, la creatividad, la independencia, son tan necesarias para un trabajador de funciones elementales, como ara el desarrollo de actividades más complejas en las condiciones actuales.”*

Según el autor Andrés Pilco Chávez (2010):*“El concepto de competencia se centra en los resultados del aprendizaje, en lo que el alumno es capaz de hacer al término de su proceso educativo y en los procedimientos que le permitirán continuar aprendiendo en forma autónoma a lo largo de la vida”.*

Las competencias profesionales en esencia son las capacidades de desarrollar diferentes roles en distintos departamentos de una organización, en lo que se desarrollarán diferentes situaciones de trabajo en los niveles requeridos. Dentro del centro de atención médica primaria Enríquez Gallo los miembros de la organización cuentan con diferentes competencias profesionales, que aportan para el desarrollo de las actividades diarias tanto de los doctores como del personal de limpieza, incluyendo todo el personal.

### **Optimización del tiempo**

Con frecuencia se siente que falta tiempo. Si el día tuviera veintiséis horas, probablemente seguirá faltando. Sin embargo, hay personas a la que el tiempo le rinde mucho más. Para Manuel Jesús González García (2010):*“La gestión del tiempo supone planificar y distribuir el trabajo de tal modo que cada acción se realice en el momento adecuado. Optimizar el tiempo no significa aumentar las horas dedicadas a realizar cada tarea, sino hacer un buen uso del tiempo*

*disponible. La manera de conseguirlo es manejar principios y técnicas que permitan organizarse para alcanzar los objetivos planificados”.*

Por su parte la investigadora (Antonia Gomez Coneza, 2010, pág. 189) plantea: *“Algunos especialistas aseguran que no es posible gestionar el tiempo, porque este es supuestamente invariable, de manera que lo que gestionaríamos es el manejo y organización de nuestras tareas a lo largo del tiempo, la dilatación o contratación del tiempo subjetivo es un fenómeno absolutamente normal que viene influido por el tipo de situaciones y estados emocionales que les acompañan, el tiempo tiene un impacto constante y profundo en los estados de la concentración o dispersión que experimentamos”.*

### **Valores y conductas**

Los valores y conductas que demuestran paz, dependen del respeto y de las cualidades de los tres valores: equilibrio, consistencia y moderación, así que se debe poner empeño para ser más honorables delante de la presencia de Dios y de las personas.

Según el autor (Andres Pilco Chavez, 2010, pág. 120) define: *“Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También sin fuente de satisfacción y plenitud”.*

(Diaz Vargas Oliver, 2010, pág. 254) Plantea que: *“Cualquier conducta considerada como ética también deberá ser legal en una sociedad justa y legítima. Limitarse a vivir de acuerdo con la letra de la ley no es suficiente para garantizar que sus acciones pueden considerarse éticas. La mayoría de los problemas éticos surgen cuando a la gente se le pide que haga algo, o se*

*encuentra a punto de hacer algo, que vaya en contra de su conciencia. Para otras personas el problema abarca los valores personales: creencias y actitudes”.*

La organización del tiempo es primordial dentro del centro de atención primaria Enríquez Gallo debido a la distribución de los turnos de los pacientes, por lo que es necesario que el tiempo sea distribuido y considerado para llevar una atención de calidad a los pacientes y sean atendidos la mayor cantidad posible.

### **Tareas del personal**

Para ubicar el papel o función de la administración de personal es necesario empezar a recordar algunos conceptos, así precisa traer a la mente el concepto de administración general como la disciplina que persigue la satisfacción de los objetivos organizacionales, así como la administración de recursos humanos.

Según el autor (Luis Puchol, 2010, pág. 22):

*“Se refiere al manejo burocrático, al papeleo en relación con el personal de la empresa. Desde que una persona ingresa en una organización hasta que cesa de prestar sus servicios en ella, se originan una gran cantidad de estos trámites dentro de la organización, la firma y registro del contrato, elaboración de nóminas y recibos de salarios, las retenciones del SRI y de la seguridad social, y el consiguiente abono de las mismas a los organismos oficiales correspondientes, el establecimiento de las jornadas laborales, de los turnos de trabajo y la gestión de horas extraordinarias, los permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o por maternidad, las excedencias, disciplina laboral, etc., son otros tantos cometidos de estas tareas del personal, así como la de cada una de las tareas de los departamentos.”.*

Otro investigador, el autor (Agustin Reyes Ponce, 2010, pág. 148) considera que: *“Las tareas de Recursos Humanos (RRHH) de una organización son aquellas cuyas funciones tiene como finalidad difundir la incorporación, el desarrollo y la utilización de potencial humano de manera consistente con los fines, estrategias y metas de la organización”*.

Las tareas del personal dentro del centro de atención primaria Enríquez Gallo son consideradas importantes, debido a que cada una de las personas que laboran dentro de la institución desempeñan funciones acordes a las actividades que realizan diariamente, desde la administración, doctores, personal de limpieza y los guardias que laboran dentro de la organización en los departamentos.

## **2.2 MARCO LEGAL**

La investigadora ha tomado en cuenta para su trabajo, importantes documentos normativos que le dan sustento legal a la investigación por ejemplo: La participación ciudadana de acuerdo a la Constitución del Ecuador. (Congreso Nacional, 2008).

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008**

#### **Título I**

##### **Elementos constitutivos del Estado- Principios fundamentales.**

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la constitución.

## **Título IV**

### **Participación Y Organización Del Poder**

#### **Capitulo primero- Participación en Democracia-Sección primera-principios de la participación.**

Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participaran de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

#### **Sección Segunda**

##### **Organización Colectiva**

Art. 96.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobiernos, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.

Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión: deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas.

Art. 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley: .....

Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social.

Art. 99.- La acción ciudadana se ejercerá en forma individual o en representación de la colectividad, cuando se produzca la violación de un derecho o la amenaza de su afectación: será presentada ante autoridad competente de acuerdo con la ley. El ejercicio de esta acción no impedirá las demás acciones garantizadas en la Constitución y la Ley.

### **Sección Tercera**

Art. 100.- En todos los niveles de gobiernos se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionaran regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para:

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo.
3. Elaborar presupuestos participativos de los gobiernos.
4. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
5. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.

Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.

## **CAPITULO QUINTO**

### **Función de Transparencia y Control Social**

#### **Sección primera – Naturaleza y funciones**

Art. 204.- El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación.

La función de transparencia y control social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad: fomentará e incentivará la participación ciudadana, protegerá el ejercicio y el cumplimiento de los derechos, y prevendrá y combatirá la corrupción.

La función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación ciudadana y Control social, la Defensoría del Pueblo, La Contraloría General del Estado y las Superintendencia. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

#### **Sección segunda**

#### **Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.**

Art. 207.- El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promoverá e incentivará el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsará y establecerá mecanismos de control social en los asuntos de interés

público, y designará a las autoridades que le corresponda de acuerdo con la Constitución y la ley. La estructura del Consejo será desconcentrada y responderá al cumplimiento de sus funciones.

Art. 208.- Serán deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, además de los previstos en la Ley:

1.- Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción.

4.- Investigar denuncias sobre actos u omisiones que afecten a la participación ciudadana o generen corrupción.

## **LEY ORGANICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, 2010**

**Art. 1.- Objeto.-** la presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afro ecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía: Instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos: fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión, y sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa así como las iniciativas de rendición de cuentas y control social.

**Art. 3.- objetivos.-** esta ley incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación y control social que la sociedad emprenda por su libre iniciativa para resolver sus problemas e incidir en la gestión de las cuestiones que atañen al interés común para, de esta forma , procurar la vigencia de sus derechos y el ejercicio de la soberanía popular. Los objetivos de la presente Ley son:

2.- establecer las formas y procedimientos que permitan a la ciudadanía hacer uso efectivo de los mecanismos de democracia directa determinados en la Constitución y la Ley así como, los procesos de elaboración ejecución y control de las políticas y servicios públicos.

4.- Fijar los criterios generales con los cuales se seleccionaran a las ciudadanas y los ciudadanos que formen parte de las instancias y espacios de participación establecidos por esta ley.

5.- Promover la formación en deberes, derechos y una ética de interés por lo público que haga sostenible los procesos de participación y la consolidación de la democracia.

7.- Respalda las diversas iniciativas de participación, organización, gestión y control social impulsadas de forma autónoma por la ciudadanía y las distintas formas organizativas de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo Afroecuatorianas y montubio, y demás formas de organización lícita.

#### **Título IV**

##### **De las organizaciones sociales, el voluntariado y la formación ciudadana.**

##### **Capítulo Primero- de las organizaciones sociales**

**Art. 30.- Las organizaciones sociales.-** Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular que

contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad, la construcción de la democracia y la búsqueda del buen vivir, que incidan en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.

Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión. Las diversas dinámicas asociativas y organizativas deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes, la rendición de cuentas y el respeto a los derechos establecidos en la Constitución y la ley, así como la paridad de género, salvo en aquellos casos en los cuales se trata de organizaciones exclusivas de mujeres o de hombres, o aquellas en cuya integración no existan miembros suficientes de un género para integrar de manera paritaria su directiva.

**Art. 31.- Promoción de las organizaciones sociales.-** El estado garantiza el derecho a la libre asociación, así como a sus formas de expresión y genera mecanismos que promuevan la capacidad de organización y el fortalecimiento de las organizaciones existente.

**Art. 33.- Fortalecimiento de las organizaciones sociales.-** Para la promoción y fortalecimiento de las organizaciones sociales, todos os niveles de gobierno y funciones del estado prestaran apoyo y capacitación técnica, asimismo, facilitaran su reconocimiento y legalización.

**Art. 34.- De la cogestión y los proyectos de las organizaciones sociales.-** La ciudadanía y las organizaciones sociales podrán participar conjuntamente con el estado y la empresa privada en la preparación y ejecución de programas y proyectos en beneficio de la comunidad.

## **Capítulo segundo**

### **El voluntariado de acción social y desarrollo**

**Art. 37.- El voluntariado.-** El Estado reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social, como una actividad de servicio social y participación libre de la ciudadanía y las organizaciones sociales en diversos temas de interés público, con independencia y autonomía del Estado. La ciudadanía y las organizaciones sociales también podrán establecer acuerdos con las autoridades de los diversos niveles de gobierno para participar de manera voluntaria y solidaria en la ejecución de programas, proyectos y obra pública, en el marco de los planes institucionales.

**Art. 38.- Protección al voluntariado.-** Los acuerdos que se realicen entre las organizaciones sociales y las instancias del Estado involucradas para apoyar tareas de voluntariado se establecerán en convenios específicos, en los cuales se fijaran las condiciones de la labor solidaria, sin relación de dependencia. Las distintas formas de voluntariado no podrán constituirse en mecanismos de precarización del trabajo, formas ocultas de proselitismo político, ni afectar los derechos ciudadanos.

## **Capítulo Tercero**

### **De la formación ciudadana**

**Art. 39.- Formación ciudadana y difusión de los derechos y deberes.-** Las funciones y entidades del Estado y, en particular el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, promoverán procesos de formación ciudadana y campañas de difusión sobre el ejercicio de los derechos y deberes establecidos en la Constitución y la Ley, así como, sobre los fundamentos éticos de la democracia y la Institucionalidad del Estado, en el marco de la igualdad y no discriminación, asimismo, implementaran mecanismos de participación ciudadana y control social.

**Art. 40.- Mecanismos de formación ciudadana y difusión de derechos y deberes.** El Estado establecerá, entre otros, los siguientes mecanismos de formación ciudadana y difusión de derechos y deberes.

1. Campañas informativas en medios de comunicación masiva y alternativas.
2. Inclusión de los contenidos de la Constitución en las mallas curriculares del sistema educativo, en todos sus niveles.
3. Formación de redes de educación popular mediante talleres y cursos en castellano, kichwa y shuar, así como, en los demás idiomas ancestrales de uso oficial para los pueblos indígenas en las zonas donde habitan y,
4. Difusión de la memoria histórica, las tradiciones nacionales y locales, así como de los conocimientos y prácticas ancestrales vinculadas a las formas de organización comunitaria de los pueblos y nacionalidades.

Se prohíbe la utilización de cualquiera de estos mecanismos para actividades de proselitismo político, promoción personal, partidaria, en todos los niveles de gobierno.

**Art. 41.- De las responsabilidades de los medios de comunicación masiva para la difusión de derechos y deberes de la ciudadanía.-** Los medios de comunicación social deberán crear espacios necesarios para elaborar y difundir programas dirigidos a la formación de la ciudadanía en temas relacionados con: derechos, deberes, el buen vivir y las formas de participación ciudadana y control social previstas en la Constitución y la Ley. Los medios de comunicación Social públicos y comunitarios están obligados a hacerlo.

La difusión de los programas señalados deberá ser en idioma castellano, kichwa y shuar, o en los idiomas ancestrales de uso oficial, dependiendo de las respectivas circunscripciones territoriales.

**Ministerio de Salud**

Mediante el presente artículo se manifiesta la importancia de dicha entidad rectora para cumplir con el debido control en la que corresponde a la salud del país, considerando la utilización de recursos humanos netamente preparados para efectuar las diferentes actividades programadas, recursos humanos que mayoritariamente se encuentra conformado por ecuatorianos, preparados en distintas especialidades prestos a satisfacer las necesidades de la población con un servicio de calidad. (Congreso Nacional, 2008).

**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya relación se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Según el artículo 32 de la Constitución del Ecuador, se considera que la salud, es un derecho que todo ecuatoriano tiene, sea que este viviere en cualquier parte del territorio ecuatoriano, puesto que es necesario habitar en un ambiente saludable junto a cada uno de los miembros que conforman su hogar, de esta manera el estado cumple con sus obligaciones con toda la población. (Congreso Nacional, 2008).

### **Plan Nacional del Buen Vivir, 2013- 2017**

#### **Los servicios de salud con calidad**

Dentro del plan de Buen Vivir, el reposicionamiento del sector social ha considerado que la salud es un eje fundamental del desarrollo y bienestar a través de la recuperación de lo público, lo que ha precisado una reforma estructural al ministerio de salud pública que permita la articulación del sistema público de

salud para lo cual se diseñó y se implementó el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS).

Por medio del reposicionamiento se busca regular de dicha manera que se controlen las diferentes actividades que se realicen en el sector salud en todo el territorio ecuatoriano, mediante los distritos en los que se encuentra distribuido para brindar un servicio de calidad en base a los objetivos del Buen Vivir.

Está orientada a garantizar el derecho a la salud para toda la población, con un enfoque comunitario, familiar pluricultural y de género, basado principalmente en la estrategia de Salud APS (atención primaria de salud), mediante los cuales se garantiza velar por la salud y bienestar de la población, de esta manera se busca acercar los servicios integrales de salud a los hogares y la comunidad, fortaleciendo el primer nivel como puerta de entrada obligatoria a la red integral de servicios de salud en todos sus componentes entre ellos infraestructura, equipamiento y tecnología para lo cual se ha determinada reformas de financiamiento de la salud en el país.

### **La evaluación del talento humano y la Ley Orgánica de Servicio Público, año 2006**

**Art. 1.-** La ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación. Por medio del siguiente artículo, se dan a conocer los diferentes principios que forman parte del talento humano, el mismo

que se requiere para la ejecución de las distintas tareas, las cuales deberán ser efectuadas con la debida eficiencia y eficacia. (Nacional, Congreso, 2006).

**Art. 76** El Sistema de Evaluación Del Desempeño dice que, es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

Dicho artículo menciona los distintos procedimientos que son necesarios para la ejecución de las actividades, las cuales forman parte principal de un excelente desempeño, de esta manera se garantizan un desempeño eficiente, para un sistema de evaluación, en el que permita un sistema de evaluación. (Nacional, Congreso, 2006)

**Art. 77** La planificación de la evaluación dice que el Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración de Talento Humano, planificarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para el propósito. (Nacional, Congreso, 2006)

### **Los servicios hospitalarios conformes a la ley orgánica del sistema de Salud Pública, año 2006.**

En la ley Orgánica de Salud Pública se menciona:

**Art. 180.** La autoridad sanitaria nacional es la encargada de regular, licenciar y controlar el funcionamiento de salud público y privado, con y sin fines de lucro,

autónomo, comunitarios y de las empresas privadas de salud y medicina pre pagado. (Nacional, Congreso, 2006).

Regula los procesos de licenciamiento y acreditación, controla el cumplimiento de la normativa para la construcción, ampliación y funcionamiento de acuerdo a la tipología y niveles de atención.

**Art. 181** Establece, que la autoridad sanitaria nacional regulará y vigilará que los servicios de salud públicos y privados, con y sin fines de lucro, autónomo y las empresas privadas de salud y medicina preparadas, garanticen atención oportuna, eficiente y de calidad según los enfoques y principios definidos de esta Ley

**Art. 201** Es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficiencia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos y principios (Nacional, Congreso, 2006).

Los servicios públicos deben brindar una buena atención a los usuarios con la finalidad de obtener la satisfacción, manteniendo un comité de usuario de calidad y procedimientos.

#### **1.4.5. La Ley Orgánica de Contraloría General del Estado en su objeto y ámbito público, 2014**

**Art. 1.** La presente ley establece un sistema de control, fiscalización y auditoría del estado y regula su funcionamiento con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos. (Nacional, Congreso, 2014). Los servicios públicos deben mantener un control tanto interno como externo siendo regulados por las leyes antes mencionadas. Asumiendo la responsabilidad, coordinando las normas y políticas establecidas por las instituciones.

#### **1.4.5. Ley de Amparo y Protección al Paciente y su impacto en la atención, 2006.**

**Art. 2.** Derecho a una atención digna. Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía. (Congreso Nacional, 2006).

**Art. 3.** Derecho a no ser discriminado, todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica. (Congreso Nacional, 2006).

Los servidores públicos deben de cumplir con las leyes vigentes en cuanto a la atención y sobre todo debe ser cumplir sus derechos.

### **Título Primero**

## **2.3 Marco Contextual**

### **2.3.1 Provincia De Santa Elena**

El trabajo de investigación se realizó en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, ubicada en la costa ecuatoriana, declarada provincia el 7 de noviembre del 2007. Pasa a ser la última provincia creada con el apoyo de la Asamblea y el Gobierno del presidente Rafael Correa, dando cumplimiento a una promesa de campaña. La capital de provincia es la ciudad de Santa Elena, consta de tres cantones, Santa Elena, La Libertad y Salinas.

Cuenta con gran estructura hotelera ubicada principalmente en el cantón Salinas, en este sitio se encuentra un aeropuerto y puerto marítimo. En La Libertad existe una refinería de petróleo, está considerada como la capital económica de la provincia.

En el cantón Santa Elena se encuentran ubicadas muchas dependencias públicas creadas recientemente. Cuenta con 6 parroquias rurales que son: Atahualpa, Colonche, Chanduy, Manglaralto, Simón Bolívar, San José de Ancón. Dos parroquias urbanas: Ballenita, Santa Elena. Uno de los mayores atractivos es la ruta del Spondylus que une al Cantón con la provincia de Manabí.

### **Cantón La Libertad**

El cantón La Libertad, según datos del (Censos, 2010), cuenta con una población de 95.942 habitantes de los cuales 4.700 son hombres y 50.242 son mujeres. Es el único cantón de la provincia que es netamente urbano. Está considerada el centro económico de la provincia, dentro de su territorio se han instalado la denominada zona bancaria: banco de Guayaquil, Pacifico, Austro, Bolivariano, Pichincha, Finca, 29 de Octubre, todos ubicados en pleno centro de La Libertad.

La parte comercial creció en los últimos años, grandes cadenas de negocios le apostaron al cantón y hoy existen, no solo se ubican en La Libertad sino que se han expandido a lo largo de la provincia. Se cuenta con un centro comercial paseo Shopping, Almacenes Tía, Aki, Centro comercial municipal Buenaventura Moreno.

### **Historia**

La Libertad es cuna de varias culturas. Entre la más importantes se encuentra la Cultura de Las Vegas, Fue la primera que se asentó en el Ecuador, entre 8000 y 4.600 años A.C. según datos proporcionados por el estudio de restos encontrados

en este territorio, se deduce que el pueblo de ese entonces se dedicaba a caza y recolección del producto de la agricultura con técnicas primitivas.

Sus primeras herramientas de trabajo fueron hechas a base de huesos, conchas, corteza de árboles, bambú y cana. Entre 3.500 y 1.800 a.C. se cree que habitó la Cultura Valdivia asentándose principalmente en la península de Santa Elena, luego del desarrollo de esta cultura llegó la denominada Machalilla quienes difundieron la cerámica, se han podido encontrar figuras fabricadas en piedra, en barro. La cultura Valdivia es considerada dentro del periodo formativo. De aquí se toma como símbolo que identifica a los peninsulares la figura femenina llamada Venus, que representa a la mujer y su fertilidad.

Hasta 1918 el cantón La Libertad fue conocido legalmente como recinto La Agujereada, presentando en este mismo año el concejal de ese entonces el sr. Domingo Tumbaco con el apoyo del Concejal Faustino Tomalá, un proyecto solicitando se cambie el nombre del recinto la Agujereada por el de La Libertad. El proyecto fue aprobado por el concejo cantonal de Santa Elena, integrado por Melchor Carrera González, presidente; Juan Villao González, vicepresidente: Fausto Tomalá, Filemón Tomalá y Domingo Tumbaco.

## **Geografía**

El cantón La Libertad se ubica en la parte occidental de la provincia de Santa Elena, ubicada entre el cantón Salinas y la capital de la provincia, Santa Elena. Su mayor atractivo turístico durante años fue La Caleta que consistía en un arco natural formado de rocas. Hace aproximadamente 15 años este arco no soportó más mantenerse de pie y ante un oleaje se destruyó. Las lluvias son escasas en estas zonas de la península.

## **Limites**

**Norte:** desde el término del carretero que une la represa Velasco Ibarra con el sitio Punta Suche hasta la desembocadura del estero Murciélago.

**Este:** del estero Murciélago, aguas arriba hasta sus nacientes.

**Sur:** desde la confluencia de los ríos Hondo y Pinoargote, la línea latitudinal al oeste, pasando por los campamentos mineros de Asan Francisco y Achallán, alcanza la bifurcación de los carreteros que conectan el sitio Suche con Punta carnero y el sitio Suche con la represa Velasco Ibarra.

**Oeste:** desde este punto de bifurcación de los carreteros indicados, sigue por la carretera hacia el norte, hasta alcanzar el sitio Punta Suche en la Bahía de Santa Elena.

## **Turismo**

La Libertad en estos últimos veinte años, a partir que el cantón se independizó de Salinas y tuvo su propia administración ha ido progresando aceleradamente en cuanto a la parte turística. Entre los puntos más destacados está el malecón de Libertad, lugar abandonado por décadas y que en la administración del Ing. Patricio Cisneros se hizo realidad, cuenta con una extensión de un kilómetro. Otro atractivo son las playas de Cautivo, que tienen un kilómetro de extensión y es propicia para el surfing, bolley y paseos en botes.

## **Demografía**

Según el censo de población del 2010, en la ciudad de La Libertad viven aproximadamente 95.942 personas.

## **Hospitales**

En La Libertad catalogado como categoría 2 se encuentra el hospital Rafael Serrano López, cubre áreas de emergencias, consulta externa y cirugías menores. En la misma categoría se encuentra el hospital José Garcés Rodríguez del cantón Salinas.

El nuevo hospital de Santa Elena hace poco recibió una acreditación internacional. Es el segundo hospital público en Ecuador e Hispanoamérica en recibir dicha acreditación por parte de Acreditación Canadá Internacional. Esta acreditación internacional es dada a los hospitales que cumplen con los estándares mundiales de calidad, calidez y seguridad de atención.

El cantón La Libertad pertenece al área # 3, comprende actualmente: Centro de salud Hospital La Libertad, Subcentro de Salud Virgen del Carmen, Subcentro de Salud Enríquez Gallo.

### **Subcentro General Enríquez Gallo**

El subcentro General Enríquez Gallo está a cargo de la Dra. Gilma Soriano, presta servicios a una gran población aledaña como barrio Cordillera del Cóndor, 27 de septiembre, Ernesto González, 24 de Junio, Las Minas, Las Terrazas, Enríquez Gallo, Iván Abad y 6 de Enero, los que hacen una población aproximada de 33.370 habitantes.

### **Provincia de Santa Elena**

En la provincia de Santa Elena existen 10 comités de usuarios, uno por cada centro o puesto de salud de la zona 1 y 2. En el cantón Salinas existe un comité de usuarios que ha fortalecido los derechos ciudadanos como usuario del centro de

salud Venus de Valdivia. Es importante mencionar el plan de salud local del Ecuador bajo el cual trabajan los comités de usuarios.

### **Plan Local de Salud, Ecuador**

La subsecretaria de promoción de la salud e igualdad del Ministerio de Salud, plantea el fortalecimiento de los Comités Locales dentro del País a través de las escuelas ciudadanas de salud.

Los Comités Locales podrían llegar a ser parte de la solución a principales inconvenientes de la satisfacción al cliente. Son espacios de participación a nivel del entorno de las unidades de salud. La participación colectiva en el uso de los derechos ciudadanos generaría mejoras de la salud y contribuiría a la edificación y ejecución de las políticas públicas.

Los integrantes como usuarios del servicio público, conocen e identifican y priorizan las necesidades más urgentes y los problemas de tal manera que puedan edificar un plan de intervención para superar y avanzar en las mejoras de vida. Este plan de salud contempla como objetivo potenciar y fortalecer las capacidades de los comités locales de salud para el análisis de su realidad y generar propuestas integrales de intervención para el mejoramiento y cuidado de la salud (folletería de las escuelas ciudadanas de salud).

Entre sus objetivos específicos se encuentran:

- Que los Comités Locales de Salud cuenten con herramientas y destrezas para que a partir del análisis de la realidad local, identifiquen y prioricen los principales problemas que afectan la salud de la comunidad y elaboren de

manera participativa un plan local de salud orientado al desarrollo y cuidado de la salud.

- Que el análisis de los problemas y las propuestas de solución se orienten a incidir sobre los determinantes en la salud y potencien la articulación de la comunidad con las instituciones bajo un enfoque de intervenciones integrales, intersectoriales y de corresponsabilidad en el cambio de la realidad.
- Que los comités cuenten con herramientas para la implementación, seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento del plan local. (Folletería de las escuelas ciudadanas).

Con la planificación comunitaria, metodología y herramientas establecidas de manera colectiva se realizaría una investigación de la realidad y cómo mejorarla, establecer objetivos, lo que se quiere lograr y cómo se va a lograr, con quién y de dónde provendrían los recursos que se van a utilizar.

### **Pasos para la construcción participativa del plan local de salud**

La elaboración del plan de salud genera destrezas y acciones en conjunto para solucionar los problemas o necesidades que de manera consensuada.

Se prioriza e inicia con:

- Diagnóstico situacional.
- Mapa de actores.
- Análisis y priorización de problemas.
- Plan local de salud.

El diagnóstico situacional comprende el levantamiento organizado y participativo de la información y del análisis de los determinantes sociales de la salud identificados plenamente en el MAIS.

- Determinantes conductuales: hábitos, costumbres, creencias, actitudes y comportamiento.
- Determinantes ambientales: aire, tierra agua, fuego.
- Determinantes biológicos: genes, edad, género, nutrición, inmunidad, vigor.
- Determinantes sociales: relaciones familiares, situación financiera, trabajo, comunidad y amigos, libertad personal y valores personales.

### **Identificación y priorización de los principales problemas**

Para la intervención en el plan local de salud se priorizan los problemas tomando en cuenta la magnitud, que significan la cantidad de personas afectadas, la frecuencia con que se presenta el problema, la gravedad y la factibilidad, es necesario el uso de una escala de valores para obtener prioridad y seleccionar los problemas que deben ser tratados y resueltos.

### **Construcción participativa del plan local de salud**

Se elaboran conjuntamente las aspiraciones u objetivos, las vías, tareas y actividades que conllevaría a la solución de problemas existentes en la comunidad. En el momento de diseñar vías para lograr un determinado objetivo, es necesario planificar tareas que ayuden a concretar lo planteado, y finalmente ejecutar las actividades para que se vayan definiendo. La realización de estos tres elementos es lo que permitirá cumplir con las aspiraciones de la comunidad.

La participación en lo público constituye una necesidad ineludible que permite a las personas o grupos a que también desarrollen sus capacidades, incorporar

aprendizajes y construyan condiciones sociales para que lo público oferte bienestar a las personas.

### **La influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario en otros países y a nivel país.**

A nivel internacional y local se ha percibido que los comités ciudadanos han jugado un rol muy importante en la satisfacción del usuario al involucrar al ciudadano en los quehaceres públicos. Se pueden mencionar varios países donde los comités de usuarios cumplen su misión y han dado resultados positivos, otros no tan halagadores, así por ejemplo:

#### **Chile**

Según datos recolectados de Chile se puede concluir que el trabajo realizado con los comités locales de salud es de mucho interés de la comunidad, a pesar de ser complicado porque resulta difícil mantener activos a los ciudadanos.

Unas de las dificultades que sobresalen es la falta de espacios para efectuar las reuniones con la comunidad, la dispersión geográfica, la limitante de que muchos actores que deberían involucrarse con el problema, no lo quieren hacer y finalmente el desconocimiento de la ciudadanía. (Díaz, 2012).

#### **Portoviejo- Ecuador**

En Portoviejo existen 39 comités de usuarios, en la provincia de Manabí se cuenta con un total de 156. Los funcionarios de estas localidades en la actualidad se

encuentran capacitando al personal de las unidades de salud con la finalidad de fortalecer esos espacios de participación ciudadana, para que exista un mayor involucramiento de la población con los centros de salud de su propia comunidad.

## **Quito**

En la ciudad de Quito existen muchos líderes comunitarios que inciden en la política pública y planificación local. Una líder de estos comités es Estefanía Ruano quien es coordinadora de la unidad de promoción de la salud e igualdad en el Distrito 17DO4, de la población Puengasi a Itchimbia, en cuyo territorio se encuentran 44 líderes entre coordinadores y subcoordinadores de los 22 comités locales de salud quienes intercambian saberes y experiencias y son capacitados por técnicos de salud en temas de salud sexual y reproductiva, salud mental y medio ambiente, nutrición y otros.

Están involucrados para diseñar un plan local de salud ajustado a la realidad de su comunidad en conjunto con el personal de salud, la líder comunitaria indicó que se trata de vincular a la comunidad con el centro de salud, con los líderes barriales se ha analizado la manera de ayudar a los centros de salud.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

##### **3.1.1 Enfoques cualitativo-cuantitativo**

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo, según (Galiano, 2004, pág. 23), requiere de “...reflexión, análisis, capacidad de observación, creatividad, y cercanía con las realidades que se analizarán”, se mantuvieron diálogos directos con los involucrados, tales como profesionales de la salud, administrativos y usuarios del servicio de salud.

Para comprender la realidad sobre la satisfacción del servicio al usuario en el centro de atención primaria de salud Enríquez Gallo, hay que considerar que este centro provee a los ciudadanos de los sectores aledaños el servicio de salud pública. El querer conocer cuál es la realidad del servicio que recibe el usuario hace que se analice el escenario, en este caso, el centro de atención primaria de salud Enríquez Gallo, y los ciudadanos que deben ser atendidos en esta localidad, para conocer directamente de ellos sus experiencias pasadas y actuales del servicio de salud recibido.

Durante la investigación en el escenario, se pudieron observar los efectos y reacciones de los entrevistados en una forma más humana y holística. La realización del enfoque cualitativo fue abierta, flexible e interpretativa, se hizo una exploración de terreno, se seleccionaron los temas a tratar, se involucró a los entrevistados como parte activa, más que como población objeto.

De la misma manera se utilizó el enfoque cuantitativo, se llegó a conocer la situación de la problemática a investigar por medio de la medición de los diferentes aspectos analizados, lo que permitió seleccionar estrategias y métodos. La recolección y análisis de datos de las respuestas tabuladas, sobre el comité ciudadano y la satisfacción del usuario, comprobó la hipótesis establecida, “La influencia de los comité ciudadanos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el centro de salud”.

Según (Galiano, 2004, pág. 25), las dimensiones cuantitativas permiten establecer indicadores y proyecciones básicas para el diagnóstico y la sustentación de políticas sociales. El estudio es cuantitativo porque se pudo medir las dimensiones de las variables a través de las encuestas aplicadas a los usuarios del centro de atención primaria Enríquez Gallo. La aplicación de estos dos métodos aportó significativamente a la investigación, por un lado la cualidad, hace suponer una cosa desde otra perspectiva diferente a la cantidad que permite comprender mejor el tema de investigación.

## **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1 Por el lugar**

#### **3.2.1.1 Investigación de campo**

Se trabajó en un ambiente donde se están observando las posibles falencias, en el centro médico primario Enríquez Gallo del cantón La Libertad, con los usuarios, personal administrativo y técnico, profesionales y ciudadanos en general. Se comprobó si existe integración entre los grupos de trabajo interdisciplinarios, si

existe una plena coordinación de esfuerzos y enfoques encargados en una estrategia bien definida.

Cabe destacar que esta investigación no solo proporcionó sugerencias para resolver los problemas que se enfocaron, sino que buscó la forma de llevar a cabo la acción misma involucrándose en la realización de las recomendaciones que se emitieron.

### **3.2.1.2 Investigación bibliográfica**

Es bibliográfica porque la investigación se apoyó en teorías obtenidas parcialmente de libros virtuales y físicos, folletos y revistas, con la referencia precisa de su origen. En este sentido, las variables de la hipótesis de la presente investigación tales como comité ciudadanos y satisfacción del usuario están basados en una teoría existente.

## **3.2.2 Por el propósito**

### **3.2.2.1 Investigación aplicada**

Esta investigación será aplicada porque está orientada a conocer las necesidades que no están siendo satisfechas en el servicio de salud y de esta manera ofrecer mejores servicios a los usuarios del centro médico primario Enríquez Gallo, del cantón La Libertad.

### **3.2.2.2 Investigación descriptiva**

Es descriptiva porque se buscó detallar las falencias en los servicios de salud, con base en los datos obtenidos de los usuarios del servicio público de la salud del centro médico primario Enríquez Gallo, del cantón La Libertad, teniendo muy claro el objeto de estudio y una hipótesis específica.

El objetivo de la investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

### **3.2.2.3 Investigación explicativa**

Es explicativa porque se establecieron las causas de la problemática en estudio y concretamente insatisfacción del usuario con los servicios que brinda el centro médico primario Enríquez Gallo, del cantón La Libertad.

## **3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 Método deductivo**

Se utilizó el método deductivo porque parte de una teoría existente. Se buscó una explicación a los problemas planteados y se comprobó si los datos disponibles estaban de acuerdo con la hipótesis planteada.

## **3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.4.1 La observación**

Utilizando los sentidos: la vista, la audición, el olfato, el tacto y el gusto, se realizaron observaciones y acumularon hechos que ayudaron tanto a la identificación de un problema como a su posterior resolución, estando en el lugar de los hechos. En este sentido, se utilizó la técnica de observación, para establecer el comportamiento de los usuarios frente a los servicios de salud; se observó el trato que los prestadores del servicio de salud hacia el usuario, así como las instalaciones físicas de la entidad subcentro de salud Enríquez Gallo.

Para evidenciar esta técnica se utilizaron pruebas blandas como las fotografías y pruebas duras tales como las fichas de observación, de entrevistas y de encuestas.

#### **3.4.2 La entrevista**

Se obtuvo información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planificado con los directivos del Ministerio de Salud Pública, los ciudadanos comunes y directivos del comité de usuario del centro médico primario Enríquez Gallo, del Cantón La Libertad. La entrevista se realizó con el objetivo de conocer detalles sobre la planificación de los comités ciudadanos y la calidad de servicio del centro de salud.

#### **3.4.3 La encuesta**

Es muy claro que las encuestas miden la opinión pública de los usuarios por lo tanto las acciones establecidas antes de la encuesta real tuvieron un impacto en los resultados, razón por la cual se escogió al azar un grupo de usuarios que respondieron acorde a su criterios las preguntas de las encuestas previamente establecidas. Para la presente investigación se utilizó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, cuyo objetivo es conocer la percepción del usuario que

recibe el servicio del centro. Además, la encuesta ofreció detalles sobre la existencia del comité ciudadano y la percepción de la ciudadanía hacia estos comités.

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1 Población**

Para la investigación, la población estuvo conformada por los ciudadanos que habitan en el área designada al centro de salud Enríquez Gallo. Los sectores que están cercanos al centro son: barrio 27 de septiembre, Cordillera del cóndor, Ernesto González, 14 de junio, Las Minas, Las Terrazas, Iván Abad, 6 de enero.

El número de habitantes que viven cerca de estos sectores es de 33.370 (departamento de estadística del centro de salud), una vez conocido el número de la población cercana al subcentro de salud Enríquez Gallo se utilizó la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajó. En este sentido, la población es finita porque se conoce el tamaño de la población que está formado por los habitantes de los siete barrios que le pertenecen a esta área de salud.

#### **3.5.2 Muestra**

Se utilizó el muestreo probabilístico estratificado para asegurar que la selección de los individuos fuera precisa y represente lo que verdaderamente se busca, demostrar el grado de satisfacción del usuario, es por esta razón que las muestras fueron elegidas al azar de entre los usuarios del centro médico primario Enríquez Gallo, del cantón La Libertad y los ciudadanos que viven en los barrios cercanos

al subcentro Barrio 27 de septiembre, Cordillera del cóndor, Ernesto González, 14 de junio, Las Minas, Las Terrazas, Iván Abad, 6 de Enero.

La función principal de la muestra es permitir que se lleven a cabo el estudio de los individuos de la población, de manera tal que los resultados de su estudio puedan ser utilizados para sacar conclusiones que se aplicarán a toda la población.

### **3.5.3 Fórmula para establecer el tamaño de la muestra**

Los componentes para hallar el tamaño de la muestra de una población finita son los siguientes:

n: Tamaño de la muestra

N: Población o Universo

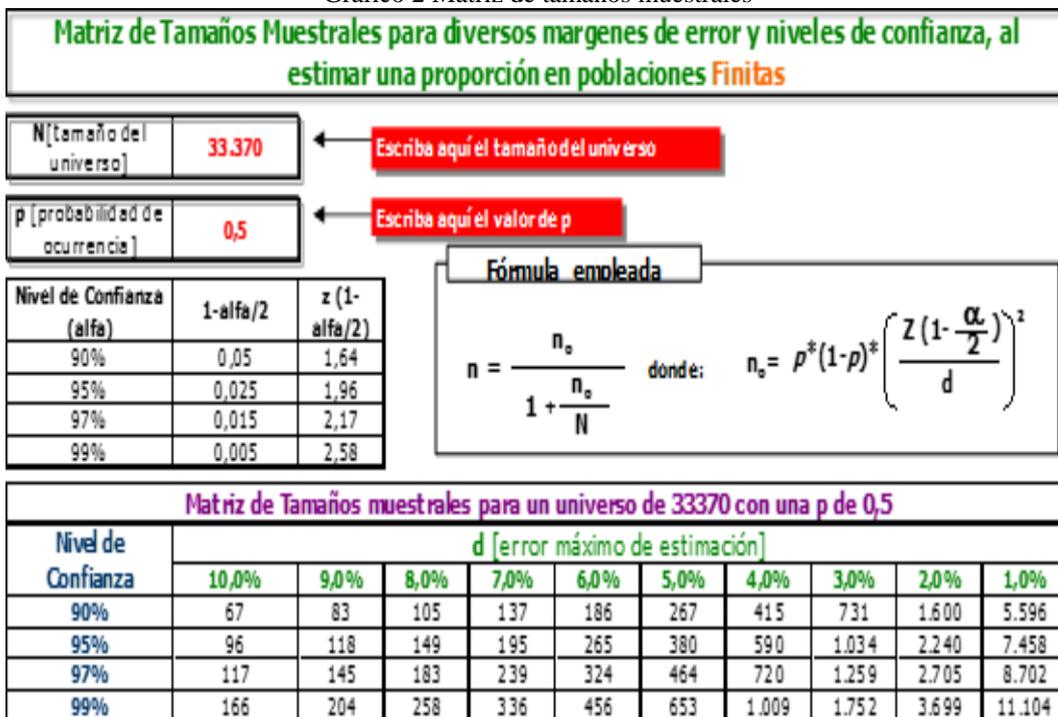
p: Probabilidad de ocurrencia

q: Probabilidad de no ocurrencia

e: Error admisible

z: Nivel de confianza

Gráfico 2 Matriz de tamaños muestrales



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.  
 Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Como se puede observar en la tabla anterior se necesitarían realizar 267 encuestas para poder medir la satisfacción del usuario con el servicio recibido del centro, se utilizó un nivel de confianza del 90% y un error del 5%

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Particularidades de la observación aplicada al subcentro de salud Enríquez Gallo**

El Subcentro de Salud Enríquez Gallo se encuentra ubicado en la ciudadela Enríquez Gallo, del cantón La Libertad, pertenece al área # 3 de salud, los sectores que deben recibir atención médica en este lugar son: barrio las Minas, Las terrazas, Ernesto González, Cordillera del Cóndor, 26 de Septiembre, Iván Abad, 6 de Enero y ciudadela Enríquez Gallo.

La observación de la presente investigación se enfocó en tres factores principales, para lo cual se utilizó una observación detallada en el *Anexo 1* el estado general de los barrios cercanos al centro, la infraestructura del subcentro y el trato de los servidores públicos que trabajan en el subcentro con los ciudadanos.

#### **Estado general de barrios del subcentro**

Durante los recorridos que se hicieron a los sectores que conforman el área que le corresponde atender al subcentro de salud Enríquez Gallo, se observaron varias particularidades. En gran parte de los sectores cercanos al centro están realizando la instalación de las tuberías de agua potable y por otros sectores colindantes al centro de salud, están construyendo aceras y bordillos, las avenidas principales

que conectan con los demás barrios están en condiciones regulares, no así las calles secundarias. En el sector donde se encuentra funcionando el subcentro de salud se están colocando las tuberías de desagües para aguas servidas, y un gran tramo se encuentra asfaltado. En los alrededores del subcentro se encuentran varios negocios instalados en los domicilios, tales como tiendas, farmacias, comedores, fotocopiadores, cyber, etc. Así también se observa las instalaciones de un Unidad de policía comunitaria.

### **Instalaciones del subcentro Enríquez Gallo**

Se pudo observar que la edificación donde presta los servicios el subcentro de salud se encuentra en un estado preocupante, el área para atender a los usuarios comparado con la población que debe ser atendida en este lugar, resulta muy pequeña, son alrededor de 33.370 habitantes y el espacio que comprende el subcentro es de aproximadamente 73 metros cuadrados, lo cual es considerado muy pequeño para la cantidad de población que debe atender el centro, un anexo para el área de vacunación de 12 metros cuadrados, 13,6 metros cuadrados para el área estadística y un baño incluido.

El subcentro de salud consta de 5 consultorios distribuidos de la siguiente manera: dos consultorios de medicina general, un consultorio de odontología, un consultorio gineco-obstetricia y un consultorio para psicología estos son muy pequeños y no cuentan con los equipos que podrían ser esenciales para la atención al usuario en esas áreas. Los muebles y demás enseres están en condiciones poco aceptables para brindar un servicio óptimo.

Un reducido espacio sirve para tomar los datos del paciente y los signos vitales antes de pasar a consulta, una farmacia que no tiene más allá de dos metros por

uno. No se observa que haya existido alguna ampliación o reforma nueva en los últimos años. No existe un departamento específico para la dirección, por lo tanto la coordinadora de este subcentro de salud, atiende en la parte administrativa desde su propio consultorio.

Algo importante que se pudo evidenciar es la carencia de carteles que indiquen por ejemplo las capacitaciones o campañas que se ofrecen en las localidades por las brigadas que lo hacen periódicamente.

### **Trato del personal de salud y el usuario**

Se notó una interacción muy normal entre los servidores públicos, aunque esta relación se mostraba inexpresiva entre colegas. Esta observación puede estar sesgada, debido a que quizás faltó un poco más de tiempo para hacer una observación más minuciosa, debido a que durante el horario de trabajo realmente cada servidor ocupaba su lugar atendiendo la gran demanda que existe.

Con respecto al trato entre los servidores públicos y el usuario del centro, no se percibe confianza, en comparación con los servidores de la salud extranjeros que prestan sus servicios en otras localidades de la provincia tales como el hospital Liborio Panchana de Santa Elena, en estos últimos se pudo observar que en ellos existe una verdadera consideración en el trato hacia el paciente, tan efectivo resulta el trato personalizado, que sin extender una receta, los usuarios anímicamente se mejoran, sienten confiabilidad, esperanza y sobre todo perciben preocupación por ellos, se sienten importantes. En el centro de salud Enríquez Gallo solo tratan de cumplir con su trabajo sin esa calidez que hace que el paciente se sienta seguro de estar ahí.

Se observó además, un constante movimiento de los médicos del centro de salud, pues hacen visitas de campo en los alrededores para prevención de enfermedades, tales como vacunas para la gripe, charlas para prevenir el chicungunya, dengue, paludismo, prevención de embarazo, VIH. No se pudo constatar si realmente existe una difusión en los medios de comunicación o circulantes con los trabajos que realizan.

#### **4.2 PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA A SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SALUD:**

Se diseñaron varias preguntas para realizar una entrevista, lo que se adjunta en el *Anexo N° 5*

##### **1.- Dr. Wilson Cochea Perlaza.**

Se entrevistó al Dr. Wilson Nicolás Cochea Perlaza, analista en promoción de la salud del Distrito D24DO2 La Libertad y Salinas, después de conversar acerca de los comités ciudadanos de salud se deduce que:

##### **Los comités ciudadanos**

Según el Dr. Cochea, los comités ciudadanos están institucionalizados por el Ministerio de Salud Pública. Por cada unidad operativa que existe, también existe un comité ciudadano de salud. El comité local es el representante de la ciudadanía que interactúa y trabaja en conjunto con la unidad operativa y el ministerio de salud pública, con su respectivo asesoramiento. Con esta información, queda muy claro que cualquier ciudadano en uso de sus derechos puede ser parte de los comités y formar una estructura como cualquier otra organización.

La estructura del comité estaría conformada por varias autoridades. Presidente, Vicepresidentes, secretario tesorero vocales, coordinadores y todas las comisiones que desearan conformar. Entre mayor cantidad de integrantes, mayor capacidad de organización se tendría. Por ejemplo, se pueden hacer comisiones que se encarguen de ver, planificar, interactuar con los directivos, de gestionar y tratar de solucionar los problemas de la salud de la comunidad. Hacer su propio diagnóstico de todo lo que corresponde a los determinantes de la salud.

Hay muchos comités que están activos y otros dejan de operar, por diferentes circunstancias. Sin embargo, se siguen realizando capacitaciones a los ciudadanos para identificar y priorizar problemas.

El Dr. Cochea reconoce que la comunidad no está al tanto de quiénes son los organismos competentes de los diferentes servicios públicos. Los ciudadanos creen que los organismos de la salud son quienes tienen que solucionar problemas respecto a alcantarillado, agua potable, recolección de basura y acciones ambientales. Y en realidad, la comunidad sería la indicada para gestionar soluciones junto con el apoyo de los organismos competentes, para resolver los diferentes problemas.

### **Interés del ciudadano por ser parte del comité**

Al abordar este tema, el entrevistado indicó que al inicio, las personas se muestran muy entusiasmadas, pero rápidamente abandonan el interés por diferentes causas, sin embargo, hay ejemplos de varios sectores que han logrado tener un plan local de salud, han logrado incluso hacer planificación y están realizando muchas actividades que no tenían antes. Han construido sus propios planes de salud hasta que puedan obtener ayudas por parte gobierno nacional. El trabajo en conjunto ha demostrado que de pequeñas cosas se puede hacer grandes e importantes acciones,

aunque para lograr las transformaciones sociales y mentales de todos los seres humanos demandaría muchos años.

### **Funciones del comité de usuario**

Al abordar el tema de las funciones de un comité expresó que es participar en todas las actividades de salud, planificar, coordinar, gestionar y ser parte de la solución de los diversos problemas que tiene la comunidad, a la vez integrar todas las acciones comunitarias con lo que se debe hacer en acciones de salud. Son organismos independientes, por lo tanto también tienen toda La Libertad de hacer veedurías y ser consultados cuando así se lo requieran.

### **Comités ciudadanos locales en la provincia**

Al momento existen 10 comités locales, uno por cada centro de salud y puestos de salud.

### **Sectores que abarca la atención del centro de salud Enríquez Gallo**

El centro de salud Enríquez Gallo abarca todo un perímetro de los barrios que están directamente vinculados al sector mapeados y que se encuentran en los anexos.

## **2.- Particularidades de la entrevista con el Lcdo. Iván de la A Quinde y sr. Juan Tomalà Rodríguez**

El Lcdo. Iván de la A Quinde forma parte de la directiva del comité ciudadano local de salud y el Sr. Juan Tomalà Rodríguez es el vicepresidente del comité.

Cuando se abordó el tema del rol de los comités ciudadanos, se pudo notar que realmente no conocen de manera específica cual es el rol que ellos deben

desempeñar como miembro de un comité de usuario. La participación de los miembros del comité es limitada por las carencias de conocimientos, además como ellos manifestaron, al ciudadano común no le interesa conocer cuáles son sus derechos, no se quieren involucrar en actividades públicas, creen que es pasar el tiempo, manifiestan que es política y no quieren saber nada.

Cuando se trató el tema de planificación con los miembros del comité, se evidencia que no hay un mayor conocimiento acerca del tema y mucho menos con la ciudadanía que no posee la predisposición para participar de estos espacios ciudadanos, no está al tanto de la existencia del comité de usuario o ciudadano.

Los encargados de poner en marcha la planificación estratégica participativa y programación operativa en el centro de salud realizan una invitación vía telefónica o escrita, se reúnen y conversan acerca de las diligencias que se va a realizar, el miembro del comité de usuario presente se limita a escuchar y de repente da alguna opinión o sugerencia. Como Comité de usuario no llevan ningún tipo de registro y suponen que la institución sí debe tenerla.

### **3.- Particularidades de la encuesta aplicada a los usuarios del centro de salud Enríquez Gallo**

La interpretación y análisis de datos que a continuación se presentan, fue hecha en base a una encuesta realizada en La Libertad, en los sectores que le corresponde atender al centro de salud Enríquez Gallo, se dividió la encuesta entre los barrios Cordillera del cóndor, 27 de septiembre, Ernesto González, 24 de junio, Las minas, las terrazas, Enríquez Gallo, Iván Abad, 6 de Enero. La encuesta fue canalizada en los aspectos que pudieran estar afectando la satisfacción del usuario en el centro de salud Enríquez Gallo tales como: existencia del comité

ciudadano, reuniones de comité ciudadano, planificación, canales de información, cumplimiento del servicio, optimización del tiempo, calidad del servicio, actitud del personal de salud. A continuación el análisis e interpretación de resultados:

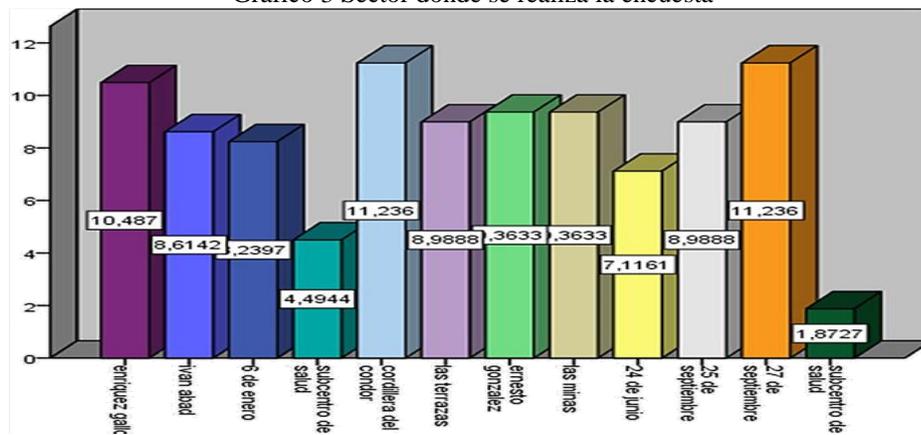
La encuesta estuvo direccionada a conocer la opinión de los ciudadanos que ocupan los servicios del centro de salud Enríquez gallo, por lo que la primera pregunta que se realizó fue ¿Se hace atender en el centro de salud Enríquez gallo?, al obtener la respuesta negativa la encuesta llegaba a su fin.

Pero tratándose de un trabajo investigativo cuya metodología incluye también observación y entrevista, se procedió a realizar un corto diálogo con aquellas personas, de estas conversaciones se pudo constatar que la mayoría de las personas no se sienten totalmente satisfechas con el servicio que existe en el centro. Los siguientes son los resultados de la relación significativa de los comités con la satisfacción del usuario del centro de salud. La encuesta se encuentra en el anexo N° 9.

Cuadro 3 Sector donde se realiza la encuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Enríquez Gallo	28	10,5	10,5	10,5
Iván Abad	23	8,6	8,6	19,1
6 de enero	22	8,2	8,2	27,3
Subcentro de salud	12	4,5	4,5	31,8
Cordillera del Cóndor	30	11,2	11,2	43,1
Las terrazas	24	9,0	9,0	52,1
Válidos Ernesto González	25	9,4	9,4	61,4
Las minas	25	9,4	9,4	70,8
24 de junio	19	7,1	7,1	77,9
25 de septiembre	24	9,0	9,0	86,9
27 de septiembre	30	11,2	11,2	98,1
subcentro de salud	5	1,9	1,9	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Gráfico 3 Sector donde se realiza la encuesta



Los barrios Cordillera del Cóndor y 27 de Septiembre ocupan un 11.23 % del total de los encuestados seguidos por el barrio Enrique Gallo con el 10,5 %, Ernesto González y las Minas con un 9,3 %, Las terrazas y 25 de septiembre con el 9%, Iván Abad 8.9%, 6 de enero 8.2, 24 de junio 7,11%, y en el subcentro de salud 6,4%.

Como se puede observar el número de encuestas en cada sector es similar. Es decir, se trató de ser equitativo y cubrir todas las áreas cuyos habitantes deben ser atendidos en el centro de salud Enríquez Gallo.

### 4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

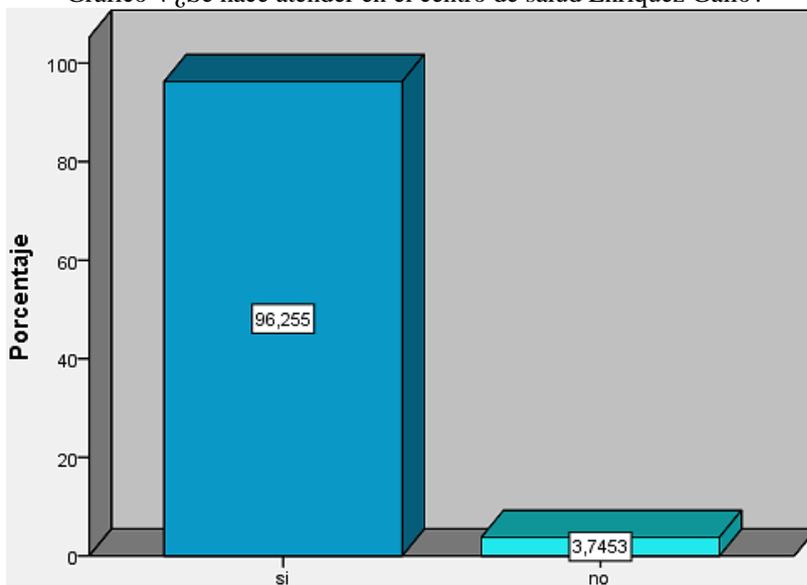
Cuadro 4 ¿Se hace atender en el centro de salud Enríquez Gallo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	259	97,0	97,0	97,0
no	8	3,0	3,0	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 4 ¿Se hace atender en el centro de salud Enríquez Gallo?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Se observa que el 96,2 % de los encuestados se hacen atender en el centro de salud Enríquez Gallo, y solo 3,7 % de los encuestados no se hace. Este resultado, es satisfactorio para la investigación, debido a que, lo que se desea analizar es la satisfacción del usuario del centro de salud. Efectivamente casi en su totalidad, los habitantes de los sectores escogidos se hacen atender en el centro. Por lo tanto, los datos que se obtienen en la encuesta reflejarán a satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio que reciben del centro.

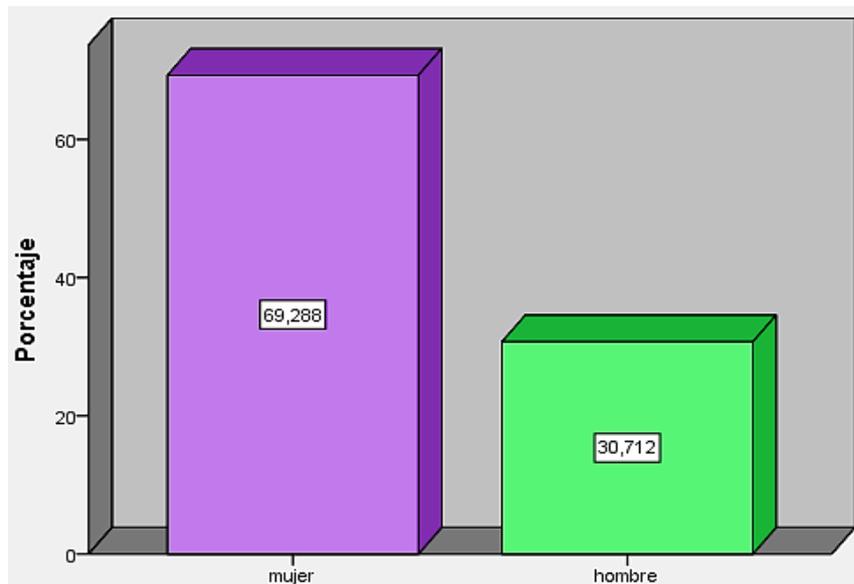
Cuadro 5 Género de quienes se hacen atender en el centro de salud Enríquez Gallo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Mujer	185	69,3	69,3	69,3
Hombre	82	30,7	30,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 5 Género de quienes se hacen atender en el centro de salud Enríquez Gallo



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 69,3% corresponde al género femenino y 30,7% corresponde al género masculino de los ciudadanos que utilizan el servicio de salud en el centro. Esta gran diferencia entre hombres y mujeres que se hacen atender en el centro quizás se deba a varios factores. Primero, que la mujer es más consciente de la prevención de las enfermedades y cuenta con mayor predisposición para esperar los turnos y tiempo que normalmente se necesitan para realizar una consulta. Son las mujeres las que generalmente acuden a las charlas que el Ministerio de Salud Pública realiza periódicamente para socializar la prevención y otros temas incluidos en los componentes del modelo de atención integral de salud familiar comunitario e intercultural.

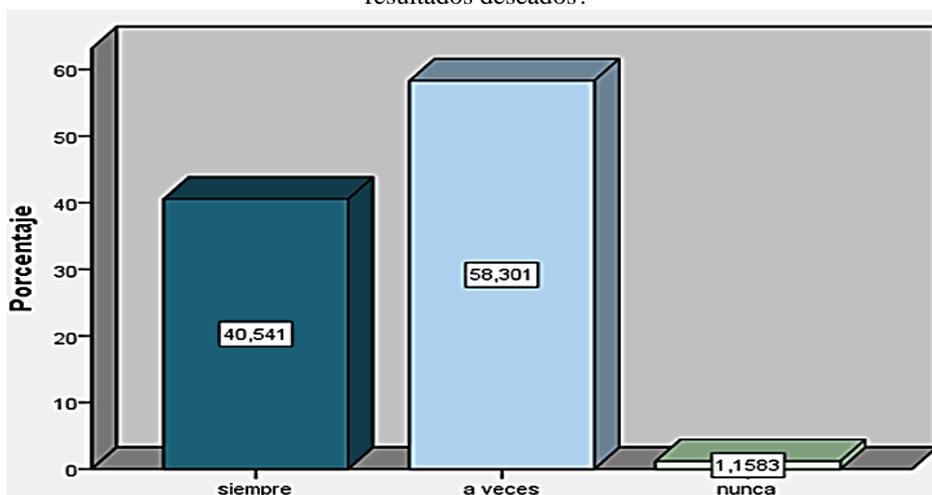
Cuadro 6 ¿Cuando Ud. se aplica el tratamiento prescrito por los doctores del centro, produce los resultados deseados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	105	39,3	40,5	40,5
	A veces	151	56,6	58,3	98,8
	Nunca	3	1,1	1,2	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 6 ¿Cuando Ud. se aplica el tratamiento prescrito por los doctores del centro, produce los resultados deseados?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

La tabla da un porcentaje del 40,5% de personas que expresaron que siempre sienten mejorías con el tratamiento recibido en el centro, mientras que el 58,30% indicó que a veces el tratamiento surte efecto y un 1,1% manifestó que nunca han sentido mejoras con el tratamiento prescrito.

Este resultado, muestra una gran inconformidad con los tratamientos que el centro está dando a sus pacientes. Resultado observado por el 58,3% de los encuestados que indicó que a veces el tratamiento produce los resultados deseados. Aquello indica además que la fiabilidad del centro no es fuerte.

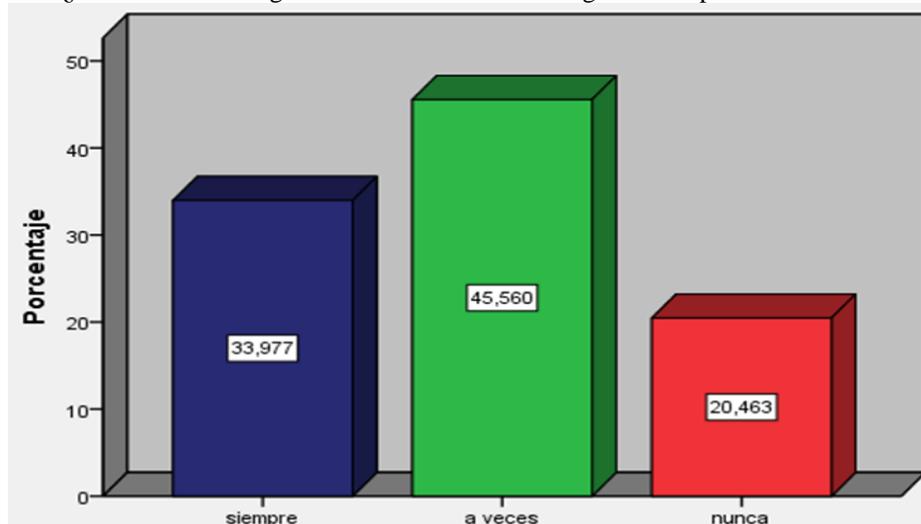
Cuadro 7: ¿Le han dado un seguimiento exclusivo hasta llegar a la etapa final de su tratamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	88	33,0	34,0	34,0
	A veces	118	44,2	45,6	79,5
	Nunca	53	19,9	20,5	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 7: ¿Le han dado un seguimiento exclusivo hasta llegar a la etapa final de su tratamiento?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 33,9% de las personas encuestadas manifestó que efectivamente si ha habido un seguimiento en su estado de salud, mientras que el 45,5% indicó que a veces le han hecho un seguimiento y el 20,4 dijo que nunca le han hecho un seguimiento a sus problemas de salud.

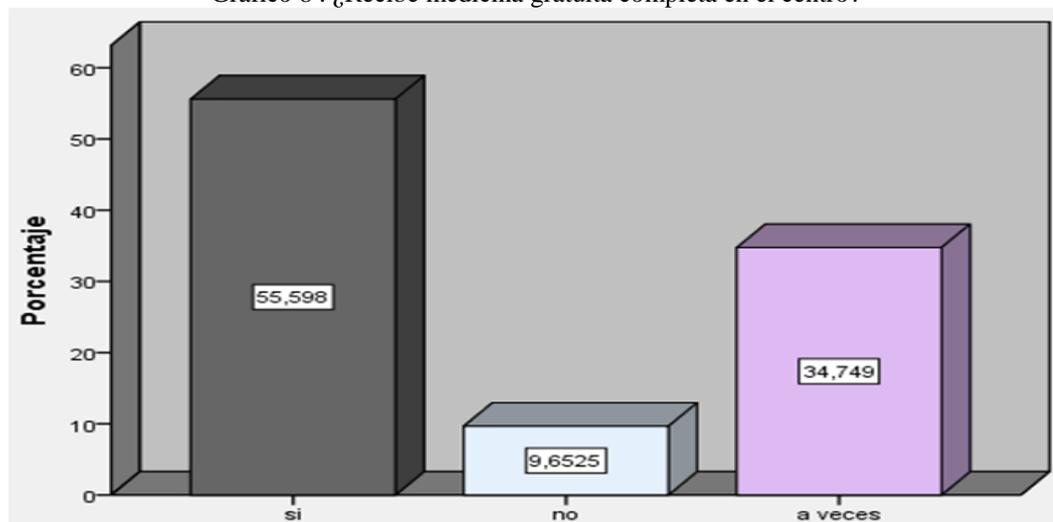
Este resultado claramente indica que la mayoría de personas encuestadas, representada por un 65,9%, a veces o nunca se les hace un seguimiento a sus problemas de salud. Nuevamente el resultado indica que la fiabilidad del centro es débil. Por lo tanto, estos factores serían una causa de insatisfacción de los usuarios con el centro.

Cuadro 8 ¿Recibe medicina gratuita completa en el centro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	144	53,9	55,6	55,6
	No	25	9,4	9,7	65,3
	A veces	90	33,7	34,7	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.  
Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 8 ¿Recibe medicina gratuita completa en el centro?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.  
Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Ante esta pregunta, el 55,5% de los encuestados contestó que sí han recibido medicina completa en el centro, mientras un 34,7 % indicó que a veces le dan completa la medicina y que la mayoría de las veces la medicina faltante tienen que comprarla particularmente. Además, el 9,6 % expresó no haber recibido nunca una medicina completa. Esta respuesta nuevamente indicaría la inconformidad de los pacientes con el servicio de salud pública gratuita. Por otro lado, este resultado mostraría que no existe suficiente stock de medicina para dar soluciones a los requerimientos del usuario.

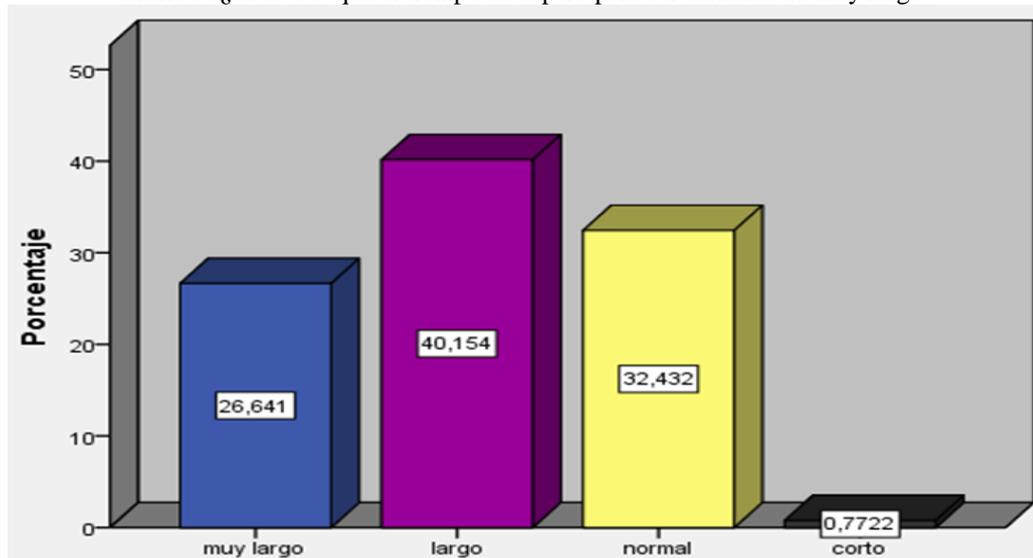
Cuadro 9; Cree Ud. que el tiempo de espera para ser atendido es muy largo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy largo	69	25,8	26,6	26,6
	Largo	104	39,0	40,2	66,8
	Normal	84	31,5	32,4	99,2
	Corto	2	,7	,8	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 9; Cree Ud. que el tiempo de espera para ser atendido es muy largo?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 40,1% coincidió que el tiempo de espera es largo, el 26,6% indicó que el tiempo de espera es muy largo, un 32,4% expresó que era normal y un 0,7 % manifestó que el tiempo era corto. Estas respuestas muestran claramente una gran inconformidad con el tiempo de optimización para la atención a los pacientes. Se podría indicar además, que no está siendo efectivo, el sistema de citas previas por teléfono que se ha implementado en el sistema nacional de salud pública para separar citas en el centro Enríquez Gallo.

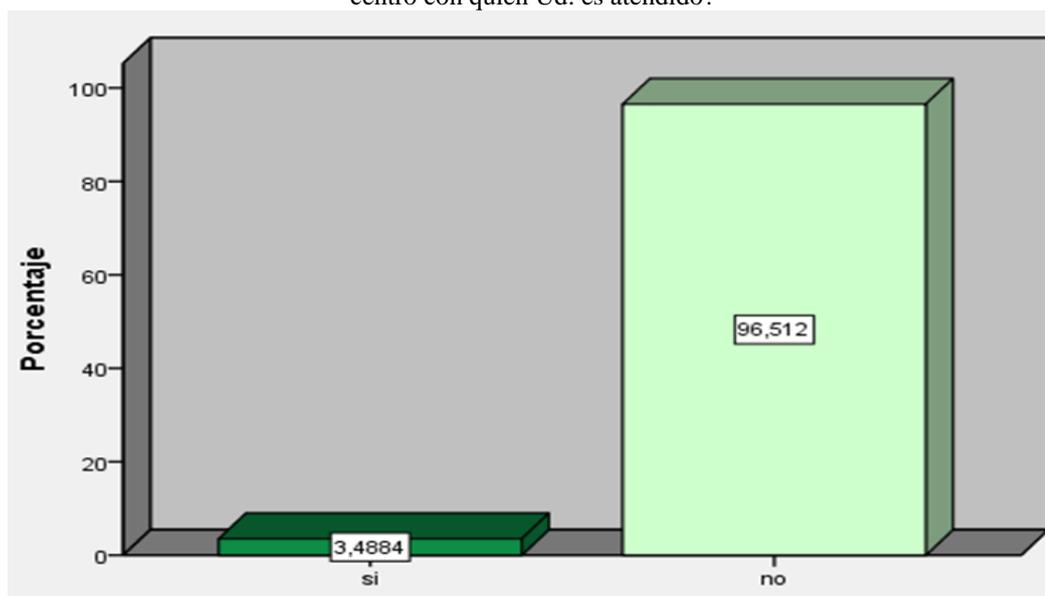
Cuadro 10 ¿Percibe algún tipo de discriminación por parte del profesional o administrativo del centro con quien Ud. es atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	3,4	3,5	3,5
	No	249	93,3	96,5	100,0
	Total	258	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,4		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 10.- ¿Percibe algún tipo de discriminación por parte del profesional o administrativo del centro con quien Ud. es atendido?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

La tabla muestra que el 96,5% de las personas encuestadas no reciben ningún tipo de discriminación, mientras que el 3,4 % de la población encuestada indicó haberse sentido alguna vez discriminada. Si el 96,5 % no recibe algún tipo de discriminación, se podría inferir, que de una u otra forma el servidor público ya está consciente del papel que desempeña como funcionario; ha mejorado su rol de servir a todos sin distinción de raza, cultura o nivel socioeconómico.

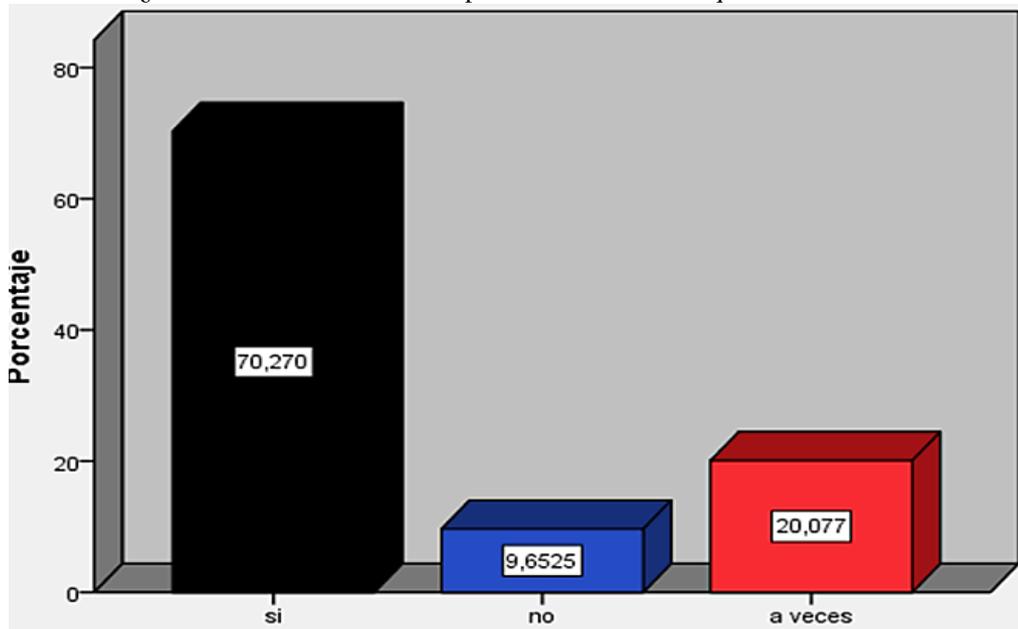
Cuadro 11 ¿Siente Ud. confianza con los profesionales de salud que los atiende en el centro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	182	68,2	70,3	70,3
	No	25	9,4	9,7	79,9
	A veces	52	19,5	20,1	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 11 ¿Siente Ud. confianza con los profesionales de salud que los atiende en el centro?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 70,2% contestó que sí siente confianza con los profesionales de la salud del centro, un 9,6% manifestó no sentir confianza y un 20,0% indicó que a veces sienten confianza sobre el personal que los atienden. Si la mayoría indicó tener confianza con los profesionales de la salud, significaría que existe tal vez un poco más de calidez en los servidores o quizás los médicos sean mejores profesionales. Para llegar a estas conclusiones habría que analizar desde otra perspectiva estas variables.

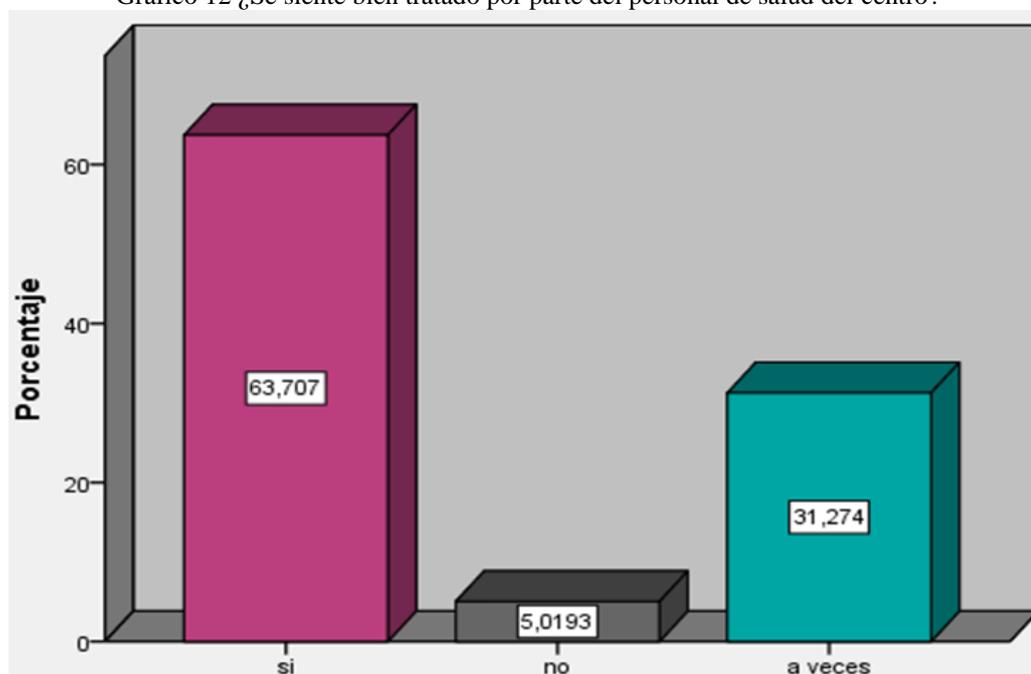
Cuadro 12 ¿Se siente bien tratado por parte del personal de salud del Centro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	165	61,8	63,7	63,7
	No	13	4,9	5,0	68,7
	A veces	81	30,3	31,3	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 12 ¿Se siente bien tratado por parte del personal de salud del centro?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 63,7% se siente bien tratado por parte del personal de salud, un 5% adujo que no es bien tratado, y un 31,2 % dijo que veces se siente bien tratado. La mayoría de las personas manifestó sentir un buen trato por parte de todo el personal de la salud. Sin embargo, todavía se observa un importante porcentaje de personas que indicaron que a veces se sienten bien tratadas o no se sienten bien tratadas. Este porcentaje representaría el 36,2%, de inconformidad en el trato personalizado entre el servidor y el usuario demostraría insatisfacción por un importante porcentaje de usuarios.

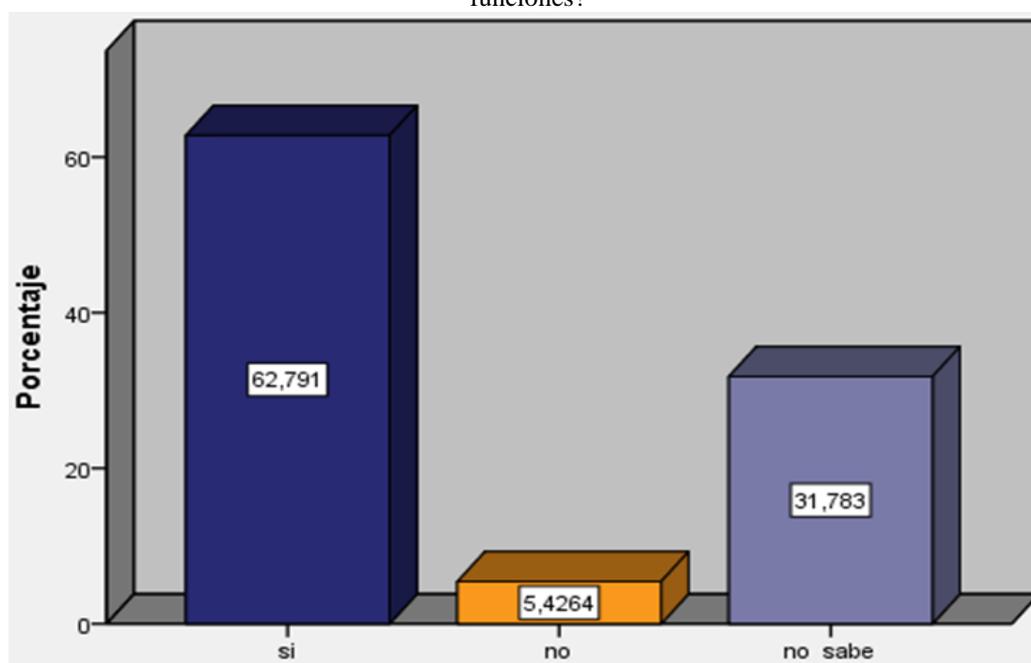
Cuadro 13 ¿Usted cree que el personal de salud del centro está capacitados para ejercer sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	162	60,7	62,8
	No	14	5,2	68,2
	No sabe	82	30,7	100,0
	Total	258	96,6	
Perdidos	Sistema	9	3,4	
Total		267	100,0	

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 13 ¿Usted cree que el personal de salud del centro está capacitados para ejercer sus funciones?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 62,7% de las personas encuestadas indicó que el personal sí está capacitado para ejercer sus funciones, el 5,4% cree que el personal de la salud no está capacitado para ejercer sus funciones y el 31,7% contestó que no sabe. La mayoría de los ciudadanos opinan que el personal de salud está capacitado para ejercer sus funciones, aunque existe todavía un número significativo de ciudadanos que indicó que no sabe o que el personal no está capacitado.

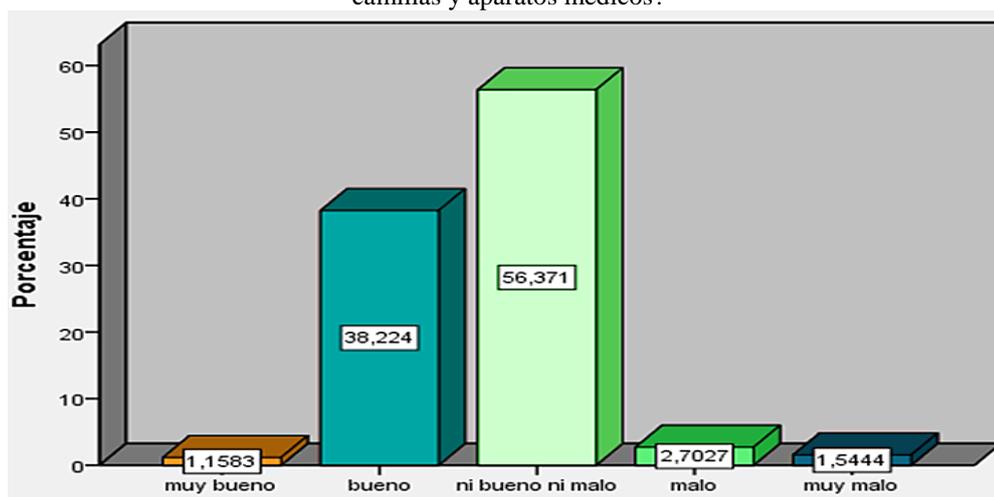
Cuadro 14.- ¿Cómo considera usted que son las instalaciones del centro tales como inmuebles, camillas y aparatos médicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bueno	3	1,1	1,2
	Bueno	99	37,1	39,4
	Ni bueno ni malo	146	54,7	95,8
	Malo	7	2,6	98,5
	Muy malo	4	1,5	100,0
	Total	259	97,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	3,0	
Total	267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 14 ¿Cómo considera usted que son las instalaciones del centro tales como inmuebles, camillas y aparatos médicos?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 1,1% de los encuestados considera que las instalaciones del centro son muy buenas, el 38,2 % expresó que son buenas las instalaciones. Sin embargo, el 56,37% manifestó que las instalaciones del centro no son ni buenas ni malas, el 2,7% indicó que las instalaciones están en malas condiciones y el 1,54 % manifestó que son muy malas las instalaciones del centro. Se puede apreciar claramente la insatisfacción por parte de los usuarios con las instalaciones del centro, el 59% siente incomodidad para recibir el servicio. Entonces se evidencia una vez más la inconformidad del usuario en cuanto a infraestructura del centro.

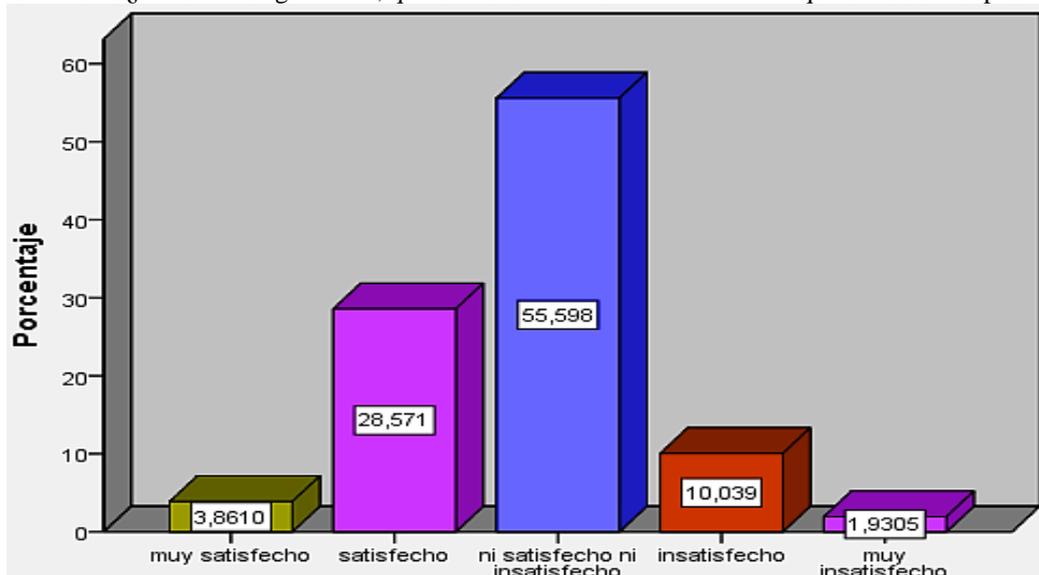
Cuadro 15 ¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	10	3,7	3,9
	Satisfecho	74	27,7	32,4
	Ni satisfecho ni insatisfecho	144	53,9	88,0
	Insatisfecho	26	9,7	98,1
	Muy insatisfecho	5	1,9	100,0
	Total	259	97,0	100,0
Perdidos	Sistema	8	3,0	
Total		267	100,0	

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 15¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 3,8 de los encuestados indicó estar muy satisfecho con el servicio prestado, el 28,5% manifestó estar satisfecho con el servicio que brinda el centro de salud, el 55,5 mencionó estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 10 % adujo sentirse insatisfecho, y 1,9 % expresó sentirse muy insatisfecho. El 32,3% de los encuestados revela sentirse satisfecho con el servicio prestado, prácticamente el 66% no está satisfecho con el servicio. El ciudadano solo siente conformidad con ser atendido, pero no percibe que realmente le estén prestando un servicio óptimo, y no se atreve a elevar su voz por el desconocimiento de sus derechos.

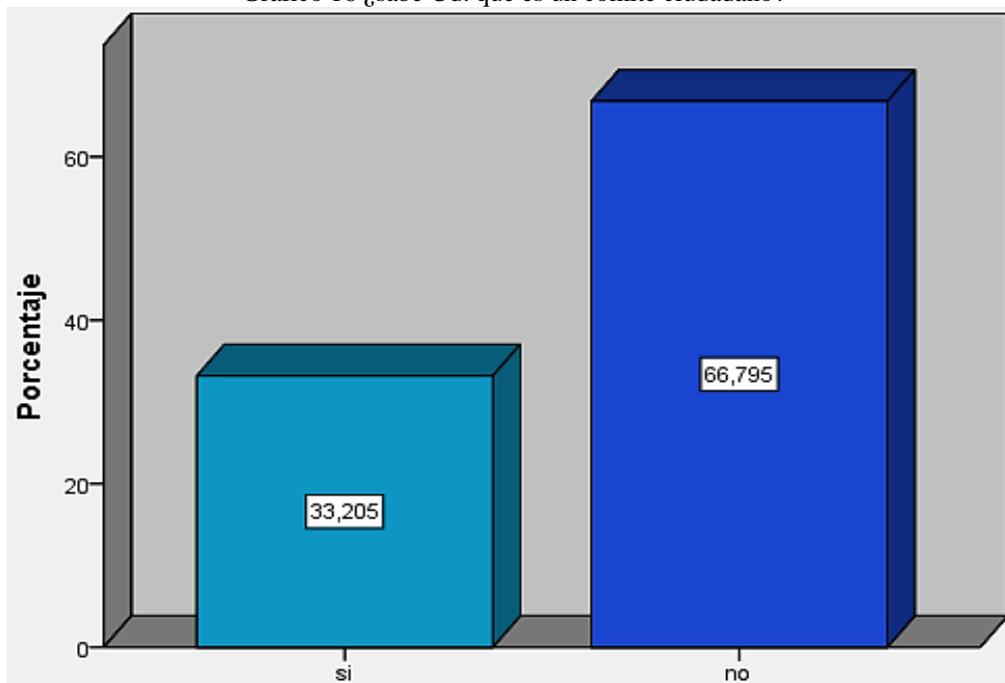
Cuadro 16; Sabe Ud. que es un comité ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	86	32,2	33,2	33,2
	No	173	64,8	66,8	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 16 ¿sabe Ud. que es un comité ciudadano?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 33,2% expresó conocer que es un comité ciudadano, mientras que el 66,7% manifestó que no conoce que es un comité. Este 66,7% de los encuestados no conocerían cual es el papel que desempeñan, como funciona y mucho menos que un comité ciudadano es un derecho que le asiste al ser parte del sistema político. Se evidencia que los canales de difusión están siendo ineficientes para transmitir uno de los derechos de los ciudadanos.

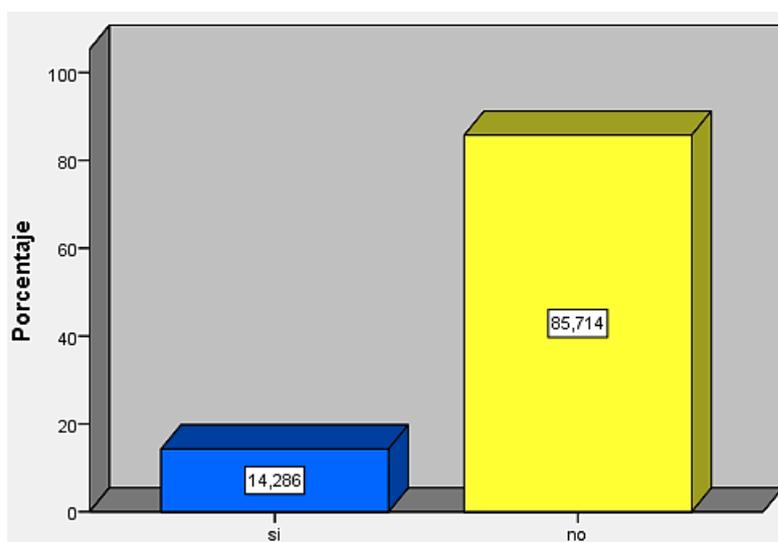
Cuadro 17 ¿Sabía que existía un comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, cuya función es expresar necesidades y receptor quejas sobre el servicio de salud brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	37	13,9	14,3	14,3
	No	222	83,1	85,7	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 17 ¿Sabía que existía un comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, cuya función es expresar necesidades y receptor quejas sobre el servicio de salud brindado?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Según la gráfica se puede apreciar que el 85,7% manifestó no conocer la existencia de un comité de usuario en el centro de salud y un 14,2 % expresó que sí sabe que cuentan con un comité de usuario en el centro de salud. Este porcentaje alto de desconocimiento acerca de la existencia del comité de usuario en el centro de salud, evidencia que los canales de información no están funcionando debidamente. Nuevamente se puede apreciar que existe desconocimiento debido a la falta de difusión masiva y repetitiva para que el ciudadano se empodere de sus derechos.

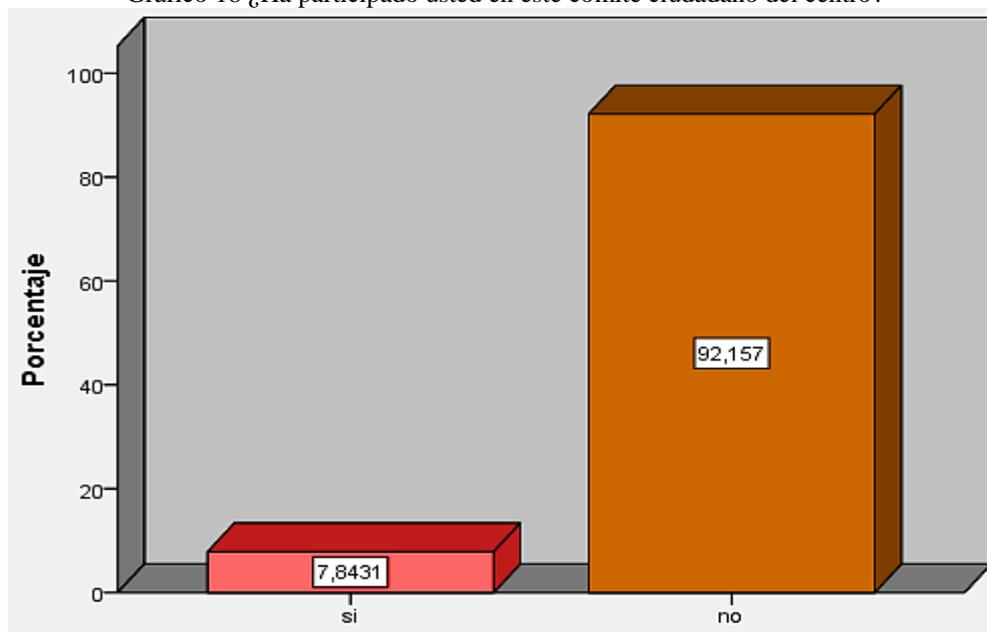
Cuadro 18; Ha participado usted en este comité ciudadano del centro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	7,5	7,8	7,8
	No	235	88,0	92,2	100,0
	Total	255	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	4,5		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 18 ¿Ha participado usted en este comité ciudadano del centro?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Según los resultados de la gráfica, el 7,8% de los encuestados que si han participado en el comité ciudadano del centro, y el 92,1 % indica que nunca ha participado en el comité del centro de salud. Se puede evidenciar el desconocimiento y la poca atención que se le presta a los asuntos sociales y derechos ciudadanos. Como se pudo observar en la tabla anterior la mayoría de las personas no conocen de la existencia del comité ciudadano en el centro de salud, por lo tanto no tienen participación en ellos. Se demuestra el escaso conocimiento de los espacios institucionalizados.

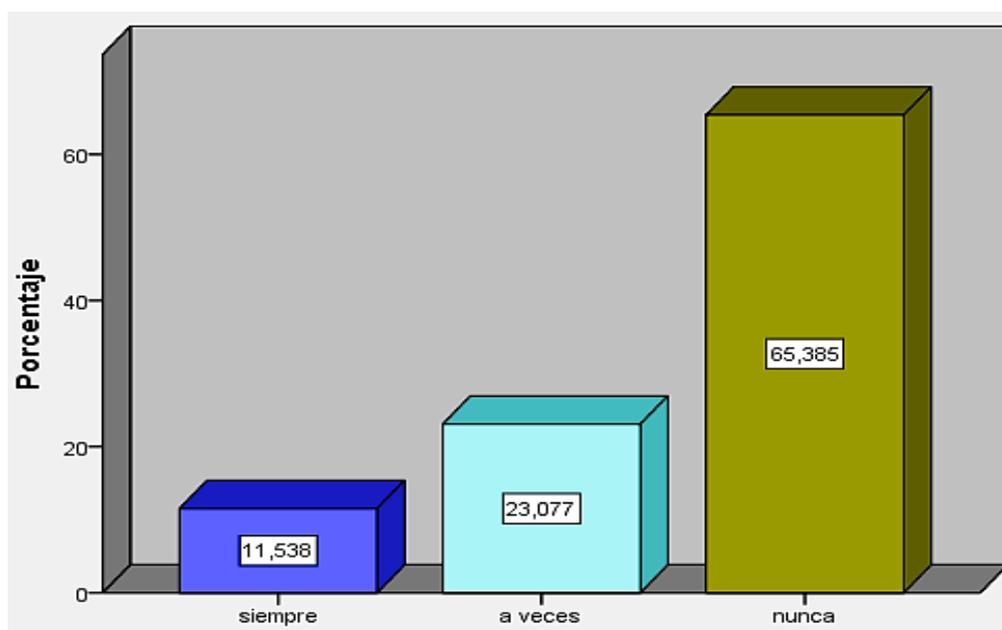
Cuadro 19 ¿Cuántas veces Ud. ha asistido a las reuniones de estos comités?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	1,1	11,5	11,5
	A veces	6	2,2	23,1	34,6
	Nunca	17	6,4	65,4	100,0
	Total	26	9,7	100,0	
Perdidos	Sistema	241	90,3		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 19 ¿Cuántas veces Ud. ha asistido a las reuniones de estos comités



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 11,5 % expresó que siempre asiste a las reuniones de los comités ciudadanos, el 23% manifestó que a veces asiste y un 65,3 % reveló que nunca asiste a las reuniones del centro. Como se puede observar hay un pequeño porcentaje de ciudadanos que asiste a las reuniones y un gran porcentaje que no lo hace, porque no conoce la existencia del comité de usuario o no son convocados, se evidencia la carencia de canales de información.

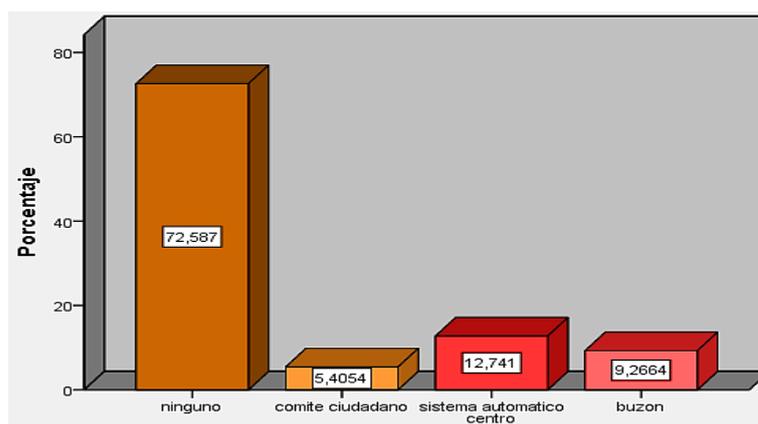
Cuadro 20 ¿Cuál es el sistema que Ud. ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	188	70,4	72,6	72,6
	Comité ciudadano	14	5,2	5,4	78,0
	Sistema automático Centro	33	12,4	12,7	90,7
	Buzón	24	9,0	9,3	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 20 ¿Cuál es el sistema que Ud. ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 72,5% de los encuestados expresó no haber utilizado ningún tipo de sistema de quejas, el 5,4% declaró que utiliza al comité ciudadano como medio para que recepten sus quejas, el 12,7% manifestó que ha utilizado el sistema automático del centro, y un 9,2 % manifestó que ha utilizado el buzón. Se evidencian nuevamente falencias en los canales de difusión entre el servicio público brindado y el ciudadano. Además se podría indicar, que existiría un conformismo del ciudadano por el servicio recibido, lo que se relaciona con el desconocimiento existente entre los usuarios sobre los derechos para recibir un servicio de calidad y en óptimas condiciones.

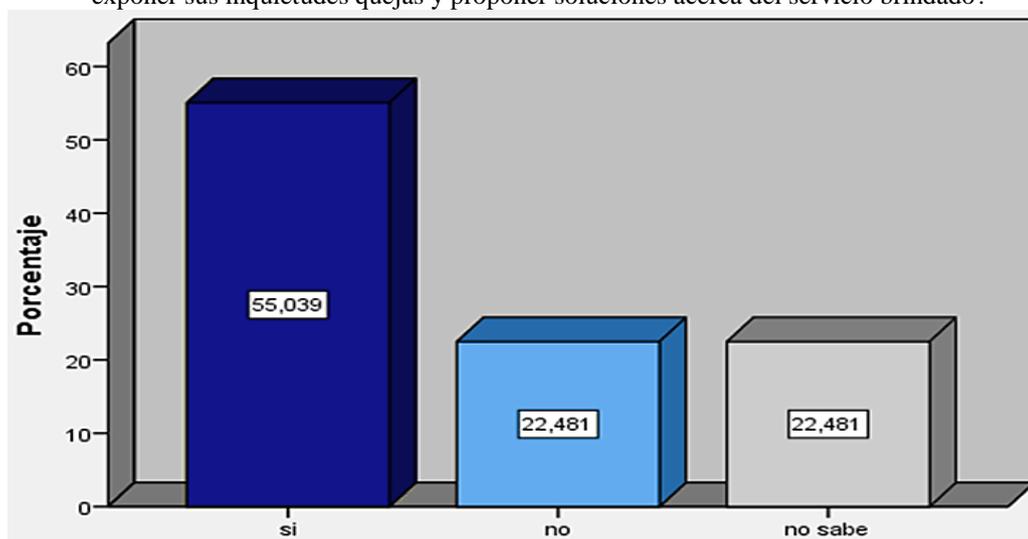
Cuadro 21 ¿Le gustaría ser parte de un comité ciudadano del centro de salud en el cual pueda exponer sus inquietudes quejas y proponer soluciones acerca del servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	142	53,2	55,0	55,0
	No	58	21,7	22,5	77,5
	No sabe	58	21,7	22,5	100,0
	Total	258	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,4		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 21 ¿Le gustaría ser parte de un comité ciudadano del centro de salud en el cual pueda exponer sus inquietudes quejas y proponer soluciones acerca del servicio brindado?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 55,03% manifestó que si le gustaría ser parte de un comité ciudadano, mientras el 22,48% indicó que no le interesaba ser parte y un 22,48% expresó que no sabía. Estos resultados muestran que efectivamente hay un gran porcentaje de ciudadanos que le gustaría ser parte de un comité ciudadano para el centro, sin embargo, los canales de difusión, como se pudo observar en la pregunta anterior, serían un gran obstáculo para la operación del comité ciudadano del centro, ya que si no hay una correcta difusión de los derechos de los usuarios, es obvio que ellos no se interesarían en participar exponiendo sus quejas sobre el servicio recibido.

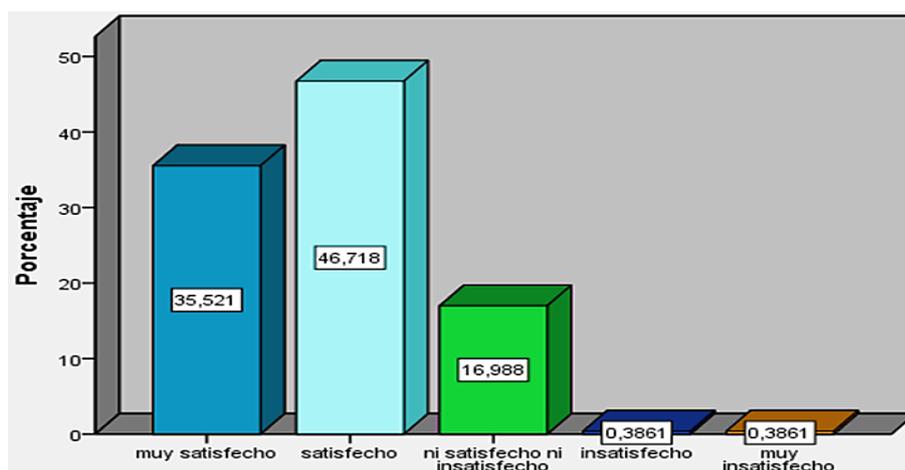
Cuadro 22 ¿Qué tan satisfecho estaría Ud. con un comité ciudadano en el cual pueda expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy satisfecho	92	34,5	35,5	35,5
	Satisfecho	121	45,3	46,7	82,2
	Ni satisfecho ni linsatisfecho	44	16,5	17,0	99,2
	Insatisfecho	1	,4	,4	99,6
	Muy insatisfecho	1	,4	,4	100,0
	Total	259	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,0		
Total		267	100,0		

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

Gráfico 22 ¿Qué tan satisfecho estaría Ud. con un comité ciudadano en el cual pueda expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?



Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

El 35,5% expresó sentir mucha satisfacción, el 46,7% indicó estar satisfecho, el 16,9% manifestó sentirse ni satisfecho ni insatisfecho, el 0,38% manifiesta estar insatisfecho y otro 0,38% declara estar muy insatisfecho con un comité ciudadano para expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado. Según los datos que la tabla indica, hay un alto porcentaje de los encuestados que se sentirían satisfechos con el servicio del centro si existiera un organismo que velara por una mejor atención y servicio público.

#### **4.4 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS**

En el desarrollo de esta investigación y en concordancia con el planteamiento del problema, se proyecta la hipótesis general de la investigación “El comité ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud primario Enríquez Gallo” del cantón La Libertad, año 2015”. Esta hipótesis comprobaría efectivamente que la labor de los comités ciudadanos influye en la satisfacción del usuario del centro de salud Enríquez Gallo. Una vez diseñada la hipótesis, es relevante certificarla o comprobarla con hechos existentes por parte del investigador.

La hipótesis fue comprobada a medida que se obtuvieron los datos y para conocer una respuesta verdadera o falsa, se emplearon herramientas estadísticas aplicadas a la investigación. Por lo tanto, el método estadístico para aplicar la comprobación es el CHI- CUADRADO, ya que es el estadístico óptimo para medir variables cualitativas y nominales.

Si existe concordancia entre las frecuencias observadas y esperadas el resultado será 0, y si no es así, se rechazaría la hipótesis nula. Lo que significaría que no hay relación entre las dos variables que se exponen. El sistema SPSS es el instrumento aplicado a este proyecto investigativo, que tiene capacidad para trabajar con grandes bases de datos estadísticos, para poder comprobar la hipótesis, es necesario escoger dos preguntas para medir la variable dependiente e independiente.

##### **4.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La hipótesis es una suposición que establece relación entre hechos y que supone una solución al problema que se investiga. Es comprobar la relación entre variables.

La hipótesis de este trabajo de investigación se estableció así “El comité ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud primario “Enríquez Gallo” del cantón La Libertad, año 2015. Por otro lado, la hipótesis nula es que no hay relación significativa entre las dos variables de estudio. Para la comprobación de la hipótesis se seleccionaron dos preguntas de las encuestas. La pregunta para medir comité de usuario fue ¿Le gustaría ser parte de un comité ciudadano del centro de salud en el cual pueda exponer sus inquietudes quejas y proponer soluciones acerca del servicio brindado? Y la otra pregunta para medir satisfacción fue ¿Qué tan satisfecho estaría Ud. con un comité ciudadano en el cual pueda expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?

#### 4.4.2 PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS

Cuadro 23 Tabla de hipótesis general

**¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital? \***  
**¿Ha participado usted en el comité ciudadano del centro?**

Recuento

		¿Ha participado usted en el comité ciudadano del centro?		Total
		Si	no	
¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital?	Muy satisfecho	3	4	7
	Satisfecho	7	67	74
	Ni satisfecho ni	9	134	143
	Insatisfecho	1	25	26
	Muy insatisfecho	0	5	5
Total		20	235	255

Cuadro 24 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,616 <sup>a</sup>	4	,009
Razón de verosimilitudes	8,639	4	,071
Asociación lineal por lineal	6,294	1	,012
N de casos válidos	255		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es, 39.

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.

Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez

El análisis de la tabla anterior supone que las dos variables son independientes, bajo la hipótesis nula. La prueba Chi Cuadrada aporta los medios adecuados para el análisis de esta tabla. Al obtener como resultado la significancia del 0.009, la cual es menor al 0,05, de acuerdo a la regla, se rechaza la hipótesis nula de que no hay relación entre las variables. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa que sí hay una correspondencia entre los comités ciudadanos y la satisfacción de usuarios. Esto significa que si no hay comité ciudadano, la satisfacción del usuario sería baja. De manera que si estuvieran activos los comités ciudadanos, la satisfacción del usuario fuera alta.

### Procedimiento del cálculo de la hipótesis específica uno.

Cuadro 25 Primera hipótesis específica

**Tabla de contingencia ¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital? \* ¿Sabía que existía un comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, cuya función es expresar necesidades y receptor quejas sobre el servicio de salud brindado?**

Recuento

		¿Sabía que existía un comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, cuya función es expresar necesidades y receptor quejas sobre el servicio de salud brindado?		Total
		si	No	
¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital?	Muy satisfecho	7	3	10
	Satisfecho	10	64	74
	Ni satisfecho ni Insatisfecho	19	125	144
	Insatisfecho	1	25	26
	Muy insatisfecho	0	5	5
Total		37	222	259

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,674 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	20,794	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,981	1	,001
N de casos válidos	259		

a. 4 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,71.

Los espacios institucionalizados se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

### Interpretación y análisis:

Igual procedimiento se realiza para validar la hipótesis específica uno, entonces se puede observar en el *Cuadro N°26* que la significancia del estadístico chi cuadrado es de 0,00 lo cual indica que es menor al 0.05 y que de acuerdo a la regla, se demuestra que se rechaza la hipótesis nula.

Con este proceso se afirma que se rechaza la hipótesis nula, y en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa, se puede concluir que efectivamente hay una relación entre espacios institucionalizados y satisfacción del usuario, esto quiere decir que si no hay comité ciudadano, la satisfacción del usuario es baja. Así pues que si existiera un comité ciudadano la satisfacción del usuario sería alta.

### 4.4.3 Procedimiento del cálculo de la hipótesis específica dos.

Cuadro 26 Tabla de contingencia - hipótesis específica dos  
**Tabla de contingencia ¿En términos generales, que tan satisfecho esta con el servicio que brinda el hospital? \* ¿Cuál es el sistema que Ud. ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?**

Recuento		¿Cuál es el sistema que Ud. ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?				Total
		Ninguno	Comité ciudadano	Sistema automático centro	Buzón	
¿En términos generales, que tan satisfecho está con el servicio que brinda el hospital?	Muy satisfecho	6	3	0	1	10
	Satisfecho	58	5	11	0	74
	Ni satisfecho ni insatisfecho	101	5	18	20	144
	Insatisfecho	18	1	4	3	26
	Muy insatisfecho	5	0	0	0	5
Total		188	14	33	24	259

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,174 <sup>a</sup>	12	,007
Razón de verosimilitudes	30,464	12	,002
Asociación lineal por lineal	1,094	1	,296
N de casos válidos	259		

a. 11 casillas (55,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,27.

Fuente: Ciudadanos del cantón La Libertad.  
Elaborado por: Nancy Miriam Mejillón Rodríguez.

#### Interpretación y análisis:

Al igual que en los cuadros anteriores, se realizó la validación la hipótesis específica dos, entonces se puede observar en el *Cuadro N°27* que la significancia del estadístico chi cuadrado es de 0,007 lo cual indica que es menor al 0.05 y que de acuerdo a la regla, se demuestra que se rechaza la hipótesis nula.

Con este proceso se rechaza la hipótesis nula, y en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede concluir que efectivamente hay una relación entre canales de información y satisfacción del usuario. De manera que si no hay ningún canal de información, la satisfacción del usuario es baja. Por lo tanto si hubiera diferentes canales de información la satisfacción sería alta.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.5 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA**

El objetivo principal de este trabajo de investigación está orientado a conocer y comprobar la hipótesis “El comité ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud primario “Enríquez Gallo” del cantón La Libertad, año 2015. Esta hipótesis fue extraída de la teoría general que establece que las diferentes formas de participación ciudadana, es este caso representado por un comité ciudadano, se relaciona con la satisfacción del usuario con respecto a un servicio público recibido.

El presente estudio ratifica la teoría general de que las diferentes formas de participación influyen en la satisfacción de un ciudadano, en este sentido, como se pudo observar anteriormente los comités ciudadanos se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud Enríquez Gallo.

Esta relación se estableció en un contexto particular. Se trataba de un comité de usuario para establecer la satisfacción de un servicio de salud de un centro de atención primaria en una localidad pequeña del cantón La Libertad. El centro está ubicado en la zona de 3 de acuerdo a la distribución distrital del cantón. También, es importante indicar que ya existía el comité ciudadano en el centro pero éste no estaba funcionando de forma operativa.

## 4.6 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

1.- El 66,7% manifestó no conocer que era un comité ciudadano, por lo tanto se deduce que tampoco conocen cuál es el papel que desempeña dicho comité. Este resultado también refleja que al no conocer el rol de un comité ciudadano, tampoco se conoce el resto de mecanismos de participación ciudadana. Es decir, la participación de la ciudadanía no se ajusta a la ley Orgánica de Control Social y Participación Ciudadana.

Por otra parte el 85,7% desconoce de la existencia del comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, por lo que se puede manifestar que la satisfacción está relacionada con la existencia de los comités como espacios institucionalizados, que de una u otra manera, aunque no ofrezca solucionar las necesidades del ciudadano, por lo menos escuche sus inquietudes más urgentes.

Se establece que existe insatisfacción con los servicios prestados del centro de salud, pero de la misma manera se percibe cierto conformismo. Es así que el 66% indicó que no está satisfecho con el servicio. A su vez se determinó que el comité de usuario no está operativo. Por lo tanto se puede concluir que efectivamente la actividad del comité, influye en la satisfacción del usuario.

2.- Según las entrevistas a los funcionarios públicos e integrantes del comité de usuario del centro de salud Enrique Gallo, se concluye que los funcionarios se esmeran por realizar campañas de difusión sobre la existencia del comité ciudadano con el objetivo de que la ciudadanía exponga sus necesidades o quejas. Sin embargo, no se estaría canalizando de manera correcta esa información. Por ejemplo, las charlas brindadas por las coordinaciones zonales de salud se dice que se extiende a un grupo significativo de la población, pero en la realidad llega a oídos de muy pocos ciudadanos acerca de la existencia y de qué manera actúa un

comité ciudadano en salud, consecuencia de aquello el usuario tiene poco conocimiento acerca de sus derechos de participación ciudadana.

Se pudo evidenciar además, que los comités de usuarios de la salud no están funcionando como organismos independientes, por lo que sus actividades están centralizadas con el Ministerio de Salud Pública. En este sentido, es necesario resaltar que los integrantes del comité ciudadano de salud desconocen realmente hasta donde son sus atribuciones como miembros del comité, y tampoco están al tanto de como priorizar necesidades para informar a las autoridades correspondientes. Ellos no son parte activa en la planificación y toma de decisiones en conjunto para llegar a ser parte de la solución. Por lo tanto, se determina que los canales de información son deficientes, es lo que se observa a través de la encuesta realizada donde el 72,5 %, manifestó que nunca ha utilizado ningún sistema en el centro de salud para exponer sus necesidades más urgentes. Entonces los canales de información influyen en la satisfacción del usuario, ya que al no conocer sobre los diferentes mecanismos de control social, no pueden expresarse libremente y por lo tanto su satisfacción con respecto al servicio que reciben es baja.

## **Discusión**

Durante la investigación se obtuvieron datos relevantes y contrastantes a lo que teóricamente se menciona, acerca de los comités de usuarios. Por un lado, se señala que “La participación de los ciudadanos acoge el derecho de poder construir organizaciones para dar seguimiento, conocer y ser parte activa en la toma de decisiones, ejecución y evaluación de la atención de salud” (Publica, 2012) y la Ley de Participación Ciudadana indica que el control social se puede

ejercer a través de diferentes mecanismos de control y uno de ellos es el comité de usuario.

Aunque la ley de participación ciudadana existe, no se ejecuta en su totalidad, pues el ciudadano está limitado a contribuir en las soluciones sobre los problemas que afectan sus vidas. Aquellos que realmente se atreven a inmiscuirse en los asuntos públicos no cuentan con el apoyo de quienes deben impulsar los procesos de participación. En este sentido, hay que investigar mediante otros estudios la respuesta a ¿será acaso que la participación ciudadana es para unos pocos?

El método deductivo, la encuesta, la entrevista y observación utilizada como método y técnicas respectivamente indicaron que el ciudadano no está ejerciendo sus derechos, por causa del limitado conocimiento masivo que existe acerca de la participación ciudadana para exigir calidad de servicio. Los canales de información resultan deficientes para el conocimiento de los temas de participación ciudadana y control social en la salud pública.

Si los espacios institucionalizados realmente funcionaran, el ciudadano usuario de los servicios de salud pública obtuviera mayor satisfacción, porque en función del uso de sus derechos y como sujetos organizados priorizaran las necesidades en conjunto con las autoridades encargadas de la salud y se buscaría la mejor solución.

La insatisfacción del usuario se refleja en el hecho de que no existe respuesta inmediata a los requerimientos más urgentes de salud, tales como medicina

incompleta y repetitiva, una larga espera para ser atendidos en sus problemas de salud, incomodidad evidente en el centro de salud.

Ante todo esto, a los ciudadanos, no les queda más que acostumbrarse y aceptar el servicio. Diferente sería si tuvieran una organización como un comité de usuario donde todos puedan exigir sus derechos, las posibilidades de obtener un mejor servicio se elevarían como consecuencia de ese dinamismo entre funcionarios de la salud pública, profesionales, administrativos y usuarios.

#### **4.6.1 ALCANCES**

En cuanto a la posibilidad de continuar con nuevos estudios sobre la satisfacción de los usuarios se sugiere comparar la satisfacción del usuario a nivel local con otras ciudades y poder establecer de manera más segura el papel que juegan los comités ciudadanos de salud en los mecanismos de control social.

El poco interés que las personas demuestran por ser parte de la participación ciudadana, no es una sorpresa, pues el ciudadano a través del tiempo no ha sido tomado en cuenta para ser parte de las soluciones de la problemática más urgente, es con el actual gobierno de la revolución ciudadana que se han generado políticas públicas de participación ciudadana las mismas que aún no son bien difundidas.

Por otro lado, de manera lenta las autoridades van comprendiendo que la participación ciudadana genera mayor legitimidad a los servicios que generan en la colectividad. Por lo tanto, se prospecta o se reconoce que el sistema político democrático a medida que va creciendo requerirá de una sociedad civil activa.

#### 4.7 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA

- Con respecto a los espacios institucionalizados se recomienda emprender una campaña constante para activar el comité ciudadano del centro Enríquez Gallo. La activación de los comités de usuarios o ciudadanos como parte del control social y participación ciudadana, mejoraría los servicios brindados por el centro de salud. De igual manera es recomendable la descentralización de las actividades del comité ciudadano, ya que puede facilitar las funciones propias de estos órganos.

Los comités ciudadanos deben ser parte fundamental en la planificación, y tomas de decisiones como verdaderos representantes de la ciudadanía que vive la realidad en el medio donde habita. Se recomienda que se prepare de manera continua a quienes forman parte de los comités ciudadanos. **Prospectiva.** Decidir el lanzamiento de una campaña agresiva para activar el comité ciudadano del centro de salud con el objetivo promover los derechos ciudadanos y elaborar un manual de funcionamiento interno del comité para que los miembros que conforman el mismo puedan desenvolverse en el área que le corresponde y conozcan sus limitaciones y alcances.

- Se recomienda diversificar las estrategias de difusión, utilizar la mayor cantidad de herramientas posibles tales como la tecnología, acercar la institución a los barrios, enfocarse a trabajar con los jóvenes desde las escuelas, promover e impulsar el deseo de participar, de conocer sus derechos y deberes ciudadanos. Estimular el conocimiento de las funciones y competencias de cada organismo de Estado.

#### 4.7.1 ALCANCES

**Objetivo.-** “Analizar la relación que existe entre los comités ciudadanos con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena

Mejorando los canales de difusión se obtendría como resultado una ciudadanía informada e incentivada a formar parte de las mejoras de los servicios gratuitos de salud pública. Es una meta alcanzable, medible y realizable.

Si los canales de difusión dan como resultado un mejor entendimiento de lo que es participación ciudadana, se obtendría como resultados o alcances de los mismos la activación y creación de nuevos comités de usuarios aplicados en todos los servicios públicos del Estado.

Como consecuencia de una ciudadanía informada, fortalecida y participativa, los servicios públicos mejorarían de manera que la mayoría de los ciudadanos sentirían satisfacción, por consiguiente tendrían una autoestima elevada a causa de recibir un servicio gratuito de igual o mejor calidad que un servicio particular como resultado de su participación activa como parte de las soluciones a sus necesidades en salud.

## BIBLIOGRAFIA

- Agustín Reyes Ponce. (2010). *Administración de personal*. México: Editorial Limusa S.A.
- Albareda, L. (2012). Control social.
- Ameca, J. (2010). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Andrés Pilco Chavez. (2010). *Administración general*. México: adventure Works.
- Antonia Gómez Coneza. (2010). *IX jornadas Ncionales de Fisioterapia en atención primaria*. Madrid: Printed in Spain.
- Asociación Española para la Calidad. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente* . España.
- Carlos Borrego Venegas. (2010). *Gestión de la calidad total*. México: Púrpura editions.
- Censos, I. N. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Ecuador.
- Ciudadana, L. o. (2010). *Ley orgánica de participación ciudadana*. Ecuador.
- Congreso Nacional. (2006). *Ley de derechos y amparo del paciente* . Ecuador : Registro oficial Suplemento 626 .
- Congreso Nacional. (2008). *Contitución del Ecuador* .
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integralde la calidad*. Barcelona: PROFIT.
- Delgado, E. R. (2007). *Ciencias Sociales*, 28.
- Diaz Vargas Oliver. (2010). *Valores y Conductas* . Madrid: exports S. A.
- Díaz, S. D. (Agosto de 2012). <http://buenaspracticaps.cl/>. Obtenido de <http://buenaspracticaps.cl/wp-content/uploads/2013/10/Comit%C3%A9s-de-salud-rural-de-postas-y-estaciones-m%C3%A9dico-rurales-Santa-B%C3%A1rbara.pdf>

- Ecuador, C. (26 de Oct de 2010). *Ley orgánica del consejo de participación*.  
Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_org8.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org8.pdf)
- El control social de la Administración Pública. (2010). En A. Martim Guedes, & F. Fonseca. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Galán, J. R. (2011). *La empresa humana II*. Vision Libros.
- Galiano, M. E. (2004). Diseños de Proyectos en la investigación cualitativa. En M. E. Galiano, *Diseños de Proyectos en la investigación cualitativa* (pág. 23). Medellín.
- Genoveva Menéndez . (2010). *las compenecias profesionales*. chile: Edum.
- Gerard Chandezon. (2010). *Hacia la calidad total*. Madrid: ediciones Granica S.A.
- Linda Villavicencio . (2010). *Gestión de calidad total*. Chile: edicom.
- López, G. L. (2007). *Los sistemas automatizados de acceso a la información*. Universidad de Salamanca.
- Luis A. Bellon Álvarez. (2010). *Calidad Total, Qué la promueve, qué la inhibe*. México: Panorama Editorial S.A. de C.V.
- Luis Puchol. (2010). *Dirección y gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Manuel Jesús González García. (2010). *Gestion eficaz del tiempo*. Madrid: Innova.
- Nacional, Congreso. (2006). *Ley Orgánica de Salud. Registro oficial*. Ecuador.
- Nacional, Congreso. (2014). *Ley orgánica de la controloria general del estado*. Ecuador: Registro oficial.
- Publica, M. d. (2012). *Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS)*. Obtenido de Ministerio de Salud Publica:

[http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual\\_MAIS-MSP12.12.12.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf)

Servós, C. M. (s.f.). *Capital social y Organizaciones no lucrativas*.

Seto, D. (2010). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.

Varo, J. (2010). *Gestión Estratégica de la calidad en los servicios*. Colombia.

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena	<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se relacionan los comités ciudadanos con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo”, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> 1.- ¿De qué manera se relacionan los espacios institucionalizados de participación ciudadana con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo”, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014? 2.- ¿Cómo se relaciona el control social con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014? 3.- ¿Cómo se relacionan los canales de información entre los servidores públicos y el usuario con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2014?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar la relación que existe entre el comité ciudadano con la satisfacción del usuario del centro de Salud de atención primaria Enríquez Gallo”, del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> 1.- Identificar la correspondencia entre los espacios institucionalizados con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. 3.- Establecer la relación de los canales de información entre los servidores públicos y el usuario con la satisfacción del usuario del centro de salud de Atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El comité ciudadano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud primario “Enríquez Gallo” del cantón La Libertad, año 2015</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> 1.- Los espacios institucionalizados se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. 3.- Los canales de información entre los servidores públicos y el usuario se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria “Enríquez Gallo”, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Comité ciudadano.</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p><b>Satisfacción del usuario.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia del comité ciudadano.</li> <li>Reuniones de comité ciudadano.</li> <li>Planificación.</li> <li>Canales de información.</li> </ul> <p>Cumplimiento del servicio.</p> <p>Optimización del tiempo.</p> <p>Calidad del servicio.</p> <p>Actitud del personal de salud.</p> <p>Infraestructura.</p>

Anexo 2 Fichas de observación

<b>A</b>	<b>EL CONTEXTO: ¿Cuáles son las características del barrio en el que se encuentra situado el subcentro de salud Enríquez Gallo?</b>	
	¿Cómo son las características de la edificación del subcentro de salud?	Se encuentra en condiciones preocupantes, se nota un desgaste del tiempo.
	¿Cuál es la actividad socioeconómica del barrio donde está ubicado el centro de salud (fabricas, comercios etc.	En los alrededores del subcentro hay negocios instalados en los domicilios, tales como tiendas, farmacias y comedores.
	¿Existen otras instituciones culturales cercanas al subcentro?	Contiguo al subcentro de salud se encuentra un UPC.
<b>B</b>	<b>El subcentro:</b>	
	Nombre de los barrios que componen el área de atención.	Cordillera del Cóndor, 27 de Septiembre, Ernesto González, 24 de Junio, Las Minas, Las Terrazas, Enríquez Gallo, Iván Abad, 6 de Enero.
<b>B.2.</b>	<b>¿Cómo es el clima institucional?</b>	
	¿Cómo es la interacción entre: personal médico, usuarios y administrativos?	Existe poca comunicación entre sí.
	¿De qué año es la edificación donde funciona el subcentro?	
	¿Se observan ampliaciones y reformas?	No.
	Las formas más habituales de trabajo de los directivos ¿son grupales, individuales? Otros	Grupales
	¿Qué actividades se realizan?	
	¿Qué características tiene el espacio físico disponible para la dirección y resto de departamentos administrativos y consultorios?	No existe un departamento específico para la dirección del establecimiento, el mismo lugar funciona como consultorio. No se observa tampoco un área específica para la parte administrativa. Los consultorios son muy pequeños y poco acondicionados, la sala de espera es muy pequeña e incómoda, la farmacia ocupa un pequeño espacio.
<b>B.4.</b>	<b>Sobre la funcionalidad del subcentro</b>	
	¿Existe algún espacio disponible para el funcionamiento de una sala de reuniones?	No, apenas hay espacio para unos pequeños consultorios.
	¿Cómo es el trato entre los médicos entre sí, con los directivos y con los usuarios?	Se nota una relación cordial pero insípida entre colegas, con los usuarios falta el trato personalizado. Se limitan hacer el trabajo, los atienden, los recetan le dan las indicaciones que corresponde y se van.
<b>B.5.</b>	<b>¿Cómo es la circulación de información?</b>	
	¿Se utilizan carteleras?	En este subcentro a la vista del público no.
	¿Cuáles son los mecanismos formales e informales por los cuales circula la información?	A través de brigadas médicas, volantes y charlas.
	¿Cómo se comunica la información que recibe el centro?	A través de charlas con la comunidad y brigadas médicas.
	¿Cuáles son los espacios en los que se difunde la información?	En los diferentes barrios del área.
	¿Existen carteles, medios gráficos, para la difusión en el subcentro de salud?	En el subcentro no se aprecia nada.
<b>B.6.</b>	<b>¿Cómo se presenta la institución?</b>	
	¿Existen murales, dibujos, fotos u otros elementos recordatorios?	No
	¿Hay circulantes acerca de la existencia del subcentro de salud?	No
<b>B.7.</b>	<b>En la realización de actividades con la comunidad</b>	
	¿Se observan conflictos?	Al momento de la observación no se dio ninguna clase de conflictos.

Anexo 3 Ficha de la entrevista # 1

<b>Proyecto</b>	<b>Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, cantón La Libertad, provincia de santa Elena.</b>
<b>Entrevistado</b>	
<b>Apellido y nombre</b>	Iván de la A Quinde.
<b>Lugar y fecha de nacimiento</b>	
<b>A qué institución representa</b>	Comité Ciudadano de Salud.
<b>Cargo que ostenta</b>	Secretario.
<b>Nivel de Educación</b>	Tercer nivel.
<b>Fecha y lugar de la entrevista</b>	La Libertad, barrio Enrique Gallo, Jueves 12 de noviembre de 2015. A las 11H00am.

Anexo 4 Ficha de la entrevista # 2

<b>Proyecto</b> <b>Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, cantón La Libertad, provincia de santa Elena.</b>	
<b>Entrevistado</b>	
<b>Apellido y nombre</b>	Juan Tomala
<b>Lugar y fecha de nacimiento</b>	
<b>A que institución representa</b>	Comité Ciudadano de Salud
<b>Cargo que ostenta</b>	Vicepresidente
<b>Nivel de Educación</b>	
<b>Fecha y lugar de la entrevista</b>	La Libertad, barrio Enrique Gallo, Jueves 12 de Noviembre del 2015. A las 12H00am.

## ENTREVISTA A SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SALUD

¿Cómo se eligen los comités ciudadanos?

¿Quiénes pueden formar parte de ellos?

¿Cómo es la estructura de los comités ciudadanos?

Interés del ciudadano.

¿Con qué frecuencia se realizan las reuniones entre los servidores públicos de la salud y el comité de usuarios?

¿Existen actas de todo lo que se trata en una reunión con los comités ciudadanos?

¿Son tomadas en cuenta las sugerencias o propuestas del comité de usuarios en el centro?

¿Existen documentos que verifiquen las actividades realizadas en conjunto con el comité?

¿Han hecho reuniones en las que han invitado a otros representantes de organizaciones o instituciones y especialistas de los temas de control social que corresponda conocer?

Anexo 6 Ficha de la entrevista # 3

<b>Proyecto</b>	Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, cantón La Libertad, provincia de santa Elena.
<b>Entrevistado</b>	
<b>Apellido y nombre</b>	Dr. Wilson Nicolás Cochea Perlaza,
<b>Lugar y fecha de nacimiento</b>	
<b>A que institución representa</b>	Ministerio de Salud Pública
<b>Cargo que ostenta</b>	Analista en promoción de la salud del Distrito D24DO2 La Libertad y Salinas.
<b>Nivel de Educación</b>	Cuarto nivel
<b>Fecha y lugar de la entrevista</b>	Centro de atención ciudadana, martes 24 de Noviembre del 2015, a las 16h00 P.M.

Anexo 7 Ficha de la entrevista # 4

<b>Proyecto</b>	Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, cantón La Libertad, provincia de santa Elena.
<b>Entrevistado</b>	
<b>Apellido y nombre</b>	Gilma Soriano
<b>Lugar y fecha de nacimiento</b>	
<b>A que institución representa</b>	Al Subcentro de Salud Enríquez Gallo del cantón La Libertad, área # 3.
<b>Cargo que ostenta</b>	
<b>Nivel de Educación</b>	
<b>Fecha y lugar de la entrevista</b>	La Libertad, barrio Enrique Gallo,

Anexo 8 Ficha de la entrevista # 5

<b>Proyecto</b>	Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, cantón La Libertad, provincia de santa Elena.
<b>Entrevistado</b>	
<b>Apellido y nombre</b>	Elisa López
<b>Lugar y fecha de nacimiento</b>	
<b>A que institución representa</b>	Al Subcentro de Salud Enríquez Gallo del cantón La Libertad, área # 3
<b>Cargo que ostenta</b>	Analista de promoción de la salud
<b>Nivel de Educación</b>	Tercer nivel
<b>Fecha y lugar de la entrevista</b>	26 de Noviembre 8:30 de la mañana

Anexo 9 Ficha de la entrevista # 6

<b>Proyecto</b>	Influencia de los comités ciudadanos en la satisfacción del usuario del centro de salud de atención primaria Enríquez Gallo, cantón La Libertad, provincia de santa Elena.
<b>Entrevistado</b>	
<b>Apellido y nombre</b>	Justo Alejandro
<b>Lugar y fecha de nacimiento</b>	
<b>A que institución representa</b>	
<b>Cargo que ostenta</b>	Analista distrital de gestión de calidad.
<b>Nivel de Educación</b>	Tercer nivel
<b>Fecha y lugar de la entrevista</b>	26 de Noviembre 9H00 de la mañana



## UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA

### ENCUESTA

**Objetivo:** la presente encuesta tiene por objetivo analizar la influencia del comité ciudadano en la satisfacción del usuario, para el centro de salud de atención primaria "Enríquez Gallo", del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Esta encuesta consta de 20 Preguntas

Lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones, y elija la alternativa Marque la alternativa seleccionada con una línea oblicua (/).

No es necesario incluir nombres, solo complete los datos de edad y género solicitados

1.-Sector donde se realiza la encuesta.....

2.- ¿Se hace atender en el centro de salud Enríquez Gallo?

Si  No

(Si su respuesta es sí pase a la siguiente pregunta, si su respuesta es no finaliza la encuesta muchas gracias)

3.- G ÉNERO: Mujer  Hombre  Otros

4-EDAD: .....

5.-. ¿Cuándo Ud. se aplica el tratamiento prescrito por los doctores del centro, produce los resultados deseados?

Siempre  A veces  Nunca

6.-. ¿Le han dado un seguimiento exclusivo hasta llegar a la etapa final de su tratamiento?

Siempre A veces Nunca

7.- ¿Recibe medicina gratuita completa en el centro?

Si  No  A veces

8. ¿Cree Ud. que el tiempo de espera para ser atendido es?:

Muy Largo  Largo  Normal  Corto  Muy corto

9. ¿Percibe algún tipo de discriminación por parte del profesional o administrativo del centro con quien Ud., es atendido?

Si  No  A veces

10.- ¿Siente Ud., confianza y credibilidad con los profesionales de la salud que los atienden en el centro?

Sí  No  No sabe

11. ¿Se siente bien tratado por parte del personal de salud del centro?

Si  No  A veces

12.-¿Usted cree que el personal de salud del centro está capacitado para ejercer sus funciones?

Si  No  No sabe

13.¿Cómo considera Ud. que son las instalaciones del centro tales como; inmuebles, camillas, aparatos médicos, etc.?

Muy Bueno  Bueno  Ni bueno ni malo   
Malo  Muy malas

14.- En términos generales, ¿qué tan satisfecho está con el servicio que brinda el hospital Enríquez Gallo?

Muy Satisfecho  Satisfecho  Ni satisfecho ni insatisfecho   
Insatisfecho  Muy insatisfecho

15.- ¿Sabe Ud. qué es un comité ciudadano?

Sí  No

16. ¿sabía que existe un comité ciudadano en el centro de salud Enríquez Gallo, cuya función es expresar necesidades y receptor quejas sobre el servicio de salud brindado?

Sí  No

17.- ¿ha participado Ud. en este comité ciudadano del centro?

Sí  No

18.- ¿Cuántas veces Ud. ha asistido a las reuniones de estos comités?

Siempre  A veces  Nunca

19.- ¿Cuál es el sistema que usted ha utilizado para exponer sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?

Ninguno  Sistema automático de calificación inmediata del centro

Comité ciudadano  Buzón

20. ¿Le gustaría ser parte de un comité ciudadano del centro de salud, en el cual pueda exponer sus inquietudes, quejas y proponer soluciones acerca del servicio brindado?

Sí  No  No sabe

21. ¿Qué tan satisfecho estaría usted con un comité ciudadano en el cual pueda expresar sus necesidades y quejas sobre el servicio brindado?

Muy Satisfecho  Satisfecho  i satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho  Muy insatisfecho

Anexo 11 Fotos del centro de salud Enríquez Gallo



**UPC Ubicado contiguo al centro de salud**

Anexo 12 Fotos de las calles lastradas en los alrededores de centro de salud



**Instalaciones de desagüe cerca del centro de salud Enrique Gallo**

Anexo 13 Visita al barrio Iván Abad Guerra



Anexo 14 Encuestas a moradores de los sectores aledaños al centro de salud





Anexo 15 Fotos de las escuelas ciudadanas de salud



Anexo 16 Charlas de difusión para prevención de enfermedades Día de lucha contra el VIH



Anexo 17 Campaña por el día de lucha contra el VIH



Anexo 18 Carta Aval otorgada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social



Oficio Nro. CPCCS-DSEL-2016-0015-OF

Santa Elena, 31 de mayo de 2016

Asunto: Contestación a Oficio N° 325-CAE-2016

Ingeniera  
Linda Nuñez Guale  
**Directora de Carrera**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA "UPSE"**  
En su Despacho

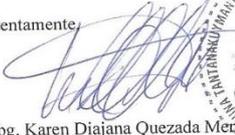
De mi consideración:

En atención al Oficio N° 325-CAE-2016, remitido por Usted en el cual solicita se ratifique mediante una Carta Aval el desarrollo del trabajo de Titulación de la estudiante egresada de la Carrera de Administración Pública, Mejillón Rodríguez Nancy Miriam con el tema "Influencia de los Comités de Ciudadanos en la satisfacción del usuario del Centro de Salud de atención primaria Enriquez Gallo, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena"; por medio del presente documento confirmo la aceptación de la propuesta presentada por la Estudiante Mejillón Rodríguez Nancy Miriam.

Autorizo el uso de la información proporcionada a la entidad para que la misma pueda ser publicada en la página WEB institucional de la Universidad Peninsula de Santa Elena UPSE.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Abg. Karen Diazana Quezada Menoscal  
**ESPECIALISTA PROVINCIAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA  
CORRUPCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL**

mb

Anexo 19 **Certificado del Gramatólogo**

Colonche, 18 de Febrero del 2016

**CERTIFICACIÓN:**

Después de revisar el contenido del trabajo de investigación de la Sra. **NANCY MIRIAM MEJILLÓN RODRÍGUEZ**, con CI: 0910031509 cuyo tema es: **"INFLUENCIA DE LOS COMITÉS CIUDADANOS EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA ENRIQUEZ GALLO, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA"**, quien consta como egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de **Licenciada en Administración Pública** me permito declarar que este trabajo no contiene errores en la parte gramatical por lo que puede ser presentado al jurado respectivo para su sustentación.

Es todo cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente,

  
Lcda. **María Guale Fomalá**, MSc.  
C. I 091779974-4  
Cel. 0986965076

**Número de Registro:** 1031-12-744005  
**Fecha:** 18 de febrero del 2016.