

# PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA PROVINCIA DEL CARCHI, UN ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE EL SECTOR URBANO Y RURAL

PERCEPTION OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE  
PROVINCE OF CARCHI, A COMPARATIVE ANALYSIS BETWEEN  
THE URBAN AND RURAL SECTOR

---

Fecha de entrega: 26/ 07/ 2023 - Aceptado: 31/10/2023

---

## **Patricia Raquel Vera Ponce**

Epidemióloga de vigilancia hospitalaria, Hospital Luis Gabriel Dávila  
Tulcán – Ecuador

Magíster en Administración Pública,  
Universidad Politécnica Estatal del Carchi

patriciavera-24@hotmail.com  
<https://orcid.org/0009-0004-5347-1831>

---

## **Gladys Primavera Urgilés Urgilés**

Docente Titular de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi  
Tulcán - Ecuador

Doctora (PhD) en Ciencias Económicas  
Universidad Católica Andrés Bello

gladys.urgiles@upec.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-5125-8752>

---

### **Cómo citar este artículo:**

Vera, P., & Urgilés, G. (Enero – Diciembre de 2023). Percepción de la  
calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un  
análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes de  
Enfermería* 13, 66-78. <https://doi.org/10.32645/13906984.1230>



## Resumen

Se realizó esta investigación con el objetivo de evaluar la percepción de la calidad en los servicios públicos para la zona urbana y rural en la provincia de Carchi en el año 2022, en relación con el Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025. La información partió de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo, de diciembre de 2022, obtenida de la base de datos abierta del INEC, mediante la cual se levantó información de 146 usuarios de la provincia de Carchi, que recibieron algún servicio público en los 12 meses previos. Predominó el sexo femenino (51,4 %), estando más representado en la región urbana. El 65,75 % asignó un puntaje de calidad del 6 al 10. De los datos obtenidos se asignó un puntaje de calidad de los servicios del 5 al 8, lo que indicaría que existe en general una percepción favorable de calidad de los servicios públicos en la provincia de Carchi. Las respuestas de la zona urbana otorgaron un puntaje de 5 a 8, mientras que, las respuestas del sector rural se encontraron mayormente en el puntaje de 5 a 7. En el sector urbano existió mayor número de respuestas sobre la apreciación de los servicios públicos, misma que refleja una calificación de 0. Los resultados sugieren que las entidades públicas deberían profundizar el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención.

**Palabras clave:** calidad, cobertura, demanda, satisfacción, servicios

## Abstract

This research was carried out with the objective of evaluating the perception of quality in public services for the urban and rural areas in the province of Carchi in the year 2022 in relation to the National Development Plan 2021-2025. The information was based on the National Survey of Employment, Unemployment and Underemployment of December 2022, obtained from the INEC's open database, through which information was collected from 146 users in the province of Carchi who received some public service in the previous 12 months. Females predominated (51.4%), being more represented in the urban region. 65.75% assigned a quality score between 6 and 10. From the data obtained, a service quality score from 5 to 8 was assigned, which would indicate that there is a generally favorable perception of the quality of public services in the province of Carchi. The responses from the urban area scored 5 to 8, while the responses from the rural sector were mostly found in a score of 5 to 7. In the urban sector, there was a more significant number of responses about the appreciation of public services, which reflects a rating of 0. The results suggest that public entities should deepen their knowledge of the population perspective and determine the need to implement actions for the continuous improvement of the quality of care.

**Keywords:** quality, coverage, demand, satisfaction, services.

## Introducción

La calidad de los servicios se refiere al nivel de cobertura de necesidades psico-físicas, económicas, sociales y espirituales de la población, de forma integral, oportuna, de calidez y con eficacia (Marroquín Llerena y Jiménez Jibaya, 2019). La expresión de la satisfacción de dichos servicios difiere a nivel internacional entre las regiones rurales y la urbanas, y entre los establecimientos públicos y privados (Zamora, 2016).

La Organización de Naciones Unidas (ONU) ha planteado la importancia de realizar evaluaciones periódicas y adoptar soluciones orientadas a los problemas que se presenten en cada establecimiento público (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2021). En este sentido, es necesario que los servicios sean estructurados, según los requerimientos de los usuarios externos, para lograr satisfacer los intereses de los mismos (Yépez, 2018). Es así como, las instituciones públicas en cumplimiento de la normativa deben medir la complacencia de la calidad de los servicios (Aguilar et al., 2021).

En el Ecuador, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) realizó la “Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo, GEPH - ENEMDU –2022”, a nivel nacional, tanto en la zona urbanas como en la rural, de todo el país (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022). Esta encuesta es una herramienta que se dispone en Ecuador para obtener información estadística de relevancia social, relacionada principalmente con empleo, subempleo y desempleo (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022). En la sección sobre salud, se recogió información a través de un muestreo probabilístico que describe la percepción de la calidad de los servicios públicos y privados de salud en el país (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2023).

En tal sentido, determinar la percepción de calidad de las personas que recibieron algún servicio público en el año 2022, resulta muy interesante a la hora de analizar dichos resultados y con ellos preparar futuras políticas de interés nacional. Bajo este contexto, en el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador (Secretaría Nacional de Planificación, 2021) se menciona, en el Eje 3 y en su Objetivo número 7, que se requiere estimular la participación de la ciudadanía y poder dar cumplimiento a la medición de la calidad de los servicios públicos al 2021; y con estos resultados mejorar la percepción de atención y calidad en el servicio público en los siguientes años (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022).

La calidad de los servicios públicos para las zonas urbana y rural de la provincia de Carchi ha mejorado en el año 2022, basándose en los datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), en relación con el Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025. Los resultados de este estudio pretenden contribuir a caracterizar mejor esta problemática y actualizar los conocimientos de los líderes comunitarios y directivos gubernamentales, en sus diferentes niveles de acción, en el contexto nacional de un periodo de franca recuperación de los servicios pospandemia, promoviendo en todo momento el respeto a los derechos humanos, la ética y el apego al ejercicio de una actividad pública cada vez más segura, eficaz, eficiente y de calidad.

## Materiales y métodos

Se realizó un estudio con alcance descriptivo exploratorio. Los estudios descriptivos ayudan a detallar las propiedades relevantes de un grupo de personas en un tiempo y espacio determinado, en el cual se podrá medir un fenómeno el cual va a ser sometido a análisis. Con esta investigación se conocen las características del fenómeno y lo que se busca es exponer los resultados presencia en un determinado

Cómo citar este artículo:

Vera, P., & Urgilés, G. (Enero – Diciembre de 2023). Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes de Enfermería* 13, 66-78. <https://doi.org/10.32645/13906984.1230>

grupo humano. En la investigación, que tiene un alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios que describan las representaciones subjetivas y de la percepción del tema estudiado, que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno (Salinas y Cárdenas, 2008). Las investigaciones que se realizan con alcance descriptivo exploratorio se orientan hacia el estudio de un tipo de fenómeno y relaciones de las variables, de esta manera se puede determinar las propiedades importantes del grupo de personas que fueron sometidas a estudio (Rivas et al., 2018).

Es así que, basándose en los datos abiertos del INEC obtenidos de la Encuesta (ENEMDU), en relación con el Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 (Ministerio del Trabajo, 2020), los cuales tienen representatividad a nivel nacional; y con el objetivo analizar las variables de importancia y determinar los aspectos más relevantes respecto a la perspectiva de la calidad de los servicios, se revisaron 146 encuestas de usuarios residentes en la provincia del Carchi.

En este sentido, fueron seleccionados aquellos encuestados que habían recibido algún tipo de estos servicios en los últimos doce meses y se le formuló la pregunta nro. 1 y la pregunta nro. 2, Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) (Ministerio del Trabajo, 2020). A continuación, se detalla la mencionada información:

---

**Pregunta N 1**

En general, ¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador? sitúese en la escala de 0 a 10?

---

**Pregunta N 2**

**¿Cómo calificaría usted la calidad de los siguientes servicios brindados por las instituciones públicas: sitúese en la escala de 0 a 10?**

- Obtención y/o renovación de Licencias de Conducir
- Obtención y/o renovación de Cédula, Pasaportes
- Atención de servicios del SRI (Recaudación de Impuestos, RUC, etc.)
- Disponibilidad y dotación de medicamentos en hospitales y centros de salud del Ministerio de Salud Pública
- Servicios de Salud y dotación de medicamentos del IESS
- Educación Pública, nivel Básico y Bachillerato
- Disponibilidad de cupos para el acceso a la Educación Pública Superior
- Entrega de bonos y ayudas por parte del Gobierno Nacional (BDH, BJGL)
- Estado de las carreteras del país
- Fuerzas Armadas (Terrestre, Naval y Aérea)
- Manejo/Administración de cárceles
- Seguridad Ciudadana, Policía Nacional

*Nota.* Tomado de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) (Ministerio del Trabajo, 2020)

Para realizar un diagnóstico del índice de percepción de la calidad se llevó a cabo el análisis de los correspondientes datos mediante el lenguaje de programación *Rstudio*; ya que este tiene muchas funcionalidades para la ejecución del análisis de datos respecto a los resultados obtenidos. Además, se trata de un software de acceso libre, en el cual se pueden generar grandes cantidades de datos estadísticos gracias a su versatilidad de uso y manejo (Mejía Peñafiel et al., 2021).

Para su mejor comprensión se expresaron en tablas de contingencia; en donde en cada casilla se muestra el número de casos o individuos que poseen las características analizadas y otro nivel del otro

---

**Cómo citar este artículo:**

Vera, P., & Urgilés, G. (Enero – Diciembre de 2023). Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes de Enfermería* 13, 66-78. <https://doi.org/10.32645/13906984.1230>

factor reportado. Estas tablas se usan para estudiar variables de tipo cualitativa, en este caso el nivel de satisfacción de la calidad de los servicios públicos. El objetivo al usar esta metodología es averiguar si las dos variables estudiadas se relacionan y también la distribución de porcentajes. Es decir, se analiza si estos porcentajes se repiten entre una variable y otra. Esta técnica muestra las respuestas obtenidas de la encuesta para de analizar la relación entre las variables (Cevallos et al., 2017).

## Resultados y discusión:

Una vez analizados los datos abiertos obtenidos de la Encuesta ENEMDU, se evaluó el nivel de satisfacción de la calidad de las instituciones públicas para las zonas urbana y rural de la provincia de Carchi en el año 2022. En consecuencia, se encontró que en la totalidad de la muestra analizada predominó del sexo femenino (51,4 %), estando más representado el mismo en la región urbana (58,1% del total de encuestados en esa zona) (Ver Figura.1).

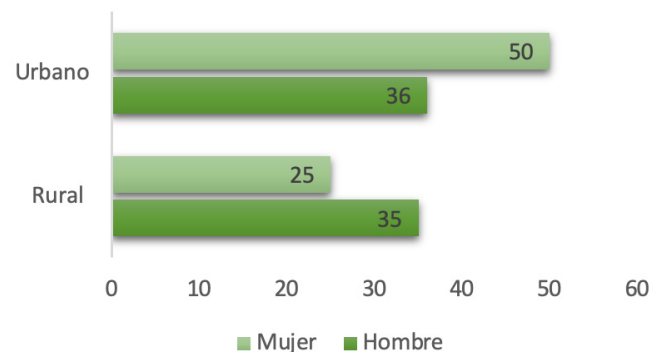


Figura 1. Distribución del sexo según zona geográfica

Este comportamiento podría estar relacionado con patrones socioculturales tradicionales del Ecuador, donde aún persiste la tendencia a que las mujeres permanezcan más tiempo en el hogar, realizando los quehaceres del mismo y encargándose del cuidado de los hijos (CEPAL, 2021). En el caso estudiado, en la mayoría de los hogares consultados, los encuestados resultaron ser mujeres. Los estudios de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en su análisis de estrategias para abordar las prioridades de trabajo en el quinquenio 2020 -2025, también encontraron predominio del sexo femenino dentro de las viviendas de quienes residían en las provincias del Norte del Ecuador (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

Con respecto al comportamiento de los grupos de edades en la muestra estudiada, primeramente, se describió la media de edad en dependencia del sector (urbano o rural) (Ver Figura 2). De tal forma, se evidenció una media de edad de 46 años en el sector urbano y de 58 años en el rural. Este comportamiento coincide con lo reportado por González y Acevedo (2021), los cuales describieron entre otras importantes variables sociodemográficas, los rangos etarios y el nivel de escolaridad en diferentes regiones latinoamericanas. Según estos investigadores, en el año 2020 predominaba una media de edad que se situaba entre los 40 y los 70 años, en la zona Andina de América Latina. Lo anterior también se corresponde con la caracterización poblacional de la provincia del Carchi (INEC, 2021), en la que se informa un discreto predominio de adultos mayores que se encuentran terminando su edad laboral, con edades superiores a los 46 años, fundamentalmente en las zonas rurales de esa región (UNESCO, 2020).

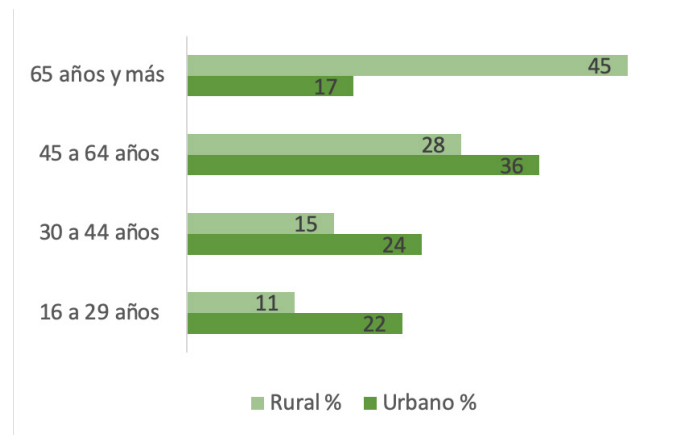


Figura 2. Distribución de grupos de edades según zona geográfica.

Para realizar el diagnóstico del índice de la percepción de la calidad de los servicios públicos, para las zonas urbana y rural en la provincia de Carchi en el año 2022, se identificaron aquellos encuestados que habían recibido algún tipo de estos servicios en los últimos doce meses y se formuló la pregunta: En general, ¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador? (s102p1). A la par, se presentó una escala del 0 al 10 para la calificación de la calidad institucional; en donde 0 representaba pésimo y 10 indicaba excelente (Ver Figura 3).

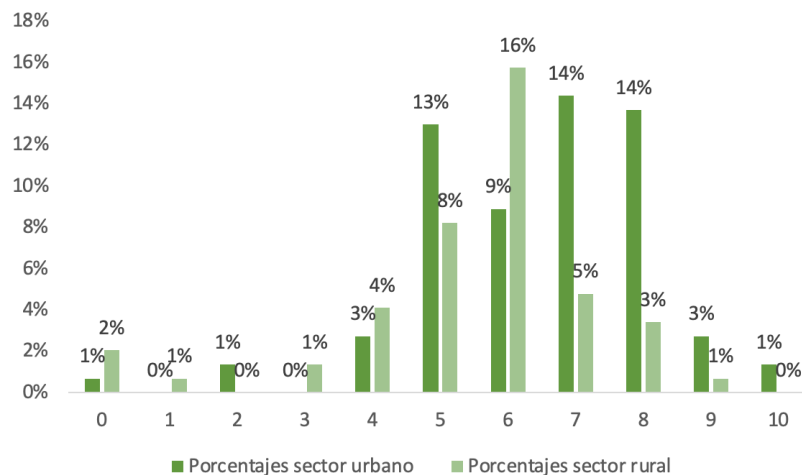


Figura 3. Distribución de respuestas según calificaciones otorgadas.

En este contexto, resultó de interés conocer la frecuencia de distribución de los datos, tanto de la zona urbana como de la rural. Por ese motivo, se construyeron histogramas en los cuales se evidenció la existencia de una mayor aceptación para las instituciones públicas en la zona urbana.

Tabla 1. Distribución de respuestas según calificaciones otorgadas en la pregunta N1.

| Calificación | Sector Urbano | Porcentajes sector urbano | Sector Rural | Porcentajes sector rural | Puntaje asignado | Porcentajes |
|--------------|---------------|---------------------------|--------------|--------------------------|------------------|-------------|
| 0            | 1             | 1%                        | 3            | 2%                       | 4                | 3%          |
| 1            | 0             | 0%                        | 1            | 1%                       | 1                | 1%          |
| 2            | 2             | 1%                        | 0            | 0%                       | 2                | 1%          |
| 3            | 0             | 0%                        | 2            | 1%                       | 2                | 1%          |
| 4            | 4             | 3%                        | 6            | 4%                       | 10               | 7%          |
| 5            | 19            | 13%                       | 12           | 8%                       | 31               | 21%         |
| 6            | 13            | 9%                        | 23           | 16%                      | 36               | 25%         |
| 7            | 21            | 14%                       | 7            | 5%                       | 28               | 19%         |
| 8            | 20            | 14%                       | 5            | 3%                       | 25               | 17%         |
| 9            | 4             | 3%                        | 1            | 1%                       | 5                | 3%          |
| 10           | 2             | 1%                        | 0            | 0%                       | 2                | 1%          |
| Totales      | <b>86</b>     | <b>59%</b>                | <b>60</b>    | <b>41%</b>               | <b>146</b>       | <b>100%</b> |

En correspondencia, el 82 % de las respuestas de la zona urbana y zona rural califican a los servicios de salud con puntajes entre 5 y 8 sobre la aceptación de las instituciones públicas; mientras que, con la calificación de 0, se representa un 3 %; y tan solo el 1% considera que la calificación de los servicios de públicos corresponde a una calificación de 10.

Los resultados anteriores, también coinciden con la investigación efectuada en 2021 (Aguilar et al., 2021). Según estos investigadores, la calidad percibida en materia de servicios públicos no es similar para todas las latitudes y esta depende de la zona geográfica en que se ubicaba el sujeto encuestado (urbana o rural). Este déficit se incrementa exponencialmente en las áreas rurales del sur y norte del país. Estos resultados se encuentran en la publicación realizada en el año 2020, en donde se aborda la influencia de los desafíos políticos, sociales y económicos, con menos aceptación en lo que corresponde a la calidad de las instituciones públicas (Fernández y López, 2020). Informes recientes de la ONU dan cuenta que, desde hace décadas, el número de técnicos y profesionales de alto nivel de calificación en las instituciones públicas de la región Sierra del Ecuador, es menor que el que debería de existir, según los estándares detallados en la ONU (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En este contexto, se analiza estadísticamente las respuestas de los individuos encuestados, tanto en la zona urbana como rural de la provincia de Carchi, en el año 2022, con relación a la pregunta nro. 2 (¿Cómo calificaría usted la calidad de los siguientes servicios brindados por las instituciones públicas? Sitúese en la escala de 0 a 10) de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) (Ministerio del Trabajo, 2020).

En este sentido se realiza una tabla de frecuencias para el análisis de los datos obtenidos de las respuestas.

Tabla 2. Distribución de respuestas según calificaciones otorgadas en la pregunta Nro.2.

| ¿Cómo calificaría usted la calidad de los siguientes servicios brindados por las instituciones públicas? Sitúese en la escala de 0 a 10. | Calificación |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|  |              | 0     | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |
| Obtiene y/o renueva las licencias de conducir  | Urbano       | 0     | 0,007 | 0,029 | 0,043 | 0,029 | 0,13  | 0,115 | 0,115 | 0,137 | 0,007 | 0,014 |
|  | Rural        | 0,014 | 0     | 0,022 | 0,065 | 0,058 | 0,108 | 0,058 | 0,072 | 0,029 | 0,007 | 0     |
| Obtención y/o renovación de cédula, pasaportes.  | Urbano       | 0     | 0     | 0,022 | 0,022 | 0,029 | 0,05  | 0,137 | 0,173 | 0,144 | 0,022 | 0,022 |
|  | Rural        | 0,014 | 0     | 0     | 0,022 | 0,043 | 0,094 | 0,101 | 0,065 | 0,079 | 0,014 | 0     |
| Atención de servicios del SRI (Recaudación de Impuestos, RUC, etc.).   | Urbano       | 0     | 0,007 | 0     | 0,014 | 0,022 | 0,058 | 0,115 | 0,122 | 0,173 | 0,086 | 0,022 |
|  | Rural        | 0,014 | 0     | 0     | 0,029 | 0,029 | 0,079 | 0,122 | 0,065 | 0,065 | 0,029 | 0,007 |
| Disposición y dotación de medicamentos en hospitales y centros de salud del Ministerio de Salud Pública.                                 | Urbano       | 0,043 | 0,022 | 0,022 | 0,036 | 0,072 | 0,158 | 0,151 | 0,108 | 0,007 | 0     | 0     |
|  | Rural        | 0,014 | 0     | 0,022 | 0,022 | 0,058 | 0,122 | 0,108 | 0,043 | 0,022 | 0     | 0,007 |
| Servicios de salud y dotación de medicamentos del IESS.  | Urbano       | 0,079 | 0,101 | 0,036 | 0,05  | 0,108 | 0,137 | 0,043 | 0,058 | 0,007 | 0     | 0     |
|  | Rural        | 0,043 | 0,043 | 0,058 | 0,065 | 0,086 | 0,072 | 0,022 | 0,022 | 0,014 | 0     | 0,007 |
| Educación Pública, nivel Básico y Bachillerato.  | Urbano       | 0     | 0     | 0,022 | 0,029 | 0,043 | 0,072 | 0,151 | 0,144 | 0,094 | 0,043 | 0,022 |
|  | Rural        | 0     | 0     | 0,014 | 0,029 | 0,029 | 0,079 | 0,086 | 0,086 | 0,072 | 0,022 | 0,014 |
| Disposición de cupos para el acceso a la Educación Pública Superior.   | Urbano       | 0,007 | 0     | 0,014 | 0,029 | 0,043 | 0,086 | 0,165 | 0,173 | 0,086 | 0,007 | 0,007 |
|  | Rural        | 0,007 | 0     | 0,007 | 0,014 | 0,022 | 0,094 | 0,13  | 0,079 | 0,065 | 0,007 | 0,007 |
| Suministro de bonos y ayudas por parte del Gobierno Nacional (BDH, BJGL).  | Urbano       | 0,022 | 0,014 | 0,022 | 0,014 | 0,065 | 0,094 | 0,144 | 0,137 | 0,108 | 0     | 0     |
|  | Rural        | 0,014 | 0     | 0     | 0,014 | 0,079 | 0,079 | 0,079 | 0,043 | 0,029 | 0,029 | 0,065 |
| Estado de las carreteras del país.   | Urbano       | 0     | 0     | 0,014 | 0,036 | 0,043 | 0,065 | 0,151 | 0,165 | 0,137 | 0,014 | 0,007 |
|  | Rural        | 0,014 | 0     | 0,007 | 0,014 | 0,022 | 0,094 | 0,13  | 0,108 | 0,022 | 0     | 0,022 |
| Fuerzas Armadas (Terrestre, Aérea y Naval).  | Urbano       | 0     | 0     | 0,014 | 0,029 | 0,05  | 0,036 | 0,122 | 0,18  | 0,151 | 0,022 | 0,014 |
|  | Rural        | 0,014 | 0     | 0,007 | 0,022 | 0,029 | 0,101 | 0,094 | 0,05  | 0,065 | 0,022 | 0,029 |
| Dirección / Administración de cárceles.  | Urbano       | 0,029 | 0,014 | 0,036 | 0,065 | 0,065 | 0,115 | 0,122 | 0,122 | 0,05  | 0     | 0     |
|  | Rural        | 0,022 | 0,014 | 0,072 | 0,05  | 0,079 | 0,108 | 0,079 | 0,007 | 0     | 0     | 0     |
| Seguridad ciudadana, Policía Nacional.   | Urbano       | 0,036 | 0,058 | 0,043 | 0,058 | 0,058 | 0,115 | 0,072 | 0,079 | 0,065 | 0,029 | 0,007 |
|  | Rural        | 0,043 | 0,043 | 0,036 | 0,036 | 0,058 | 0,05  | 0,05  | 0,036 | 0,058 | 0,014 | 0,007 |

Nota. Tomado de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) (Ministerio del Trabajo, 2020)

Resultados similares se pueden encontrar en el estudio del año 2020; en el cual se describe como los servicios públicos de peor calidad, en esa ciudad, a los de gestión y obtención de licencia de conducción, cédula de identidad y pasaportes, así como, los trámites del Servicio de Rentas Internas (SRI) (Mosquera, 2020).

Por otra parte, este comportamiento podría tener relación, además, con el periodo pospandemia. Entonces, la mayoría de las instituciones pública del país reflejaron mayor índice de insatisfacción, situación vinculada a deficiencias no solo tecnológicas, sino también a la disponibilidad de recursos humanos (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021), provocando

Cómo citar este artículo:

Vera, P., & Urgilés, G. (Enero – Diciembre de 2023). Percepción de la calidad de los servicios públicos en la provincia del Carchi, un análisis comparativo entre el sector urbano y rural. *Horizontes de Enfermería* 13, 66-78. <https://doi.org/10.32645/13906984.1230>



demoras en los tiempos para la obtención de las citas en la modalidad *on line* y en la entrega de los documentos físicos al solicitante (World Bank, 2022).

Con respecto a los servicios de salud pública, se evidenció que en el sector urbano, el mayor porcentaje, que es 13%, corresponde a la calificación de 5. De igual manera, para las instituciones del MSP en el sector urbano, el porcentaje más alto es el 15% el cual corresponde a la calificación de 5, sin encontrar diferencia de medias significativa entre las instituciones de las zonas urbanas y la rural.

Al calificar las prestaciones de las instituciones públicas urbanas y rurales del MSP se evidenció que los puntajes de la calificación obtenida concordaban con lo publicado en el año 2020. Cuando se indagó si existían diferencias significativas en cuanto a la percepción de la calidad de los servicios públicos de salud, en el sector urbano de la ciudad de Guayaquil durante el año 2020 (Maldonado et al., 2022).

El mencionado estudio reveló que también el tipo de establecimiento podría influir significativamente en la percepción de la calidad de los servicios, sobre todo debido al pago por concepto de medicamentos, donde a pesar de tratarse de servicios públicos, una parte de los encuestados atendidos en dependencias del MSP, necesitó comprar medicamentos fuera de la institución correspondiente. Según la investigación de Maldonado et al. (2022), la mayoría de las variables de calidad evaluadas presentaron una tendencia positiva, más a favorable en las instalaciones del IESS, aunque en la mayoría de los casos las diferencias no fueron significativas.

Asimismo, una baja calidad en la percepción de los servicios del MSP fue registrada en la publicación “La Covid 19 y los Sistemas de Salud en América Latina”, un significativo deterioro de la calidad de los servicios de salud del MSP, a raíz de la pandemia de Covid – 19. Dichos investigadores también observaron como posible causa de este comportamiento deficiente al término del mandato del Gobierno Nacional de entonces (Gavilanes, 2022). Así mismo, Forero y Gómez (2017) advierten que la presencia de servicios de salud inseguros podría generar altos niveles de insatisfacción del paciente y de sus cuidadores, además de un incremento de los riesgos laborales, mayores índices de morbilidad y mortalidad, mayor costo, menor productividad, pérdida de confianza, malestar físico y psicológico, ausencias escolares y laborales, entre otros aspectos.

74

Informes recientes de la OMS han identificado entre las principales causas relacionadas con la baja calidad en los servicios sanitarios de Latinoamérica, a las deficiencias en los recursos humanos cualificados. En este sentido, se ha informado que el número de médicos y de personal de enfermería por pacientes, en las instituciones hospitalarias públicas del Ecuador, es menor que el que debería de existir, según el análisis de los mejores estándares internacionales (Organización Mundial de la Salud, 2020). Es conocido, además, que al aumentar la cantidad de personas que solicitan atención médica, también debería incrementarse el número del personal médico. Este problema se agravó sobre todo en territorios con fronteras internacionales, donde el fenómeno de las migraciones desestabiliza el funcionamiento planificado de las instituciones sanitarias. De manera similar, se considera parte de la insatisfacción reflejada por pacientes y familiares, la insuficiente disponibilidad de insumos, instrumental, equipamiento y medicamentos; así como, las deficientes condiciones de bioseguridad y la prolongación excesiva de los tiempos de espera para recibir cuidados de salud (Pérez et al., 2018). Esta situación se complicó luego de la afectación de la pandemia por COVID-19, debido a la crisis financiera y económica resultante de su paso a nivel global (World Bank, 2022).

A manera de sugerencia, se exhorta a que los resultados encontrados en esta investigación sean analizados bajo el contexto actual, donde en el Ecuador, al igual que en otros países del continente, la calidad integral de los servicios de salud en el entorno de la atención sanitaria pública, se ha

visto influenciada directa y negativamente por la presencia de un fraccionado sistema de salud, con modificaciones importantes de su tejido estructural, efectuadas desde la década pasada y, amenazado por un complejo panorama social, político y económico, del que no escapa ninguno de los sectores de la sociedad a nivel nacional (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022). Por tal motivo, la presente investigación evidencia la necesidad de disponer en el país de servicios de salud públicos con elevada calidad y énfasis en la seguridad del paciente.

Cabe mencionar que, desde la década pasada la OMS ha alertado sobre la existencia de ciertos “nudos críticos”, en lo que se refiere a los procesos de valoración de la calidad integral de atenciones sanitarias, para identificar el nivel de cumplimiento de las instituciones públicas a nivel de la atención hospitalaria (Cano et al., 2016). La mayoría de los estudios recientemente publicados se basan en diferentes técnicas de medición y sus resultados además de heterogéneos, en algunos casos resultan contradictorios (Organización Mundial de la Salud, 2020).

La seguridad ciudadana es un derecho que debe fortalecer la garantía de derechos y de una vida libre de violencia, delincuencia, etc., para los ciudadanos (Murillo et al., 2021). En los últimos 10 años aumentaron los reportes de delincuencia y peligro, lo que genera una problemática social (Crespo Berti et al., 2021). En este contexto, al cuestionar a los sujetos y comparar la media de las calificaciones asignadas sobre cómo consideraban que se estaba manifestando el fenómeno de la seguridad en las comunidades y ciudades, en el acápite Fuerzas Armadas (Terrestres, Naval y Aérea), se obtuvo el porcentaje más alto correspondiente al 17%, otorgándole en el sector urbano una calificación de 7.

Estos hallazgos resultan en correspondencia con la publicación del año 2021, en donde se afirma que en toda Latinoamérica han incrementado los delitos, generando una apreciación de mayor inseguridad. Igualmente, los países latinoamericanos han tenido reportes de más delitos relacionados con armas, drogas y terrorismo. Esto representa un grave riesgo para la ciudadanía, genera mayor problemática y desconcierto en los entes encargados de estas actividades (Crespo Berti et al., 2021). Es decir, esta realidad debe incentivar al Estado a implementar medidas que corrijan la inseguridad ciudadana (Cujabante et al., 2020).

A juicio de los investigadores, estos resultados también podrían guardar algún grado de relación con el nivel de acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), fundamentalmente en los territorios rurales y en asentamientos indígenas de la región del Carchi. Se ha informado la diferente capacidad para solicitar bonos y ayudas gubernamentales, no solo debido al limitado acceso a las TIC y a las plataformas de modalidad “en línea”, sino también por las particularidades geográficas adversas de algunos territorios del país (Rodríguez del Rincón, 2020). En la actualidad, la tecnología se utiliza mucho, no solo en relación con el aprendizaje sino también para acceder a diferentes instituciones públicas (Mendoza, 2019). Lamentablemente, en muchas comunidades debido a las diferencias económicas existentes los niños y jóvenes no pueden acceder a todas estas facilidades, lo que afecta a su futuro. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021).

Es preocupante que los porcentajes más bajos de calificación de la apreciación de la calidad de las instituciones públicas (0%, 1% y 2%) corresponden a la calificación de 10, lo que implica que se deban tomar medidas urgentes para mejorar los niveles de aceptación de las instituciones públicas, enfocadas a mejorar la atención y al logro de mejores resultados en la administración de los servicios públicos.

## Conclusiones

En la investigación se evidenció el predominio del sexo femenino, estando más representado el mismo en la región urbana. Se evidenció una media de edad de 46 años en el sector urbano y de 58 años en el rural. La mayoría de los datos obtenidos asignó un puntaje de calidad de los servicios del 5 al 8. Esto indicaría que existe, en general, una percepción favorable sobre la calidad de los servicios públicos en la provincia de Carchi. La mayoría de las respuestas de la zona urbana, otorgaron un puntaje de 5 a 8; mientras que, las respuestas del sector rural obtuvieron en su mayoría el puntaje de 5 a 7. En el sector urbano existió mayor número de respuestas sobre la percepción de los servicios públicos, con la calificación de 0.

## Recomendaciones

Las entidades públicas, con base en los resultados obtenidos, deberían implementar acciones para mejorar la calidad del servicio y la atención brindada al usuario externo. Además, las acciones de mejora se deberían acoplar a la Norma Técnica para la Evaluación de la Calidad del Servicio Público. En este sentido, el cumplimiento de esta normativa se basa en la mejora del desempeño de las instituciones públicas; las cuales deben ser evaluadas por los usuarios que son los que perciben de manera directa el nivel de la atención integral y de calidad brindada. Los resultados de esta investigación podrían socializarse considerado su interés en las entidades públicas evaluadas. De esta manera, se podría determinar los respectivos planes de mejora, con acciones puntuales para fortalecer las áreas y mejorar la atención en los servicios públicos y los requerimientos de los usuarios.

## Referencias

- Banco Central del Ecuador. (2021, 31 de mayo). *La economía ecuatoriana inicia la recuperación económica con una expansión del 2,8% en 2021*. Banco Central del Ecuador. [https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1431-la-economia-ecuatoriana-inicia-la-recuperacion-economica-conuna-expansion-del-2-8-en-2021#\\_ftn3](https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1431-la-economia-ecuatoriana-inicia-la-recuperacion-economica-conuna-expansion-del-2-8-en-2021#_ftn3)
- CEPAL. (2021, 21 de abril). Panorama Social de América Latina. *CEPAL*, 3(21), 23-27.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Panorama Social de América Latina*. *CEPAL*, 3(21), 23-27.
- Crespo Berti, L., Ormaza Díaz, Y. C., & Villarreal Pérez, P. V. (2021, octubre). La seguridad ciudadana fundamentada en la normativa legal ecuatoriana: caso Parroquia Alpachaca, cantón Ibarra. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos Universidad y Sociedad*, 13(2), 338-346.
- Cujabante, A., Bahamón, L., Prieto, J., & Quiroga, A. (2020). Ciberseguridad y ciberdefensa en Colombia: un posible modelo a seguir en las relaciones cívico-militares. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(30), 357-377. [http://www.scielo.org/co/scielo.php?pid=S1900-65862020000200357&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org/co/scielo.php?pid=S1900-65862020000200357&script=sci_abstract&tlng=en)
- Forero, D., & Gómez, A. (2017). Comparison of measurement models based on expectation perceived performance for the satisfaction study in health services. *Revista SUMA Psicológica*, 24 (2), 87-96. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012143811730019X>

- Gavilanes, P. (2022, 24 de marzo). *La Covid 19 y los Sistemas de Salud en América Latina. El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/covid-sistemas-salud-coronavirus-covid.html>
- Gerónimo Carrillo, R., Guzmán Cejas, L., Magaña Olán, L., & Ramos Rendón, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*, 9 (35), 11- 15. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150>
- González, J., & Acevedo, C. (2021). Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(34), 333 - 355. <https://revistacientificaesmic.com/index.php/+>
- Maldonado Méndez, L. R., Maldonado Álava, P. L., Maldonado Méndez, D. B., & Maldonado Méndez, P.V. (2022). Percepción de la calidad de los servicios públicos de salud en el sector urbano durante el 2020. *Revista Recimundo Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(4), 338 - 347. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1857>
- Marroquín Llerena, I. A. y Jiménez Jibaya, K. (2019). *Calidad en el servicio de otorgamiento de citas (estudio realizado en el Hospital Goyeneche de Arequipa febrero 2018 [Tesis de maestría]*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Repositorio UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9720>
- Martínez, S., Gómez, F., & Lara, M. (2015). Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud *Horizonte Sanitario*, 14(3), 96-100. <http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1987/1/-810-911-A.pdf>
- Mejía Peñafiel, E. F., Aguilar Reyes, J. E., Chariguamán Maurisaca, N. E., & Moreno Pallares, R. R. (2022). *Introducción a la programación con R y ReStudio*. Cidepro Editorial. <https://libros.cidepro.org/index.php/cidepro/catalog/view/84/78/299>
- Mendoza, O. (2019). Usos y beneficios de la investigación de mercados: nuevas tendencias e influencias de la interactividad. *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, 1(7), 19 - 23. [revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1768/1952](http://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1768/1952)
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (25 de 12 de 2021). Ecuador Digital [Archivo PDF]. Telecomunicaciones. <https://bit.ly/2RAHMq2>
- Ministerio del Trabajo. (2019, 23 de septiembre). Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio. <https://www.gob.ec/regulaciones/norma-tecnica-mecanismos-calificacion-servicio>
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Guía Metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio: Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>
- Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador. *Universidad Estatal de Milagro*, 23(6), 23 - 34.
- Murillo, P., Escalante, P., & Sierra, B. (2021). Programa de cuadrantes en Ciudad de México: diagnóstico según el modelo de sistema viable. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29), 27 - 58. <https://revistacientificaesmic.com/index.php/esmic/article/view/563>

- Noboa, H. (2019). *Mortalidad Materna en el Ecuador: Una mirada crítica*. Arcoíris Producción Gráfica. <https://saludyderechos.fundaciondonum.org/wp-content/uploads/2019/09/mortalidad-materna-baja.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Generación de resiliencia en los sistemas de salud en pro de la cobertura sanitaria universal y la seguridad sanitaria durante y después de la pandemia de COVID-19: resumen sobre la posición de OMS*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/346528/WHO-UHL-PHC-SP-2021.02-spa.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020, 14 de febrero). OMS. <https://www.paho.org/es/documentos/actualizacion-epidemiologica-nuevo-coronavirus-covid-19-14-febrero-2020>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Consenso multidisciplinario informado en la evidencia sobre el tratamiento de covid-19. Ginebra: OMS. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332638/WHO-2019-nCoV-clinical-2020.5-spa.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Generación de resiliencia en los sistemas de salud en pro de la cobertura sanitaria universal y la seguridad sanitaria durante y después de la pandemia de COVID-19: resumen sobre la posición de OPS*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/346528/WHO-UHL-PHC-SP-2021.02-spa.pdf>
- Rodríguez del Rincón, P. (2020). Consecuencias del Cierre de Escuelas por el Covid-19 en las Desigualdades Educativas: Alumnos de Necesidades Educativas Especiales, en Casa por el Covid-19. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9 (3e), 45 - 56. <https://revistas.uam.es/riejs/article/view/12092/12010>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 [Archivo PDF]. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Rivas, R., Pérez, M., & Talavera, J. (2018). Del juicio clínico al modelo estadístico. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 51(3), 412 - 415. [http://revistamedica.imss.gob.mx/es/system/files/recurso\\_diverso/rm-recop-caic-03-rm2013-3-11-xv.pdf](http://revistamedica.imss.gob.mx/es/system/files/recurso_diverso/rm-recop-caic-03-rm2013-3-11-xv.pdf)
- Unesco. (2020). *The Digital Transformation of Education: Connecting Schools, Empowering Learners*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374309>
- Yépez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20(2), 97 -110. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y calidad de la atención en la consulta de ginecología de un establecimiento de la atención primaria. *Horizonte Médico*, 16(1), 38 - 47. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371644760005>