

Desarrollo e implementación de un mecanismo de evaluación de usuarios de tres programas sociales:

Bono de Desarrollo Humano (BDH), Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia (LMGYAI), y Educación Básica en Áreas Rurales (EBR)

# Proceso

Difusión

LICUS

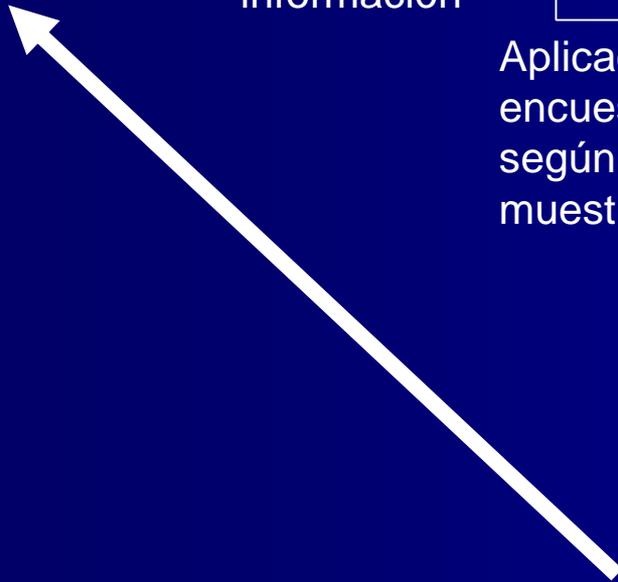
Análisis y  
procesamiento  
información

Aplicación de  
encuestas  
según  
muestra

Cuestionario  
definitivo y  
diseño  
muestral

Cuestionario  
y prueba  
piloto

Grupos de  
discusión



# Conclusiones generales

- Se advierte que, la muestra utilizada no permite hacer generalizaciones a nivel de todo el país.

- La mayor parte de las personas usuarias de los servicios, son mujeres. Sin embargo, la mayoría acude a los mismos por la atención de sus hijos o hijas incluso en programas que como la LMGYAI están destinadas a atender principalmente a las mujeres.

- La percepción de satisfacción de los usuarios y usuarias de los programas de Bono de Desarrollo Humano y Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia es altamente positiva. Lo que no sucede con Educación Básica Rural.

- El alto nivel de aceptación podría ser por:
  - Bajo nivel de exigencia y limitado conocimiento de los derechos ciudadanos entre los sectores más pobres del país.

- Temor a perder los beneficios de los que son beneficiarios o a las represalias en caso de dar una mala opinión.

- Efectivamente la población encuestada ve de manera positiva la preocupación del Estado por los más pobres, a través de estos programas.

- Una materia pendiente ha sido la participación comunitaria, es especial en aquellos programas que contemplan a ésta como un componente importante.

- A mayor organización de los usuarios y usuarias, hay un mejor nivel de monitoreo y exigencia en la provisión de los servicios.

- Actitudes y comportamientos discriminatorios desde los proveedores hacia los usuarios y usuarias para todos los programas es percibida como algo superado. Este ha sido uno de los aspectos que menos satisfacción ha generado entre todos quienes han conocido los resultados de este estudio, lo que da cuenta de la necesidad de perfeccionar la indagación.

# BDH

- Calidad en la información recibida
- Percepción del Bono
- Vinculación con el Bono
- Ingreso al Bono
- La cobranza del Bono
- Cumplimiento de la corresponsabilidad (salud, educación)

ENCUESTA BDH		
Muestra:		La muestra se enmarcó en el 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza.
Lugar:		En los hogares.
Dominio:		1.- Condición de EDUCACION – zona URBANA. 2.- Condición de EDUCACION – zona RURAL. 3.- Condición de SALUD – zona URBANA. 4.- Condición de SALUD – zona RURAL.
Número de encuestas	de	1428
Nivel de confianza	de	95%
Error máximo global		5%
Método de selección		Muestreo aleatorio simple
Provincias		Manabí

## Conclusiones BDH

- El 61% de la población encuestada califica de BUENO al programa BDH. El 25% dice que es MUY BUENO.

- La información la reciben
  1. de vecinos y conocidas (49%);
  2. de los medios (40%).
  3. de los agentes del BDH (11%).

- El 71% de las encuestadas dice que el Bono está destinado a beneficiar a los sectores más pobres del país
- El 80% dicen sentirse bien al recibirlo, es decir que no le causa ningún sentimiento de vergüenza. Tampoco lo sienten como una caridad.

- El 83% de las encuestadas dice que el Bono lo entrega el gobierno
- El 77%, piensa que el Bono se va a mantener
- El 80% cree que va a mejorar (económicamente).

- Cubre gastos fundamentales como educación y salud de los hijos/as y la propia vida familiar.

- Para obtenerlo, las encuestadas saben que hay que cumplir con condiciones (más en educación que en salud).

- El 80% de las encuestadas dice que el Bono ha facilitado el mantener a sus hijos en la escuela.
- El 42% dicen que el ausentismo de los niños y niñas a la escuela es por trabajo.

- El 96% de las encuestas dice que el Bono ha hecho que lleven a sus hijos/as a la atención médica.
- El dinero que reciben, dicen que es utilizado en exámenes de laboratorio y medicinas .

- El 68% dice que no hay mayores problemas en el acceso al Bono (trámites).
- Existe mayor satisfacción en sectores urbanos que rurales.

- El 50% de las usuarias del sector urbano hacen los trámites en las iglesias y escuelas
- El 58% de las usuarias del sector rural, en las juntas parroquiales.

# LMGYAI

- Promoción de derechos, Confidencialidad, Respeto a decisión, No discriminación, Participación, Empatía, Privacidad.,
- Ambiente físico, Resolución del motivo de consulta, Acceso a la unidad de salud, Gratuidad de la atención

## ENCUESTA LMGYAI

Muestra:	La muestra seleccionada procuró reflejar la composición de la población en términos de edad y motivo de consulta (prestación a la que accede).
Lugar :	Área de salud, ya sea: puesto de salud, subcentro de salud, centro de salud, hospital provincial u hospital general
Dominio:	1.- Servicio AMBULATORIO zona URBANA. 2.- Servicio AMBULATORIO zona RURAL. 3.- Servicio HOSPITALARIO zona URBANA
Número total de encuestas efectivas	1105
Nivel de confianza	95%
Error máximo global	5%
Método de selección	Muestreo aleatorio por conglomerados
Provincias	Esmeraldas, Loja, Tungurahua, Manabí

# Conclusiones LMGYAI

- La percepción no es sobre la LMGYAI, sino sobre la calidad de atención de los servicios de salud en prestaciones que cubre esta Ley.

# Información – Derechos

- El 80% de las usuarias han oído hablar de la Ley.
- El 70% ha utilizado estos servicios
- Apenas un 50% dice que ha sido informada de ella por el personal de salud.

- El 86% de la usuarias encuestadas dice que la información que recibió sobre la Ley fue clara y de fácil comprensión.

# Información - Derechos

Insuficiente información sobre los beneficios de la Ley

- El 55 % de encuestadas asisten a la unidad de salud, por atención al parto en el servicio hospitalario;
- El 54% asisten por atención al niño especialmente en el servicio ambulatorio urbano y rural.

Calificación: B hospitalario

R Amb urbano y rural

# Alto nivel de satisfacción en la calidad de la atención

Las usuarias califican con MB la calidad de la atención:

- El 90% siente que el personal guarda la información confidencial
- El 90% dice que el personal de salud le pidió su consentimiento previo
- El 90% sintió que el personal respetó su opinión
- El 90% sintió que el personal tomó en cuenta sus costumbres y creencias

- Los niveles de satisfacción disminuyen cuando se refieren a:
  - Respeto al pudor (atendieron en lugar privado). Calificación: B
  - Buen trato (las personas que le atendieron fueron amables).  
Calificación: B.

# Instalaciones

- El 97% de encuestadas dice que el ambiente donde le atendieron estaba "limpio".

Calificación: MB (tres dominios)

# Gratuidad

- El 16,4% de las encuestadas dice que la atención NO FUE GRATUITA.
- Se notó que la gratuidad de las prestaciones disminuye en el ambulatorio-rural.

Calificación: MB

B: Amb. rural

# Efectividad en el tratamiento

- El 93% de las encuestadas dice estar satisfecha con las soluciones dadas a sus problemas de salud. En el amb urbano el 87%.

Calificación: MB

# Accesibilidad

- El 67% de las encuestadas dice que esperó más de 1 hora antes que le atiendan.
- El tiempo de espera es más alto y no justificado en el nivel ambulatorio-urbano, y es menor en el ambulatorio-rural y hospitalario.

Calificación: R

B en el amb rural

# Organización - Participación

- Apenas 1 de cada 200 personas usuarias de los servicios participa en espacios organizados.
- **LA ORGANIZACIÓN CUALIFICA LA DEMANDA. Así lo demuestran los datos obtenidos.**

# EBR

- El servicio que presta la escuela.
- El aprendizaje.
- La dotación física.
- La comunicación e información entre sujetos y actores sociales.
- Accesibilidad a la escuela y cobertura.
- Participación de la comunidad en las decisiones y acciones

	Materia	Calificación		
		Hospitalario	Ambulatorio urbano	Ambulatorio Rural
Calidad Sentida	Información	B	R	R
	Confidencialidad	MB	MB	MB
	Respeto a la opinión y la decisión	MB	MB	MB
	No Favoritismo	MB	MB	MB
	Buen trato	B	B	B
	Respeto al pudor	B	B	B
Calidad Técnica	Instalaciones	MB	MB	MB
	Gratuidad	MB	MB	B
	Efectividad del tratamiento	MB	MB	MB
	Accesibilidad	R	R	B

ENCUESTA EBR	
Muestra:	La muestra con un 5% de margen de error y el 90% de confianza.
Lugar de la encuesta:	En las escuelas de red y no red y alternativamente en los hogares.
Dominio:	1.- Escuela de RED – HISPANA. 2.- Escuela de RED – BILINGUE. 3.- Escuela de NO RED – HISPANA. 4.- Escuela de NO RED – BILINGUE.
Número total de encuestas efectivas	1514
Nivel de confianza	95%
Método de selección	Muestreo aleatorio por conglomerados en dos etapas
Provincias	Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua, Imbabura

# Conclusiones EBR - Comunicación

- El 67% de los padres encuestados dice que NO CONOCE acerca del programa Redes Amigas.
- De entre los que conocen el programa, dicen que el sistema ES MEJOR que el tradicional.

Calificación: B en los 4 dominios

# Calidad del aprendizaje

- Los padres no perciben una mejor calidad en el aprendizaje de los niños entre uno y otro modelo.

Calificación: R en los cuatro dominios.

# Capacitación a padres y maestros

- El 12% de padres QUE PERTENECEN al sistema de Red dice que hubo capacitación a padres y maestros.
- El 1% de padres que NO pertenecen al sistema de Red dice que hubo capacitación a padres y maestros.
- En conclusión, la mayoría NO CONOCE que se haya llevado a efecto procesos de capacitación ni a padres ni a maestros.
- En los casos en que si, el 80% percibe que la capacitación si fue positiva y modificó comportamientos y calidad de educación.

Calificación:

Capacitación a maestros: B y MB en Esc. No Red hispana

Capacitación a padres. R en los cuatro dominios

# Infraestructura escolar

- El déficit de infraestructura escolar es superior al 40% y no hay mayores diferencias entre las escuelas atendidas por la Red.

Calificación infraestructura : R en los cuatro dominios

# Material didáctico

- Persiste un déficit de material didáctico en las escuelas rurales.
- Existe cierto equipamiento en NTICS

Calificación : I en los cuatro dominios

# Equipamiento escolar

- La presencia de RA alrededor de este componente central del Programa, de acuerdo a la percepción de los usuarios, no tuvo los efectos deseados.

Calificación: R

I (Esc. No Red Bilingüe)

# Accesibilidad y cobertura

- Para los padres de familia encuestados, la asistencia de los niños a la escuela está condicionada a la distancia.
- La cobertura no ha aumentado sustancialmente. El ligero crecimiento se debe entre otros factores por los servicios de alimentación escolar.

Calificación: I en los cuatro dominios

# Diferencia por condición de género

- El 97% de los encuestados dice que prefieren educar por igual a niños y niñas con lo que se puede afirmar que se ha superado cualquier actitud o comportamiento discriminatorio por condición de género

Calificación: MB en los cuatro dominios.

# Diferencias profesores / alumnos

- Más del 90% de los encuestados dice que los profesores no establecen diferencias con los niños ya sea por su condición de género, pertenencia étnica, condición económica, regional o discapacidades.

Calificación: MB en los cuatro dominios

# Participación

- Existe una participación tradicional. En ninguno de los casos se señala la participación en la gestión escolar.

Calificación: R en Red Hispana

B en los otros 3 dominios

# Ingreso al colegio y dificultades

- 33.6% y 44.3% para el caso de las escuelas hispanas y bilingües atendidas por la Red, respectivamente y un 35.4% y 22.9% en las escuelas no vinculadas al Programa, suspenden su continuidad escolar una vez que han terminado el nivel primario.

Calificación: R

B en Esc. Red bilingüe

Materias	ESCUELAS RED HISPANA	ESCUELAS RED BILINGÜE	ESCUELAS NO RED HISPANA	ESCUELAS NO RED BILINGÜE
Calidad Sentida en el Aprendizaje	R	R	R	R
Accesibilidad y cobertura				
Infraestructura	R	R	R	R
Capacitación a maestros	B	B	MB	B
Capacitación a padres	R	R	R	R
Ingreso al colegio y dificultades	R	B	R	R
Existencia y cantidad de material didáctico				
Existencia y cantidad de equipamiento escolar	R	R	R	
Participación comunitaria	R	B	B	B
Diferencias entre niños (as)	MB	MB	MB	MB
Diferencias Profesores(as)/Alumnos(as)	MB	MB	MB	MB
Comunicación	B	B	B	B

# Recomendaciones

- Fortalecer el uso de técnicas cualitativas.

- Categorías cualitativas nuevas y en construcción ameritan construcción de indicadores apropiados

- Se podría profundizar en los aspectos de género.

- Llevar adelante los procesos de monitoreo y seguimiento de los avances o retrocesos que se pudieran dar a partir de la publicación de las Libretas

- Utilizar estos resultados como línea base y realizar este ejercicio en plazos no muy distantes, a fin de comparar los resultados.