UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "La meritocracia en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios del Hospital del Día"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: Usamag Castillo Mayerly Dayana
TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Usamag Castillo Mayerly Dayana con el número de cédula 0450051537 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La meritocracia en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios del Hospital del Día".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo
TUTOR

Tulcán, noviembre de 2026.

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Usamag Castillo Mayerly Dayana con cédula de identidad número 0450051537 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Usamag Castillo Mayerly Dayana
AUTORA

Tulcán, noviembre de 2026.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Usamag Castillo Mayerly Dayana declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La meritocracia en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios del Hospital del Día" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Usamag Castillo Mayerly Dayana
AUTORA

Tulcán, noviembre de 2026.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por prestarme la vida, por darme salud y la fortaleza necesaria para no rendirme ante diversas situaciones que se presentaron durante mi formación académica y poder llegar a esta importante etapa.

De igual manera estoy muy agradecida con mis padres, por ser parte fundamental en mi vida y en mi formación académica. A mi madre, gracias su cariño y amor, por sus buenos consejos y por siempre inspirarme y motivarme a seguir adelante. A mi padre Hugo Usamag gracias por su apoyo, sus consejos, sus esfuerzos y de igual manera por motivarme a siempre dar lo mejor de mí, a ambos gracias por ser parte de mi vida y por siempre querer lo mejor para mí.

A mi tutor de tesis, MSc Diego Almeida, le agradezco por su tiempo, su paciencia, y por sus enseñanzas, durante el progreso de esta investigación, gracias por compartir sus conocimientos, orientaciones y por brindarme las observaciones necesarias para poder culminar de la mejor manera esta investigación. Su guía y apoyo fue de gran ayuda para poder llegar a culminar esta gran etapa universitaria.

A mi Universidad Politécnica Estatal del Carchi, gracias por abrirme sus puertas, por brindarme la oportunidad de poder superarme académicamente y por los conocimientos y experiencias adquiridas durante mi formación profesional.

De igual manera agradezco a todos los docentes que conforman la carrera de Administración Pública, gracias por brindarme sus conocimientos, experiencias y aprendizajes que de una u otra forma aportaron para la culminación de este gran logro.

Finalmente, a mí misma, por no rendirme, por seguir adelante y por demostrarme que con perseverancia cualquier casa es posible.

Mayerly Usamag.

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este logro a mis padres por el papel fundamental que cada uno ha desempeñado en mi vida. A mi madre, Amanda castillo gracias por tu amor incondicional, por siempre estar para mí en todo momento y por enseñarme a jamás rendirme a pesar de los obstáculos que la vida puso en nuestros caminos. A mi padre Hugo Usamag, gracias por sus consejos, por ayudarme siempre que lo he necesitado y por impúlsame a seguir adelante y cumplir mis metas. Gracias por ser mis padres y por siempre confiar en mí.

A mis hermanos Aldair y Gael, gracias por formar parte de mi vida, por confiar siempre en mí y por siempre motivarme a seguir adelante. Que este paso sea también un ejemplo para ustedes que con esfuerzo, dedicación y perseverancia todo se puede alcanzar, este logro también es de ustedes.

A mi novio, gracias por ser parte de mi vida y acompañarme en cada paso que he dado hasta hoy, gracias por su paciencia, su comprensión, su apoyo y amor incondicional, por siempre estar para mí y nunca dejarme sola, por motivarme a seguir adelante y dar siempre lo mejor de mí, por sentirse siempre orgulloso de cada cosa que hago y por celebrar mis logros por más pequeños que parezcan. Este triunfo también es suyo, por siempre creer en mí.

A mi mejor amiga, compañera de colegio y universidad, Johana Fuel, gracias por su amistad sincera, por haber compartido esta gran etapa conmigo, por todos los momentos vividos, y por siempre estar para mí en los buenos y malos momentos, me alegra haber podido contar con usted en cada momento.

A mi mascota, gracias por alegrar mis días, por estar a mi lado en tantos momentos bonitos y acompañarme en mis desvelos, aunque no puedas comprenderlo, también formas parte de esta gran etapa.

A todos ustedes dedico este gran logro, gracias por ser parte de mi vida.

Mayerly Usamag.

ÍNDICE

RESUMEN 11

ABSTRACT 12

INTRODUCCIÓN 13

I. EL PROBLEMA 15

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.3. JUSTIFICACIÓN 18

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 19

1.4.1. Objetivo General 19

1.4.2. Objetivos Específicos 19

1.4.3. Preguntas de Investigación 19

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 20

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 20

2.2. MARCO TEÓRICO 23

2.2.1. Bases Teóricas 23

2.2.1.1. Teoría de la gobernanza 23

2.2.1.2. Teoría burocrática 25

2.2.1.3. Teoría del servicio público 26

2.2.2. Bases conceptuales 27

2.2.2.1. La meritocracia 27

2.2.2.2. Origen de la meritocracia 28

2.2.2.3. Características de la meritocracia 28

2.2.2.4. La meritocracia en el sector público 30

2.2.2.5. Relación entre la meritocracia y la calidad del servicio 30

2.2.2.6. El servicio público 31

2.2.2.7. Características del servicio público 31
2.2.2.8. El valor público 32
2.2.2.9. Gestión del talento humano 34
2.3. MARCO LEGAL 35
III. METODOLOGÍA 39
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO 39
3.1.1. Mixto 39
3.1.2. Tipos de investigación 39
3.1.2.1. Descriptiva 39
3.1.2.2. Bibliográfica 40
3.1.2.3. De campo 40
3.2. IDEA A DEFENDER 40
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 40
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS 41
3.4.1. Inductivo y deductivo 41
3.4.2. Analítico sintético 42
3.4.3. Técnicas e instrumentos 42
3.4.3.1. Encuesta 42
3.4.3.2. Entrevista 42
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO 43
3.5.1. Población y muestra 43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 45
4.1. RESULTADOS 45
4.1.1. Resultados de encuesta a usuarios del IESS 45
4.1.2. Resultados de entrevista 54
4.2. DISCUSIÓN 59
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 63

5.1. CONCLUSIONES 63

4.2. RECOMENDACIONES 64

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 65

VII. ANEXOS 69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Fundamentación legal 35

Tabla 2. Resultados de entrevistas 54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de la meritocracia 29

Figura 2. Aspectos claves 34

Figura 3. Cumplimiento de las expectativas del servicio de medicina general 45

Figura 4. El servicio de medicina general cumple con las necesidades de salud 46

Figura 5. Recomendación del servicio de medicina general 46

Figura 6. Información clara por el personal médico 47

Figura 7. Procedimientos seguros y profesionales 48

Figura 8. Confianza y seguridad en la atención 48

Figura 9. Cumplimiento con los protocolos de bioseguridad 49

Figura 10. Servicio según la hora programada 50

Figura 11. Interés por atender las necesidades de salud 50

Figura 12. Trato del personal durante la atención 51

Figura 13. Atención personalizada 52

Figura 14. Evaluación del servicio de atención médica 52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado del asbtract emitido por el centro de idiomas 69

Anexo 2. Encuesta..... 71

Anexo 3. Entrevista 75

Anexo 4. Evidencia fotográfica levantamiento de información..... 76

RESUMEN

Actualmente la meritocracia en el servicio público se ha constituido como un principio de gestión que pretende el acceso, la promoción y la permanencia de los funcionarios estatales, el objetivo de esta investigación fue analizar la meritocracia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en el servicio de atención médica del Hospital del Día, en la Ciudad de Tulcán, periodo 2024-2025. La metodología tuvo un enfoque mixto, los tipos de investigación fueron descriptiva, bibliográfica y de campo, su modalidad fue no experimental y transversal, inductivo-deductivo, analítico-sintético; las técnicas utilizadas fueron encuestas y entrevistas, la población de estudio fueron los usuarios del IESS con una muestra de 383 participantes. Los resultados de esta investigación muestran que el 34% mostró una postura neutral, es decir, no está, ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el servicio de medicina general del Hospital del Día, el 37% recomendaría el servicio de medicina general del Hospital del Día a otras personas, el 34% afirmo que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en los procedimientos realizados en medicina general que se ejecutan de manera segura y profesional, el 41% afirmó estar de acuerdo con el servicio de medicina general que cumple rigurosamente con los protocolos de bioseguridad, higiene y atención segura durante su estancia, el 43% afirmó que a veces el personal de medicina general muestra interés por atender sus necesidades de salud, el 38%, no está ni de acuerdo, ni de acuerdo con el trato del personal de medicina general durante su atención, el 56% calificaría como regular el servicio de atención médica recibido en el Hospital del Día del IESS. Concluyendo que la aplicación de la meritocracia tiene relación directa con la eficiencia del servicio de atención médica.

Palabras clave: Meritocracia, IESS, servicio público.

ABSTRACT

Currently, meritocracy in the public sector has become a management principle that aims to ensure access, promotion, and retention of civil servants. The objective of this research was to analyze meritocracy at the Ecuadorian Social Security Institute and its impact on medical care services at the Day Hospital in the city of Tulcán during the 2024–2025 period. The methodology of this study employed a mixed-methods approach, combining descriptive, bibliographic, and field research. The study design was non-experimental and cross-sectional, using an inductive-deductive and analytical-synthetic approach. The techniques used included surveys and interviews, and the study population consisted of IESS users, with a sample of 383 participants. The results of this study show that 34% expressed a neutral stance—that is, they neither agree nor disagree with the general medicine service at the Day Hospital; 37% would recommend the general medicine service at the Day Hospital to others; 34% stated that they neither agree nor disagree that general medicine procedures are performed safely and professionally; 41% stated that they agreed that the general medicine service strictly complies with biosafety, hygiene, and patient safety protocols during their stay; 43% stated that general medicine staff sometimes show interest in addressing their health needs; 38% neither agreed nor disagreed with the treatment they received from general medicine staff during their care; 56% would rate the medical care received at the IESS Day Hospital as average. In conclusion, the implementation of meritocracy is directly related to the efficiency of medical care services.

Keywords: Meritocracy, IESS, public service.

INTRODUCCIÓN

La meritocracia en el hospital del día del IESS pretende promover la selección y el desempeño del personal orientado en sus conocimientos, capacitaciones y experiencia de manera profesional su adecuada aplicación contribuye en mejorar la calidad de atención, la satisfacción de los usuarios, eficiencia institucional y el cumplimiento de todas las necesidades en el servicio médico y administrativo; por esta razón, esta investigación analizó la meritocracia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios del hospital del día de la ciudad de Tulcán. Para ello, esta investigación se constituye de varios capítulos Cómo se describen a continuación:

El capítulo I, expone el problema de la investigación, en dónde se integra el planteamiento del problema a nivel Macro meso y micro, la formulación del problema, la justificación e importancia que conlleva realizar esta investigación, el objetivo general y los objetivos específicos con sus respectivas preguntas de investigación.

El capítulo II, muestra la fundamentación teórica, siendo el soporte o sustento teórico de la presente investigación, para ello se tomó como referencia varios recursos bibliográficos que permitieron extraer información secundaria para sustentar las variables de estudio, en donde se muestran los antecedentes investigativos; es decir, estudios previos que se han realizaron en otros escenarios y permitió establecer un análisis comparativo entre los resultados de estos antecedentes y los hallazgos de la presente investigación, seguido del marco teórico, en donde se describen las teorías que sustenta el desarrollo de esta investigación y la definición de las variables de estudio.

El capítulo III, exhibe la metodología de la investigación, en donde se describe el enfoque que tuvo este estudio, los tipos de investigación, la idea defender, la definición y operacionalización de variables; en dónde se muestra una matriz que permite identificar cómo se midieron las variables de estudio, posteriormente se presentan los métodos utilizados, la técnicas e instrumentos, la población y la muestra.

El capítulo IV, muestra de manera objetiva los resultados y la discusión del estudio, en donde se exponen resultados con gráficos que demuestran cómo se encuentra actualmente la meritocracia en el hospital del día del IESS y el servicio público de esta

institución, también se muestra los resultados de las entrevistas a los funcionarios públicos; posteriormente se muestra la discusión de la investigación, en donde se muestra un contraste entre los resultados obtenidos con las teorías del marco teórico y el aporte del investigador.

El capítulo V, muestra las respectivas conclusiones y recomendaciones orientadas en los objetivos específicos, seguido de las referencias bibliográficas y los anexos de esta investigación.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La meritocracia es un principio que promueve la asignación de cargos y responsabilidades en función del mérito individual, como el desempeño, la capacidad y la formación profesional (Poma, 2025). En el ámbito de la salud, su implementación busca garantizar que los servicios sean brindados por profesionales competentes, lo que puede mejorar la calidad de la atención y la eficiencia en la gestión. Sin embargo, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad social, específicamente en la unidad del Hospital del Día, la implementación de la meritocracia es relativa, pues diversas prácticas administrativas pueden limitar la incorporación, promoción o evaluación de profesionales competentes, lo que podría generar prácticas de favoritismo o nepotismo, afectando así directamente a la calidad de los servicios brindados a la comunidad.

A nivel internacional, se ha observado que hay sistemas que combinan meritocracia con incentivos salariales (como el pago por desempeño) los cuales, influyen directamente en la motivación del personal de salud, su satisfacción laboral, y la calidad de los servicios prestados. Por ejemplo, un estudio en Turquía examino las percepciones de los médicos sobre el sistema de *pay-for-performance* y encontró que, aunque dicho sistema busca mejorar la eficiencia y satisfacción del usuario, también genera tenciones en la ética profesional, la moral del trabajador y el equilibrio de la vida laboral y personal (Poma, 2025).

"En muchos sistemas del sector público a nivel mundial, los ascensos aún se basan más en la antigüedad o las conexiones que en el rendimiento" (Deserranno, 2025). En un estudio realizado en Sierra Leona evidencio que la implementación de sistemas de promoción basados en el mérito, acompañados de incentivos salariales claros y justos, pueden incrementar significativamente la productividad de los trabajadores de salud. Sin embargo, estos beneficios solo se plasmarán si los empleados perciben que el proceso es transparente y equitativo; de lo contrario, la desconfianza puede contrarrestar los efectos positivos esperados (Kavas, 2025).

En este sentido, analizar la meritocracia a nivel internacional ayuda a comprender que, si bien se la considera un elemento clave para fortalecer las instituciones, su puesta en práctica está condicionada por particularidades de cada país, como la solidez institucional y su cultura política existente. Esto evidencia que las dificultades relacionadas con la corrupción, clientelismo y la ausencia de profesionalización no son propias de un solo lugar si no que se presentan en distintos contextos.

En el ámbito nacional, la implementación de la meritocracia en la salud publica enfrenta desafíos importantes. A pesar de los esfuerzos por establecer sistemas basados en méritos, persisten prácticas como el nepotismo y el favoritismo en la contratación y promoción, afectando la trasparencia y equidad en la asignación de cargos. Además, la falta de claridad en los sistemas de evaluación del desempeño genera percepción de injusticia entre los profesionales de la salud, lo que puede repercutir negativamente en la calidad de los servicios brindados (Rosero, 2025).

En Ecuador, la aplicación de la meritocracia en las instituciones públicas y de salud enfrentan desafíos importantes que afectan directamente a los servicios brindados. Un caso representativo es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Cuenca donde "La Contraloría General del Estado confirmo que Rosa Argudo, funcionaria del IESS, trabajo únicamente 2 de los 379 días revisados entre 2020 y 2024" (TÉLEGRAFO, 2025). Además, el mismo medio reporta que se identificaron contrataciones de familiares en cargos administrativos sin cumplir con los méritos requeridos. Estos hechos evidencian que la falta de meritocracia en los nombramientos y en la asignación de personal genera problemas de eficiencia, transparencia y calidad en los servicios que brindan a la ciudadanía, afectando así la confiabilidad y funcionamiento de los mismos.

La meritocracia en el contexto institucional ecuatoriano representa un ideal de gestión basado en la capacidad, formación y desempeño de los individuos. No obstante, su aplicación enfrenta obstáculos estructurales que limitan su efectividad. A pesar de existir normativas y procesos orientados a garantizar la selección por méritos, en la práctica persisten factores como el favoritismo, la falta de transparencia y la debilidad en los sistemas de evaluación. Estas condiciones generan entornos donde el mérito no siempre es el criterio principal, lo que repercute negativamente en la eficiencia, la equidad y la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía. El caso del IESS en cuenca, donde se registraron días de trabajo mínimos

contrataciones de familiares sin méritos, evidencia como estas fallas afectan la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios brindados.

A nivel nacional se ha identificado fallas en la aplicación de la meritocracia y problemas en los procesos institucionales, se puede evidenciar la importancia de analizar como estos aspectos afectan la calidad de los servicios que las instituciones ofrecen a la ciudadanía. En el ámbito local, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ha presentado situaciones en las que no siempre se aplican los principios de meritocracia en todos sus procesos, lo que ha generado irregularidades y prácticas que afectan la eficiencia y confianza de los usuarios. Un claro ejemplo es el que reporto la fiscalía general del Estado, que indica que: dos exfuncionarios del IESS de Tulcán van a juicio por presunta concusión, "Según la investigación, los ahora procesados habrían exigido pagos de dinero a personas como retribución por mantener su vinculación laboral en el IESS durante los años 2017 y 2018" (fiscalía general del Estado, 2025). Este caso muestra que anteriormente han existido falencias en la forma en que se aplican los procesos dentro del IESS, lo que ha repercutido en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Por ello resulta necesario investigar como la meritocracia se está aplicando en la institución y de qué manera influye en los servicios que brinda el Hospital del Día.

En el contexto del IESS de Tulcán, la limitada aplicación de los mecanismos meritocráticos genera impactos negativos en la atención de los servicios que brinda el Hospital del Día, ya que este tipo de prácticas institucionales no permiten que el talento humano sea gestionado de manera justa, objetiva y basada en resultados demostrables. Esta situación evidencia que los ascensos y reconocimientos no se otorgan en función del desempeño real del personal, lo cual provoca una evidente desmotivación, desinterés laboral y una atención indiferente hacia los usuarios que acuden en busca de servicios médicos; además, la experiencia, la formación y las competencias profesionales no son consideradas como prioridad para asignar funciones o responsabilidades específicas, generando errores, dilataciones innecesarias y demoras en la atención, lo que repercute directamente en la calidad percibida de los servicios. Finalmente, la ausencia de incentivos y evaluaciones meritocráticas que recompensen el buen rendimiento genera un bajo compromiso laboral, afectando la actitud y la disposición del personal, lo que se refleja en una atención lenta, con poca empatía y con menor calidad hacia los pacientes

asegurados que dependen de la atención del Hospital del Seguro, incrementando así la insatisfacción ciudadana y el malestar general frente a la institución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la meritocracia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la prestación de servicios que brinda el Hospital del Día?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La justificación de la presente investigación radica en la falta de aplicación del principio de meritocracia en los procesos de selección y promoción y evaluación del personal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ya que la ausencia de este puede afectar negativamente la calidad de los servicios que se brindan en el Hospital del Día. La razón para realizar este estudio se basa en que la incorrecta aplicación de la meritocracia puede generar inequidad y falta de transparencia en la gestión del talento humanos, lo que a su vez puede conducir a la contratación de personas con competencias no adecuadas para desempeñar los cargos requeridos, disminuyendo así la calidad de la atención médica que se ofrece.

Esta investigación busca identificar las causas y efectos de este problema y proponer recomendaciones que permitan mejorar la aplicabilidad de la meritocracia en los procesos de Talento Humano. Los resultados de este estudio pueden contribuir de manera positiva a mejorar la calidad de los servicios de salud del Hospital del Día y, en general, de las instituciones públicas del Ecuador.

La investigación está dirigida a las autoridades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y del Hospital del Día, ya que los resultados pueden ayudar a fortalecer la aplicación de la meritocracia en los procesos de selección y promoción de personal. Además, se dirige a la población usuaria de estos servicios, porque los hallazgos pueden generar conciencia sobre la importancia de la meritocracia en la gestión del sector salud. También puede ser útil para estudiantes de Administración Pública, ya que el estudio sirve como material de referencia para comprender la importancia de la meritocracia en instituciones públicas.

El impacto de la investigación puede ser significativo, tanto para la institución como para la población, al permitir identificar las causas y efectos de cómo se aplica la meritocracia y como está contribuye a la implementación de medidas que mejoren la gestión del personal y la calidad de los servicios de salud.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la meritocracia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en el servicio de medicina general del Hospital del Día, en la Ciudad de Tulcán, periodo 2024-2025.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los mecanismos y criterios de meritocracia que son aplicados en el Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Determinar el nivel de calidad del servicio de medicina general brindado a los usuarios del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tulcán.
- Establecer la relación entre la aplicación de la meritocracia y la eficiencia en el servicio de medicina general del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los mecanismos y criterios de meritocracia que son aplicados en el Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de medicina general brindado a los usuarios del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad de Tulcán?

¿Cuál es la relación entre la aplicación de la meritocracia y la eficiencia en el servicio de medicina general del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los antecedentes que permiten contextualizar el problema de estudio y entender cómo se ha sido abordado en investigaciones previas.

Según Pérez (2023) desarrollo la tesis titulada "*La construcción de la meritocracia en ecuador: ideales sociales desde una perspectiva sociológica*", el *objetivo de este estudio fue describir como se aplica la meritocracia en Ecuador,* abordando un recorrido histórico lo que permitió comprender como surgió y se aplicó a los diferentes contextos situacionales que enfrenta el país. También se revisaron aportes de varios autores especializados en meritocracia lo que permitió tener una mejor comprensión de cómo este principio se implementó a nivel nacional.

Los resultados de la presente investigación arrojaron datos que muestran que, en Ecuador, los principios meritocráticos no se los aplica correctamente ya que persisten prácticas de favoritismo como los nombramientos sin concurso los mismos que presentan decisiones discrecionales y falta de trasparencia en los procesos, lo que ha generado efectos negativos. El autor describe que estos problemas son consecuencia de la falta de sistemas claros de evaluación, la interferencia de factores externos y la limitada profesionalización del servicio público lo que lleva a que se asignen puestos sin méritos. Por otro lado, se evidencia que las instituciones públicas aun no cuentan con mecanismos firmes que aseguren que los asensos, designaciones de cargos, y contrataciones se realicen en base a los principios meritocráticos lo que genera desmotivación en el personal y perjudica el funcionamiento de las instituciones. Estos hallazgos han permitido concluir que, aunque si bien la meritócrata en un pilar muy fundamental en toda institución, su mal funcionamiento o mala implementación puede traer graves consecuencias tanto para los trabajadores como para las instituciones y los ciudadanos que acuden a recibir los servicios ofrecidos.

La presente tesis resulta muy relevante para poder sustentar mi investigación ya que analiza la aplicación de la meritocracia en el contexto del sector público ecuatoriano, comprobando que los procesos de selección, contratación, promoción no siempre se realizan bajo los lineamientos meritocráticos. Es por ello que esta información aporta como antecedente para mi investigación, ya que me permite comprender que hay una necesidad de evaluar de qué manera la meritocracia influye en los servicios y cuál es el imparto que tiene en la atención a los usuarios.

Guevara (2022) realizo su proyecto previo a la obtención del título de Magister en Derecho mención gestión pública titulada "Procesos de meritocracia y transparencia en concursos públicos" el objetivo de este estudio fue analizar profundamente la aplicación de la meritocracia en el sector público nacional y examinar cual es el nivel de trasparencia que generan los concursos de méritos y oposición elaborados en el periodo 2020-2021. El autor desarrollo su trabajo bajo sustento teórico y jurídico sobre los procesos meritocráticos y la gestión administrativa publica, así mismo realizo un análisis comparativo de cómo es la implementación de la meritocracia en países como Chile, España y Colombia.

En el presente proyecto se evaluó a una población de 4.613 personas para analizar el cumplimiento del principio de transparencia frente concursos públicos de méritos y oposición que se realizaron en el periodo 2020-2021. Los resultados determinaron que estos concursos si cumplieron en su totalidad con el principio de la transparencia, específicamente en la fase de publicidad y acceso abierto a los procesos. Sin embargo, este estudio señala que el cumplimiento de esto no garantiza que la meritocracia sea plena, pues aún faltan mecanismos de control que afirmen que los procesos se los está realizando de una manera justa. En conclusión, esta investigación explica que cuando los concursos se los realiza de manera trasparente, promueven el acceso equitativo y justo a los cargos requeridos; pero si los concursos no se realizan bajo estos principios puede generar riesgos de discrecionalidad lo que podría afectar la confianza institucional y la calidad del servicio público.

Este antecedente resulta importante para esta investigación, ya que nos da a conocer un respaldo teórico y jurídico sobre los procesos meritocráticos en los concursos de mérito y oposición del sector público, lo que ayuda a comprender que, si esto no se aplica correctamente puede afectar a los servicios de calidad que frecen las instituciones. Además, se analizó también el cumplimiento del principio de

la trasparencia en los concursos públicos, lo que asegura la igualdad de oportunidades y equidad en el acceso a cargos dentro de instituciones públicas.

Ortiz (2024) desarrollo su tesis titulada "*Meritocracia y servicios de salud de calidad: una revisión de literatura*" el objetivo de su presente estudio fue determinar antecedentes tanto nacionales como internacionales de los últimos 5 años, que hablan de la meritocracia y de los servicios de salud de calidad. La autora de esta investigación realizo una revisión narrativa de literatura en donde su investigación se enfocó en identificar como en algunos países, la designación de cargos en el ámbito de la salud, no siempre se toma en cuenta los méritos si no que es más influenciada por designaciones discrecionales o favoritismos, haciendo así que estos procedimientos no sean en su totalidad transparentes ni justos, lo que genera efectos negativos en la calidad de los servicios ofrecidos.

La presente investigación da a conocer que tras revisar la narrativa literaria de los últimos 5 años atrás, la mayoría de los estudios analizados tanto en lo nacional como en lo internacional coincidieron que la meritocracia no se la ha estado aplicando adecuadamente en lo que viene siendo el sector de la salud, en donde se verifico que los puestos y responsabilidades no son otorgados en base a los méritos si no en base a preferencias o favores, dejando a un lado los procesos meritocráticos transparentes y justos. Es por eso que la autora detalla que los cargos deberían realizarse mediante procesos transparentes y justos que prioricen las habilidades, capacidades y competencias de los profesionales, lo que permitiría mejorar la toma de decisiones y de esa forma garantizar que los servicios sean de calidad.

Este estudio se orientó como un soporte debido que demuestra hallazgos a partir de una revisión de estudios nacionales e internacionales, en donde explica que la mala implementación de la meritocracia afecta directamente a la calidad y eficiencia de los servicios que se ofrecen, la investigación redacta que cuando los puestos se otorgan o se asignan mediante favoritismos o preferencias, la eficiencia institucional disminuye debido que está generando una falta de transparencia tanto interna como externa. Es por ello que esta información aportara mucho a la investigación ya que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social forma parte del Sector Publico ecuatoriano, por lo que es de gran importancia comprender como afecta la mala aplicación de la meritocracia en la calidad de los servicios del Hospital del Dia.

Villarreal Rosero (2025) realizo su tesis titulada "*La meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y su incidencia en los servicios públicos*". Su estudio tuvo como objetivo analizar cómo se estaba aplicando la meritocracia en la institución antes mencionada durante el periodo 2022-2023 y determinar si esa forma de selección es adecuada y se rige bajo los principios meritocráticos, permitiendo conocer si esto influye o no en la calidad de los servicios de salud que se ofrece a la ciudadanía.

La presente investigación realizada en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de huaca- Tulcán, da a conocer que, aunque existen intentos de aplicar la meritocracia de la mejor manera aún persisten practicas discrecionales y falta de transparencia en los concursos de mérito y oposición. Con esto la autora explica que algunos puestos no son otorgados por méritos propios, si no por decisiones preferenciales y favoritismos lo que genera una gran desconfianza en los usuarios. Gracias a estos resultados se puede concluir que, si la meritocracia se la aplica de forma correcta, puede ser un pilar muy fundamental en las instituciones la cual ayuda a mejorar la a calidad de los servicios de salud, pero, por otro lado, si la meritocracia no se la está aplicando bien genera percepciones de favoritismo, discrecionalidad y falta de transparencia lo que puede generar ineficiencia institucional.

Esta información aporta en gran medida a mi investigación ya que demuestra que cuando las instituciones no aplican correctamente la meritocracia dentro de los procesos de selección, contratación y promoción generan efectos negativos tanto para la ciudadanía que acude a recibir los servicios como para la institución que los ofrece. Es por eso que estos hallazgos permiten conocer cuál es la realidad de la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y si esto tiene comparación con lo que ocurre realmente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social donde al ser una Institución Pública se requiere saben cómo se asigna los cargos y si esto incide en el desempeño del personal y en la atención que reciben los usuarios ante los servicios que ofrece el hospital del día.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Bases Teóricas

2.2.1.1. Teoría de la gobernanza

Platón c. 427-347 a.C fue considerado como un influyente filosofo de nacionalidad griega ateniese, quien fueron reconocido como el fundador de la Academia,

constituyéndose como la primera universidad que se ubicó en el Occidente, entre sus principales obras se encuentra la teoría de la gobernanza. Por tal motivo, este filósofo sostiene que la Republica debe existir un modelo que se encuentre orientado sobre la virtud y justicia, en donde el Estado se encuentra direccionando por varios filósofos (Moreira, 2023). Es decir, este autor afirma que el Estado debe ejercerlo la persona que cuente con un conocimiento y sabiduría, más no quien pretende buscar algún tipo de dominio o poder; esto con la finalidad de evitar posibles actos de corrupción o incluso el caos de la democracia.

Entre los principios de esta teoría se encuentra el denominado filosofo rey, es decir, Platón afirma que el Gobierno es considerado como una aristocracia en función del conocimiento, y no de linaje; por lo tanto, los gobernantes deben ser considerados filósofos, especialmente deben estar desinteresados orbe la riqueza y con un enfoque en común sobre el beneficio de los ciudadanos. también afirma que la también gobernanza se orienta sobre el cumplimiento de las clases en relación de su función natural (Bravo, 2022). Por tal motivo, el Estado debe llevar a cabo una educación eficiente con el propósito de asegurar que todos los gobernantes sean capaces de poder diferenciar del bien capricho. Por esta razón, Platón percibía a la democracia ateniense en función de un caos, principalmente por el escaso conocimiento técnico de los funcionarios para gobernar.

Desde esta perspectiva, Platón afirma que las formas de gobierno son propensas a una decadencia, incluso sobre las mejores formas de gobierno puede llegar a deteriorarse en una forma con menor perfección; no obstante, Platón establece cuatro procesos o formas de gobierno; la primera forma la denominada aristocracia, constituyéndose como la mejor, principalmente se caracteriza por los niveles altos en la excelencia, igualdad e incluso educación, la cual se deriva en la timocracia en donde participa un gobernante, especialmente que se integre sobre las disputas, para posteriormente deteriorarse en función de una oligarquía, especialmente se enfoca sobre los gobiernos cuando los pobres son mayoría; mientras que los ricos la minoría, también Platón sugiere que la democracia se constituye como la forma más baja que tiene un gobierno (Moreira, 2023).

En este contexto, la teoría de la gobernanza en la actualidad se ha convertido en un modelo de gestión pública considerada como colaborativa, en donde el Estado no es considerado como un único actor, el cual puede interactuar conjuntamente con el sector privado y la sociedad civil. Por lo tanto, mantiene su enfoque en procesos

democráticos, transparencia, incluso por el uso tecnológico en la modernidad que permita dirigir sociedades de manera horizontal.

Entre los enfoques y las características claves de la gobernanza moderna se caracteriza por ser horizontal y multifactorial, es decir, supera aquella jerarquía tradicional de esta manera se puede promover las redes sobre las políticas públicas, además suele ser colaborativa, es decir, mediante el cogobierno, debido que el Estado y la sociedad permiten gestionar asuntos públicos de manera que puedan superar la subordinación al Estado (Bravo, 2022). También se considera como una gobernanza digital y participativa, debido que mantiene su enfoque sobre la participación de todos los ciudadanos de manera activa, incluso por la utilización de las TIC que permite mejorar la transparencia y la toma de decisiones.

En este contexto, la gobernanza actualmente se ha convertido en una forma resiliente, es decir, pretende la empoderación de la sociedad con el propósito de poder adaptase sobre la incertidumbre y las perturbaciones; también se ha caracterizado por ser una gobernanza territorial, especialmente por la adaptación de las decisiones sobre el entorno local que permite mejorar la calidad de vida de la población y sobre todo fomentar el desarrollo socioeconómico (Bravo, 2022).

2.2.1.2. Teoría burocrática

En relación de la teoría burocrática, visto desde la percepción de Max Weber lo establece bajo un modelo organizacional de manera eficiente y racional, el cual se orienta a una jerarquía, división del trabajo, normas, e incluso por la profesionalización, permitiendo de esta manera incrementar la precisión, previsibilidad y la eficiencia en el Estado u organizaciones, las cuales realizan sus operaciones basadas en la impersonalidad y limitado la arbitrariedad de las personas (Becerra et al., 2025). Desde esta perspectiva, Según Reyes (2020) afirma que Weber señala que la burocracia se constituye como una modalidad eficiente, organizada y racionales que generalmente se caracteriza por la jerarquía estricta, la especialización de las actividades laborales, normas y la selección de la meritocracia; por lo tanto, afirmaba que esta estructura permite la máxima precisión, incluso la disciplina en la gestión de la administración, considerada superior sobre todas las formas de organización.

Entre los puntos claves de esta teoría Weber supone la legalidad y racionalidad, es decir, la burocracia por lo general funciona en función de varias reglas que se

encuentran establecidas, incluso por normas consideradas como impersonales que suelen ser aplicadas con igualdad, también afirma que existe una jerarquía de autoridad, es decir, existe una estructura que principalmente es clara en donde las categorías o puestos inferiores son supervisados con frecuencia, además consiste en la especialización, debido que las actividades dentro de la organización suelen dividirse en función de varios puestos que se encuentran definidos, en donde los integrantes de las organizaciones conocen sus límites y procedimientos; el trato de los funcionarios debe ser de manera objetiva y profesional, finalmente los funcionarios son seleccionados en función de sus méritos y técnicas, más no por aquellas conexiones interpersonales (Becerra et al., 2025).

2.2.1.3. Teoría del servicio público

Con respecto a la teoría del servicio público visto desde la perspectiva de León Duguit, quien fue considerado el pilar en la escuela de Burdeos afirma que el Estado no solamente se lo caracteriza por ser un poder soberano, más bien se lo define como una cooperativa de servicios que se encuentran organización con el propósito de cumplir con las necesidades sociales; las cuales se encuentran orientadas sobre la solidaridad social (Santofimio, 2011). Por tal motivo, es importante considerar que la prestación de los servicios es un proceso es de suma importancia en las actividades gubernamentales, lo cual permite establecer el remplazo de la soberanía por el termino y acciones de responsabilidad.

Por tal motivo, Duguit define al servicio público como una actividad que se basa en el cumplimiento y debe ser regulado, asegurado e incluso controlado por los gobernantes, esto debido que su funcionamiento es de suma importancia sobre la ejecución y el desarrollo social. Por tal motivo, este autor se orienta sobre la interdependencia social, en donde la prestación de los servicios se constituye como una necesidad que generalmente es compartida. Este filósofo relacionado al Estado como una cooperativa, debido que no lo considera como un ente superior, más bien lo relacionado con el conjunto de servicios públicos que se encuentran controlados y organizados (Santofimio, 2011). También considera que la legitimidad de los gobernantes adquiere dependencia sobre sus capacidades, de esta manera se puede asegurar la prestación del servicio; debido que el incumplimiento generalmente ocasiona una responsabilidad del Estado hacia sus ciudadanos.

En consecuencia, Duguit sostiene que la teoría del servicio público se constituye como una piedra angular en donde se debe constituir no solamente el derecho administrativo, más bien como un derecho ciudadano que lo regula el Estado, por esta razón, su enfoque suele ser de manera objetiva y realista, lo cual se desvincula de los conceptos tradicionales en función de la soberanía y los derechos subjetivos. Por esta razón, Duguit afirma que el Estado no es considerado una potencia soberana, lo relaciona con varios gobernantes que tienen la obligación de poder asegurar todos los servicios básicos y esenciales que requiere la sociedad (Santofimio, 2011).; cabe considerar que el poder político únicamente se justifica mediante la garantía de los servicios públicos sobre el interés colectivo.

La teoría del servicio público en la actualidad se ha encontrado en evolución constante mediante un enfoque o modelo denominado nuevo servicio público, el cual posiciona al ciudadano, la regulación y la sostenibilidad, lo cual le permite alejarse del monopolio clásico sobre una congestión se encuentra relacionada con el sector privado (Santofimio, 2011). También se integra con la era de la digitalización que permite garantizar varios derechos como la calidad y la eficiencia, las cuales se encuentran enmarcadas sobre los derechos administrativos de manera global.

Actualmente el servicio público se ha caracterizado por establecerse como un enfoque al ciudadano, es decir, la administración del servicio público se personaliza con la finalidad de satisfacer necesidades específicas en los ciudadanos; también se orienta sobre una gestión mixta sobre la gestión directa del Estado y de manera indirecta con el sector público (Santofimio, 2011). Por tal motivo, los servicios públicos pueden ser considerados como una garantía en los derechos básicos y sobre todo en las competencias y la regulación que ha superado la reserva absoluta del Estado en función de las regulaciones en los mercados.

2.2.2. Bases conceptuales

2.2.2.1. La meritocracia

Se constituye según García y Mendoza (2021) como "una organización laboral o social en donde los cargos, prestigios o recompensas se asignan en función del mérito individual, el esfuerzo, capacidades, talentos o inclusos logros, más no por una herencia o clases sociales que traen consigo un favoritismo" (p. 12). Siendo su principal objetivo promover e impulsar a una persona con mayor capacidad y de esta manera garantizando la eficiencia y la competitividad en la organización. En

este contexto, la meritocracia se considera como un sistema social de carácter laboral y educativo, en donde las personas pueden acceder a varias posiciones y oportunidades, esto por las recompensas según los méritos personales (Dávila, 2021). También se considera como un sistema de gobierno que pretende equilibrar los esfuerzos de una organización.

2.2.2.2. Origen de la meritocracia

Cabe destacar que los primeros indicios de la meritocracia se originaron en la antigua China, en esta época se valorada en merito a los funcionarios públicos, por lo tanto, este sistema incidió directamente en la administración colonial en la india sobre el siglo XVII, posteriormente fue implementada sobre el establecimiento de exámenes que generalmente eran competitivos en el continente europeo, los cuales se encontraban inspirados sobre el sistema mandarín chino. Desde esta perspectiva, este terminó fue acuñado por el sociólogo de nacionalidad británica, Michael Young en la década de los 50, especialmente en el año 1958, la cual fue publicada en su libro distópico denominado *The Rise of the Meritocracy,* de manera sorpresiva Young lo presentó con el objetivo de criticar a las sociedades de manera jerárquica que se encuentra orientada sobre la tiranía del mérito (Albornoz, 2002).

En este contexto, a pesar de su origen de carácter peyorativo, la definición fue establecida de manera positiva sobre la segunda mitad, surgiendo en el siglo XX, desde allí se ha convertido sobre un fundamento para la gobernanza y la educación con la finalidad de promover la igualdad y las oportunidades en las organizaciones. Cabe destacar a pesar que actualmente la meritocracia por lo general es vista como un recurso deseable, su origen adquiere un matiz irónico, por tal motivo, Young en 1958 planteo una sociedad que se encuentra orientada sobre los méritos intelectuales, dejando atrás varios factores humanos (Vélez, 2018). Es decir, lo que surgió sobre una advertencia se ha establecido en la actualidad como una manera que se lleva a cabo en las organizaciones o instituciones privadas o públicas.

2.2.2.3. Características de la meritocracia

La meritocracia al ser considerada como un sistema de organización laboral o social en donde el acceso y la disponibilidad de los puestos de trabajo se lo realiza mediante recompensas por el mérito individual, es decir, el esfuerzo y talento, por tal motivo, entre sus principales características se encuentra la evaluación por

competencias, incentivos, igualdad de oportunidades e incluso por la creación de jerarquías que deben estar orientadas en función de sus capacidades.

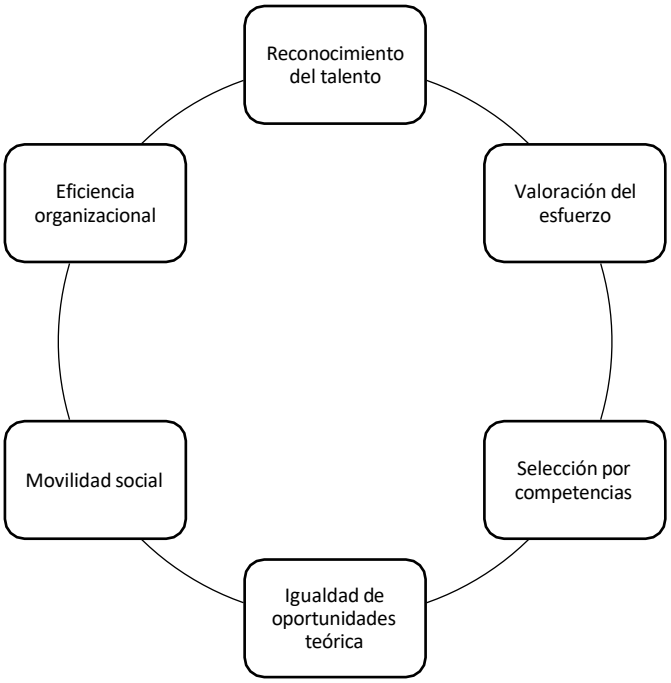


Figura 1. Características de la meritocracia
Fuente: Santos (2025).

- **Reconocimiento del talento:** La meritocracia se caracteriza por la priorización de todas las habilidades de los trabajadores de manera intelectual de carácter superior sobre los cargos que presentan un alto nivel.
- **Valoración del esfuerzo:** Principalmente se establece recompensas en relación del esfuerzo del trabajador, la dedicación y el rendimiento.
- **Selección por competencias:** Cabe considerar que todos los procesos de selección se orientan en función de los méritos comprobables y las habilidades, más no por aquellas credenciales sociales.
- **Igualdad de oportunidades:** Surge desde una premisa, en donde todos los trabajadores o colabores de una institución presentan similares posibilidades para demostrar sus habilidades, esto a pesar que a menudo suele ser criticado y establecidos como una idea difícil de poder alcanzar.
- **Movilidad social:** Es importante considerar que permite a las personas de varios orígenes puedan ascender en relación de sus méritos.

- **Eficiencia organizacional:** A menudo que se busca mejores profesionales suelen reducirse la corrupción y de esa manera limitar el nepotismo sobre la gestión pública y privada (Santos, 2025).

2.2.2.4. La meritocracia en el sector público

Con respecto a la meritocracia en el sector público Cunya (2025) afirma que se ha constituido en la actualidad como sistema de ascenso y selección que se encuentra orientado sobre las experiencias, capacidades, méritos, y las competencias de manera ética en los individuos, esto en lugar de un tipo de favoritismo o incluso a través de conexiones personales, de esta manera se pretende profesionalizar la administración y de esta manera poder garantizar una gestión pública transparente y eficiente con la finalidad de brindar servicios de calidad a los ciudadanos, mediante evaluaciones y concursos.

Entre los principales aspectos claves de la meritocracia en el sector público se encuentra el acceso igualitario, permitiendo garantizar la igualdad de las oportunidades del ingreso a los servicios públicos, esto se lo realiza mediante pruebas o concursos, también requiere de profesionalismo, debido que permite fomentar la contratación del personal que sea comprometido y competente y de esta manera fortalecer la administración. Evita posibles el nepotismo y actos de corrupción, debido que, a la reducción de la influencia política, incluso por ingreso del personal que no se encuentra apto para llevar a cabo varias funciones en el sector público; se orienta sobre los resultados, debido que la gestión pública moderna por lo general utiliza méritos que permitan el logro de varios servicios eficientes (Alcalde et al., 2025).

2.2.2.5. Relación entre la meritocracia y la calidad del servicio

Es importante considerar que la meritocracia contribuye en la calidad del servicio, esto al momento de asegurar los cargos, fortaleciendo la gestión pública que sean ocupados en su mayoría por personas capaces y competentes, que lleven consigo una capacitación en función de sus responsabilidades, esto ocasiona una atención a los ciudadanos de manera transparente y eficiente (Zavaleta, 2025). Por tal motivo, este enfoque limita el nepotismo y la corrupción, contribuyendo en un mejoramiento en relación del rendimiento institucional mediante evaluaciones que son periódicas, incluso por la selección que se encuentre orientada en el mérito profesional.

Por tal motivo, la relación existente sobre la meritocracia y la calidad del servicio radica en el profesionalismo del servicio, especialmente por la selección que se

encuentre orientada sobre los méritos; más no por influencias que sean externas, garantizando que los funcionarios adquirir capacidades técnicas para incrementar los estándares en los servicios prestados; también permite optimizar el uso de varios recursos con la finalidad de mejorar el servicio; además un sistema meritocrático puede limitar los posibles riesgos en una deficiente gestión, especialmente aquellas que son ineficiente, burocráticas y de corrupción.

También contribuye en el fomento del crecimiento profesional, lo cual puede comprender un mayor compromiso sobre la calidad del servicio (Zela, 2024). Por tal motivo, la relación entre la meritocracia y calidad del servicio es directo, debido que a mayor implementación de varios criterios que son meritocráticos en la evaluación y selección del personal, mayor es la transparencia y la eficiencia sobre la prestación del servicio público.

2.2.2.6. El servicio público

Desde la perspectiva de Duguit define al servicio público como aquellas actividades que debe ser asegurada, regulada y controlada por los gobernantes, siendo un procedimiento adecuado en función de la solidaridad social, incluso no puede ser garantizada de manera adecuada, sino por una intervención sobre la fuerza de los gobernantes, por tal motivo, este autor establece un rechazo sobre la noción en función de la soberanía estatal, considerándolo al estado como un servicio público (Rodríguez, 2016). También se puede identificar que el servicio público es considerado como aquellas actividades que son realizadas por el Estado, también denominado prestaciones organizadas de manera directa, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, especialmente en servicios considerados básico y de alta demanda como salud, electricidad, agua potable, seguridad, entre otros.

Entre las principales características del servicio público se encuentra el beneficio de toda la ciudadanía, es decir, realizar sus actividades con el propósito de cumplir con sus necesidades, además cuenta con una gestión estatal que generalmente son administrados por Estado mediante regulaciones, deben establecerse y destinarse de forma interrumpida con accesibilidad a todos los usuarios.

2.2.2.7. Características del servicio público

Con respecto a la característica del servicio público son varias en relación a las necesidades sociales, entre las cuales se destacan:

Continuidad: La calidad del servicio no debe ser interrumpida, debido que responde a las necesidades de la sociedad y de esta manera poder garantizar su funcionamiento sin ningún tipo de interrupción.

Generalidad: Es importante considera que todas las personas tienen el acceso a estos servicios en similares condiciones.

Uniformidad e igualdad: El servicio siempre debe prestarse sin ningún tipo de discriminación, es decir, mediante las mismas condiciones o categorías a los usuarios.

Regularidad: El servicio debe ser concebido mediante un proceso regulatoria, siendo normas técnicas que garanticen la transparencia.

Obligatoriedad: La función del Estado es ser ineludible, de esta manera fortalecer la garantía en la prestación del servicio, independientemente si es directo o mediante particulares.

Mutabilidad y adaptabilidad: Cabe destacar que el servicio público debe adaptarse y evolución sobre las necesidades que tiene la sociedad, incluso por los avances tecnológicos.

Finalidad social: Su principal propósito es la satisfacción de las necesidades en los ciudadanos, también promueven el bienestar general (Albuja, 2021).

2.2.2.8. El valor público

Con respecto al valor público es el valor que la ciudadanía otorga a los bienes, servicios y políticas provistos por el Estado cuando estos satisfacen necesidades con calidad, eficiencia y legitimidad. Creado por Mark H. Moore, este concepto busca el bienestar social y la confianza, transformando problemas en soluciones a través de una gestión pública orientada a resultados y a la participación ciudadana.

El valor público, entendido como "el valor que las y los ciudadanos le otorgan a los bienes y servicios recibidos del Estado cuando satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad y es al mismo tiempo una perspectiva potente para avanzar hacia sociedades resilientes" (CEPAL, 2022, p. 3). El valor público es el centro de una gestión por resultados. En la presupuestación, se financia la producción del valor que se quiere generar a través del gasto público. En la implementación, se produce oportunamente y en forma eficiente el valor público con la calidad deseada. En el monitoreo, se identifican los posibles cambios y correcciones que se deben hacer principalmente al proceso de implementación, pero también generando

información valiosa que permite ajustar todas las etapas del ciclo de gestión por resultados (CEPAL, 2022).

Desde esta perspectiva, el valor público actualmente es de suma importancia poque representa aquellos servicios o beneficios del Estado hacia los ciudadanos para satisfacer sus necesidades sociales; por esta razón, estos servicios deben ser brindados con equidad, calidad y eficiencia con un enfoque en la resolución de los problemas. Su principal propósito es mejorar la calidad de los ciudadanos, promover la cohesión social, incluso garantizar todos los derechos que permitan legitimar y transparentar la gestión pública.

Una de los principales beneficios del valor público es la satisfacción en las demandas ciudadanas, es decir, permite garantizar los servicios, de esta manera pueda responder de forma oportuna y efectiva en relación de las necesidades colectivas. Permite mejorar la calidad de vida, esto porque impacta de manera directa sobre el bienestar, lo cual permite ofrecer varias oportunidades sobre el crecimiento económico y el desarrollo humano (CEPAL, 2022). También genera confianza y legitimidad, constituyendo relaciones sobre la confianza entre los ciudadanos y el Estado, constituyéndose un proceso de rendición de cuentas y transparencia. Además, garantiza la eficiencia sobre el uso de todos los recursos, permitiendo asegurar que todos los recursos públicos sean utilizados de manera responsable y maximizar la eficiencia social. Entre sus principales características se encuentran:

- Orientación al ciudadano: Mantiene su enfoque en la satisfacción de las necesidades de la sociedad con el propósito de mejorar la calidad de vida.
- Resultados y calidad: Pretende demonstrar sus procesos mediane resultados medibles y tangibles en la sociedad.
- Confianza y legitimidad: Contribuye en el fortalecimiento de la confianza en las instituciones gubernamentales mediante la rendición de cuentas y la transparencia.
- Participación ciudadana: Integra a todos los actores sociales y ciudadanos sobre la creación del valor y la definición.
- Inclusión y equidad: Permite promover la justicia social, incluso por los servicios y el acceso equitativo hacia ellos.
- Sostenibilidad: Contribuye sobre el aseguramiento de todos los beneficios.
- Uso eficiente de los recursos: Contribuye en la optimización de los fondos públicos que permita obtener el mayor impacto (CEPAL, 2022).

2.2.2.9. Gestión del talento humano

Se define como aquellas "estrategias empresariales que mantiene su enfoque sobre la motivación, el desarrollo y la retención de todos los empleados que tienen una alta capacidad de respuesta y rendimiento" (Chacha, 2025, p. 27). Esto con el propósito de cumplir con los objetivos de una empresa u organización, a diferencia de los denominados recursos humanos de carácter tradicional, el cual mantiene su enfoque en el potencial de los colaboradores de una organización.

En este contexto, la gestión del talento humano se refiere a un conjunto de procedimiento que tiene una organización independientemente de su conformación, esto lo realiza mediante el departamento de recursos humanos, la cual permita la captación y la incorporación de colaboradores con un mayor desempeño y pretender retenerlos para cumplir con todos los procedimientos (Hidalgo, 2022).

Con respecto al IESS Mantiene su enfoque sobre la estructuración de varios procesos, especialmente de contratación, selección y evaluación en función del desarrollo profesional y desempeño, esto con la finalidad de mejorar de manera eficiente las instituciones, sobre todo la atención a los usuarios. Es importante describir que actualmente permite la elección técnica de sus empleados y una capacitación continua, permitiendo buscar la optimización de varios recursos, incluso por la mitigación de la rotación sobre las áreas en donde se establecen críticas.

Entre los aspectos claves en el IESS se establecen los siguientes procedimientos:

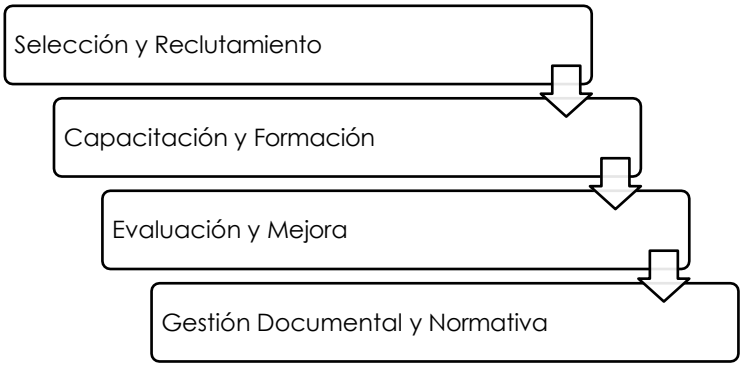


Figura 2. Aspectos claves

Fuente: Hidalgo (2022)

2.3. MARCO LEGAL

Tabla 1. *Fundamentación legal*

Instrumento jurídico	Artículo	Descripción
Constitución de la República del Ecuador (2008)	Artículo 34	El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 19).
	Articulo 227	"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 120).
	Artículo 228	El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 120).
	Artículo 229	"Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 120).
	Artículo 232	No podrán ser funcionarias ni funcionarios ni miembros de organismos directivos de entidades que ejerzan la potestad estatal de control y regulación, quienes tengan intereses en las áreas que vayan a ser controladas o reguladas o representen a terceros que los tengan. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 121).
	Artículo 234	El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y

		programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 122).
	Articulo 367	"El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 174).
	Articulo 368	El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 174).
	Articulo 370	"El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entidad autónoma regulada por la ley, será responsable de la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 175).
Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	Articulo 5	Las instituciones públicas sujetas a esta Ley, garantizarán que los procesos de selección e incorporación al servicio público, promuevan políticas afirmativas de inclusión a grupos de atención prioritaria, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p. 7).
	Articulo 65	La calificación en los concursos de méritos y oposición debe hacerse con parámetros objetivos, y en ningún caso, las autoridades nominadoras podrán intervenir de manera directa, subjetiva o hacer uso de mecanismos discrecionales. Este tipo de irregularidades invalidarán los procesos de selección de personal. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p. 33).
	Artículo 67	La autoridad nominadora designará a la persona que hubiere ganado el concurso, conforme al informe emitido por la Unidad de Administración del Talento Humano. La designación se hará

		en base a los mejores puntajes que hayan obtenido en el concurso. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p. 33).
	Artículo 68	Los ascensos se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en el que se evaluará primordialmente la eficiencia de las servidoras y los servidores y, complementariamente, los años de servicio. Se deberá cumplir con los requisitos establecidos para el puesto. (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010, p. 33).
Ley de Seguridad Social	Articulo 18	El IESS estará sujeto a las normas del derecho público, y regirá su organización y funcionamiento por los principios de autonomía, división de negocios, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por los actos y hechos de sus autoridades, y garantía de buen gobierno, de conformidad con esta Ley y su Reglamento General. (Ley de Seguridad Social, 2001, p.8).
	Articulo 116	Los profesionales de la salud en libre ejercicio, interesados en prestar sus servicios bajo la modalidad de libre elección del afiliado, deberán someterse a las reglas de selección por merecimientos y oposición. Los establecimientos o entidades asistenciales de salud igualmente interesados, se someterán al concurso de selección por merecimientos. (Ley de Seguridad Social, 2001, p. 35).
	Articulo 157	PRESTACIONES BASICAS.- La protección del Seguro General de Riesgos del Trabajo otorga derecho a las siguientes prestaciones básicas: a. Servicios de prevención; b. Servicios médico asistenciales, incluidos los servicios de prótesis y ortopedia; c. Subsidio por incapacidad, cuando el riesgo ocasione impedimento temporal para trabajar; d. Indemnización por pérdida de capacidad profesional, según la importancia de la lesión, cuando el riesgo ocasione incapacidad permanente parcial que no justifique el otorgamiento de una pensión de invalidez; e. Pensión de invalidez; y, f. Pensión de montepío, cuando el riesgo hubiese ocasionado el fallecimiento del afiliado. (Ley de Seguridad Social, 2001, p. 43).
Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados	Articulo 2	El asegurado elegirá al prestador de los servicios de salud de entre aquellos que forman parte de la Red Plural del IESS,

		que responde a una adscripción por zonas geográficas de población beneficiaria definida, que determinará el ingreso obligatorio a toda atención médica desde el primer nivel, así como un sistema de referencia y contrarreferencia para el acceso a los otros niveles de atención de salud. (Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados, 2010, p. 2).
	Articulo 13	El derecho a la atención de salud está garantizado en todo el territorio nacional. Además, se garantiza la atención al afiliado o beneficiario y jubilado, en caso de desplazamientos fuera del territorio al que está adscrito, por un período menor a treinta (30) días. Para períodos mayores, el asegurado deberá adscribirse en la zona geográfica que le corresponda. (Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados, 2010, p. 6).
	Artículo 14	Atención médica por zona geográfica de adscripción de la población: Se establecerá un sistema zonal georreferenciado y de base territorial de los prestadores de salud de la red plural que guardará relación con la división político-administrativa del país. Se establece un sistema de zonas geográficas de acceso a la atención médica a. (Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados, 2010, p. 6).
	Articulo 17	Obligaciones y prohibiciones de los prestadores de salud: Son obligaciones de los prestadores de salud: a) Atender a los sujetos protegidos que soliciten atención de primer nivel, perteneciente a su zona geográfica de adscripción; b) Garantizar la continuidad de la atención cuando sea necesario en otros niveles de complejidad, a través del sistema informatizado de referencia y contrarreferencia; y, c) Establecer costos de producción de atención médica del servicio y facturar al Seguro General de Salud Individual y Familiar, con sujeción al Tarifario aprobado por el IESS. (Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados, 2010, p. 7).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Mixto

Este estudio fue mixto por la utilización y recopilación de información cualitativa y cuantitativa. Conceptualizando al enfoque mixto como aquella combinación de datos cualitativos y cuantitativos de forma sistemática sobre un estudio para la obtención de una mayor comprensión de un tema o fenómeno estudiado mediante la recopilación de información numérica y no numérica (Hernández & Mendoza 2018). Por tal motivo, esta investigación fue mixta debido que desde la perspectiva cualitativa se aplicaron entrevistas dirigidas a los funcionarios del hospital del día del IESS, extrayendo información amplia sobre la meritocracia del IESS y su incidencia en los servicios del Hospital del Día, en la ciudad de Tulcán. También permite describir las percepciones del usuario en relación a la calidad del servicio.

Mientras desde la perspectiva cuantitativa se utilizaron datos numéricos, partiendo del análisis estadístico, además por la aplicación de técnicas cuantitativas como la encuesta que permitió la recolección de información y su interpretación con la ayuda de la estadística descriptiva; también porque permite medir la incidencia de la meritocracia mediante datos estadísticos, además de identificar los tiempos de espera, la eficiencia operativa y la cantidad de atenciones.

3.1.2. Tipos de investigación

3.1.2.1. Descriptiva

Este estudio es descriptivo por la descripción del problema de la investigación, condesándose como un procedimiento que permite definir las actitudes, conductas o comportamientos de una población o fenómeno que se está estudiando sin ninguna manipulación en sus variables, ni explicar por qué ocurre ese problema, sino como y que sucede (Guevara et al., 2020). Por lo tanto, mediante esta investigación se puede describir la meritocracia del IESS y su incidencia en los servicios del Hospital del Día, en la ciudad de Tulcán, esto se lo realizó una vez recolectada la información, con la ayuda de la estadística descriptiva que permitió obtener la información e

interpretarla. También permitió describir el problema de la investigación sus causas y consecuencias.

3.1.2.2. Bibliográfica

Con respecto a la investigación bibliográfica permitió recolectar información secundaria, considerándose un tipo de investigación en donde se utilizan varios recursos como revistas científicas, ensayos, libros, investigación y toda la información que permita extraer fuentes de información con la finalidad de describir y sustentar una investigación. Por tal motivo, este estudio fue bibliográfico debido que se extrajo información sobre la meritocracia del IESS y su incidencia en los servicios del Hospital del Día, en la ciudad de Tulcán, para ello, se extrajeron teorías y definiciones que permitió sustentar de manera teórica esta investigación, mediane el criterio de teóricos y filósofos reconocidos por su aporte.

3.1.2.3. De campo

Mientras tanto, la investigación de campo permitió extraer información primaria, siendo un tipo de investigación que permite la recopilación de datos directamente en donde ocurre el fenómeno o problema de una investigación, para ello, el o los investigadores obtiene información sin ningún tipo de manipulación, siendo interpretada en su estado natural (Vizcaíno et al., 2023). Por lo tanto, en este estudio este tipo de investigación permitió recolectar información sobre la meritocracia del IESS y su incidencia en los servicios del Hospital del Día de la ciudad de Tulcán, para ello, se utilizó técnica de recolección para extraer toda la información necesaria y ser analizada en relación de las necesidades de esta investigación.

3.2. IDEA A DEFENDER

La aplicación efectiva de la meritocracia en el hospital del día en el IESS de la ciudad de Tulcán incide en la calidad del servicio y garantiza una selección, promoción y permanencia del personal para mejorar la eficiencia en la atención médica al usuario.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Definición de variables

Variable independiente

La meritocracia: Según García y Mendoza (2021) afirman que es "una organización laboral o social en donde los cargos, prestigios o recompensas se asignan en función

del mérito individual, el esfuerzo, capacidades, talentos o inclusos logros, más no por una herencia o clases sociales que traen consigo un favoritismo" (p. 12).

Variable dependiente

Servicio de atención médica: Rodríguez (2016) menciona que es el conjunto de proceso o acciones, también se los define como aquellos cuidados profesionales realizados por personal médico con la finalidad de, proteger, mantener y restaurar la salud física de una persona.

Operacionalización de variables

Tabla 2. *Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
La meritocracia (Variable independiente)	Evaluación de desempeño	Nivel de cumplimiento de metas individuales Frecuencia de evaluaciones	Entrevista	Guion de entrevista
	Ascensos e incentivos	Acceso a capacitaciones por rendimiento Incentivos por logros alcanzados		
	Capacitación	Frecuencia de capacitación del servidor público		
	Desarrollo profesional	Cumplimiento de metas institucionales		
Servicio de atención médica (Variable dependiente)	Satisfacción del usuario	Porcentaje de satisfacción Cumplimiento de horarios	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Fiabilidad	Precisión en registros médicos Resolución de trámites		
	Tangibilidad	Estado de instalaciones Limpieza y señalética		
	Capacidad de respuesta	Rapidez del personal Disposición para ayudar Información clara		
	Seguridad	Competencia técnica del personal médico Nivel de confianza		
	Empatía	Comprensión de necesidades Atención personalizada		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Inductivo y deductivo

Es importante considerar que el método inductivo deductivo es una combinación de varios enfoques lógico, debido que la inducción surge de observaciones especificas

hasta establecer teorías generales, mientras que la deducción parte de aspectos generales hasta los más específico (Bermúdez et al., 2024). Por tal motivo, en estudio desde el punto de vista inductivo se analizaron en el hospital del día del IESS factores específicos como la calidad del servicio, tiempos de espera, mediante los instrumentos de recolección de información para extraer conclusiones generales sobre la calidad del servicio. Mientras tanto, desde la perspectiva deductiva se tomaron como referencia teorías sobre la meritocracia y las leyes que fueron descritas en el marco legal para ser aplicación y de esta manera identificar si se cumple con la gestión en el hospital del día del IESS en la ciudad de Tulcán.

3.4.2. Analítico sintético

Con respecto al método analítico-sintético se lo define como un procedimiento de la investigación que integra la descomposición de un problema en diferentes partes, es decir, realizando un análisis, además de la vinculación de las partes estudiadas mediante la síntesis (Herszenbaun, 2022). Por lo tanto, esta investigación se aplicó estos métodos por la descomposición sobre el sistema administrativo en sus diferentes premisas que permita entender la calidad del servicio en el hospital del día para posteriormente integrarlas y de esta manera obtener una visión global.

3.4.3. Técnicas e instrumentos

3.4.3.1. Encuesta

Para la recopilación de información primaria se utilizaron encuestas, consideradas como un procedimiento estructurado que consiste en la recopilación de información o datos primarios que utiliza un cuestionario para obtener información e interpretarla (Duarte & Guerrero, 2024). Por tal motivo, se utilizó una encuesta que permitió identificar la calidad del servicio en los usuarios del hospital del día del IESS en la ciudad de Tulcán. Se lo realizó mediante un cuestionario estructurado conformado por varias preguntas, este instrumento fue validado por 3 expertos para identifica su viabilidad, también se aplicó una prueba piloto para identificar la claridad en las preguntas; posteriormente se analizó e interpretó la información según los requerimientos de la investigación.

3.4.3.2. Entrevista

También se utilizó una entrevista, considerándose una técnica que permite la recopilación de información basada en un problema de estudio, se lo realza de

manera amplia con la participación de dos o más personas. Por tal motivo, se utilizó la entrevista con la finalidad de obtener información detallada sobre la meritocracia en IESS y su incidencia en los servicios del Hospital del Día de la ciudad de Tulcán, para ello, se utilizó un guion de entrevista como técnica de recolección de información, posteriormente toda esta información fue analizada e interpretada, cabe destacar que fue validada por 3 expertos para identificar si las preguntas cumplen con el propósito de este estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

La población de esta investigación fueron los funcionarios del IESS de la ciudad de Tulcán para identificar la meritocracia en esta institución y su incidencia en los servicios del hospital del día, también fueron los usuarios de esta institución con el propósito de identificar la calidad del servicio, considerados como los principales informantes.

Con respecto a la muestra para la aplicación de entrevistas fue necesaria entrevista a 3 personas que trabajan en el IESS de la ciudad de Tulcán, para la aplicación de encuestas se utilizaron cifras proporcionadas por esta instituciones tomando como referencia que a nivel de la provincia existen 51000 personas que gozan de los servicios del hospital del IESS; para ello, fue necesario realizar el cálculo de la muestra para identificar la cantidad exacta de informantes como se muestra a continuación:

Calculo muestral

Donde:

N: Población de estudio (51000)

Z: Nivel de confianza (95%, 1,96)

e: Error (5%)

p: Probabilidades de aceptación (0,5)

q: Probabilidades de rechazo (0,5)

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * 51000}{0{,}05^2 * (51000 - 1) + 1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{3{,}8416 * 0{,}5 * 0{,}5 * 51000}{0{,}0025(4999) + 3.8416 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{48980{,}4}{125{,}9579}$$

n= 381

Una vez realzado el cálculo de la muestra con un error del 5% y un nivel de 95%, el total de encuestas que fueron aplicadas es de 381, cabe destacar que el tipo de muestreo de esta investigación es probabilístico, aleatorio simple debido que cualesquier personas que se encuentra afiliada al IESS en la ciudad de Tulcán pudo ser sujeto de estudio. Una vez recolectada la información se procedió a la tabulación de los datos y la creación de una base de datos en el programa SPSS para identificar una mayor relación en las variables de estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el siguiente apartado se muestran los resultados de esta investigación, para ello, se utilizaron encuestas dirigidas a los usuarios del hospital del IESS de la ciudad de Tulcán e identificar la percepción sobre el servicio público; también fue necesario utilizar entrevistas con la finalidad de obtener amplia información sobre la meritocracia y el servicio público de esta institución. Por tal motivo, a continuación, se presentan los siguientes resultados:

4.1.1. Resultados de encuesta a usuarios del IESS

El servicio de medicina general del Hospital del Día cumple con sus expectativas.

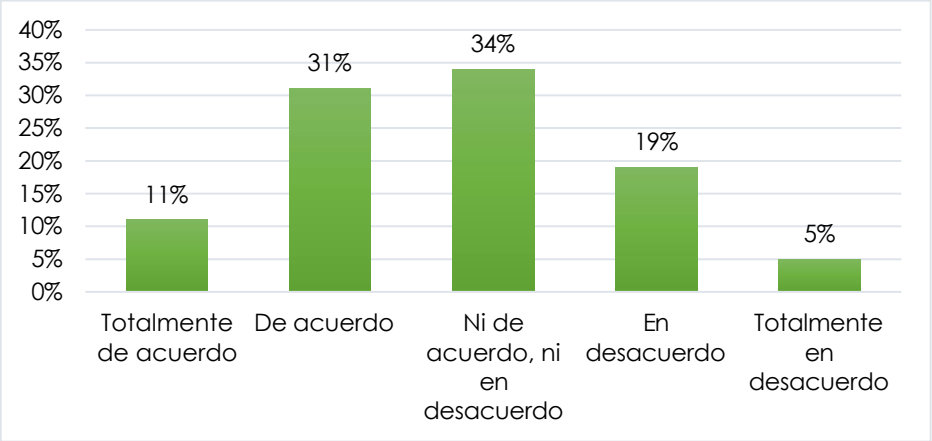


Figura 1. Cumplimiento de las expectativas del servicio de medicina general

Interpretación:

Según los usuarios del IESS en la ciudad de Tulcán se puede identificar que la mayoría afirmó estar en una postura neutral, es decir, no están no de acuerdo, ni en desacuerdo sobre los servicios de medicina general del hospital del IESS y el cumplimiento de sus expectativas, seguido de un inferior porcentaje que afirmó estar de acuerdo, es decir, tan solo 1 de cada 3 personas mencionaron que están de acuerdo con el servicio prestado en medicina general; sin embargo, son escasos los usuarios que está totalmente de acuerdo, lo cual indica que 1 de cada 10 personas

afirma que este servicio cumple con sus expectativas. Lo cual se puede identificar que el servicio de medicina general no cumple con las expectativas de los usuarios.

El servicio brindado en medicina general contribuye a resolver sus necesidades de salud de manera oportuna y eficiente.

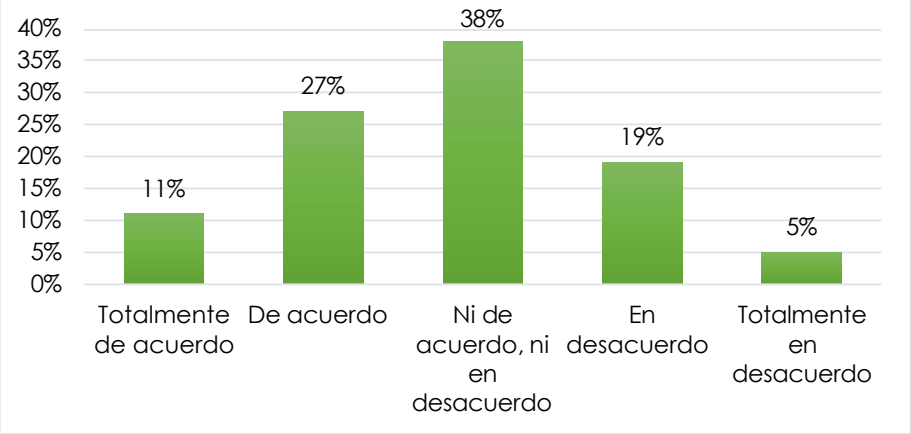


Figura 2. El servicio de medicina general cumple con las necesidades de salud

Interpretación:

Con respecto a un servicio oportuno y eficiente en el área de medicina general se IESS de la ciudad de Tulcán se puede identificar que la mayoría de los usuarios afirmaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la resolución de las necesidades de salud de manera eficiente y oportuna, seguido de un inferior porcentaje que afirmó estar de acuerdo, es decir, 3 de cada 10 usuarios afirmaron que están de acuerdo con el servicio prestado en el área de medicina general. Mientras tanto, son escasos los usuarios que están de acuerdo, lo cual demuestra que la mayoría de los usuarios de esta institución no están de acuerdo con el servicio prestado por esta institución.

Recomendaría el servicio de medicina general del Hospital del Día a otras personas.

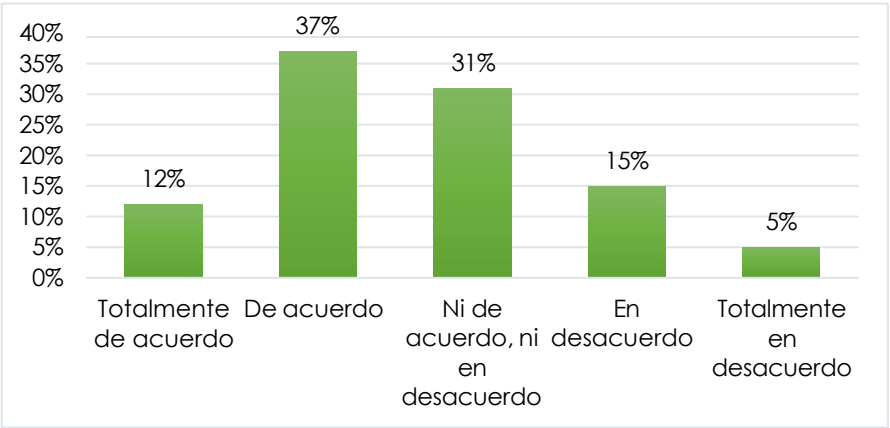


Figura 3. Recomendación del servicio de medicina general

Interpretación:

Con respecto a las recomendaciones que realizaría los usuarios del IESS a terceras personas se pudo identificar en los resultados obtenidos que la mayoría afirmó si recomendar este servicio, debido que estuvieron de acuerdo; seguido de un inferior porcentaje que afirmó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo; mientras tanto, se puede observar que son escasos los funcionarios que mencionaron estar totalmente de acuerdo con recomendar el servicio de medicina general del hospital del día a otras personas. Obteniendo como conclusión que los usuarios del IESS de la ciudad de Tulcán si están dispuestos a recomendar el servicio de medicina general.

El personal médico proporciona información clara y precisa sobre los tratamientos a seguir.

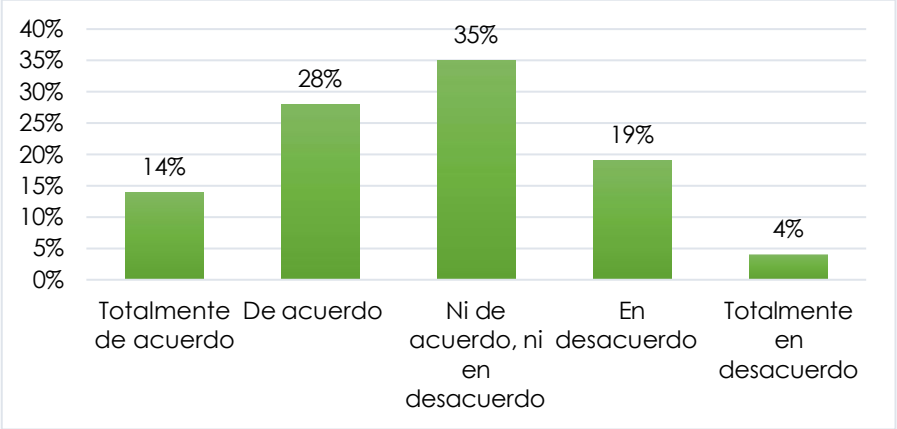


Figura 4. Información clara por el personal médico

Interpretación:

Ahora bien, se puede identificar que la mayoría de los usuarios del IESS de la ciudad de Tulcán mostraron una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la información que proporcionan los profesionales de la salud de manera clara y precisa sobre todo los procesos que tiene que seguir el paciente; seguido de un inferior porcentaje que afirmó estar de acuerdo. No obstante, se puede identificar que son escasos los usuarios que están de acuerdo con la información que proporcionan los médicos en todos los procesos a seguir, es decir, tan solo 1 de cada 10 usuarios afirmó que está de acuerdo con las explicaciones o sugerencias medicas por parte del personal de medicina general.

Los procedimientos realizados en medicina general se ejecutan de manera segura y profesional.

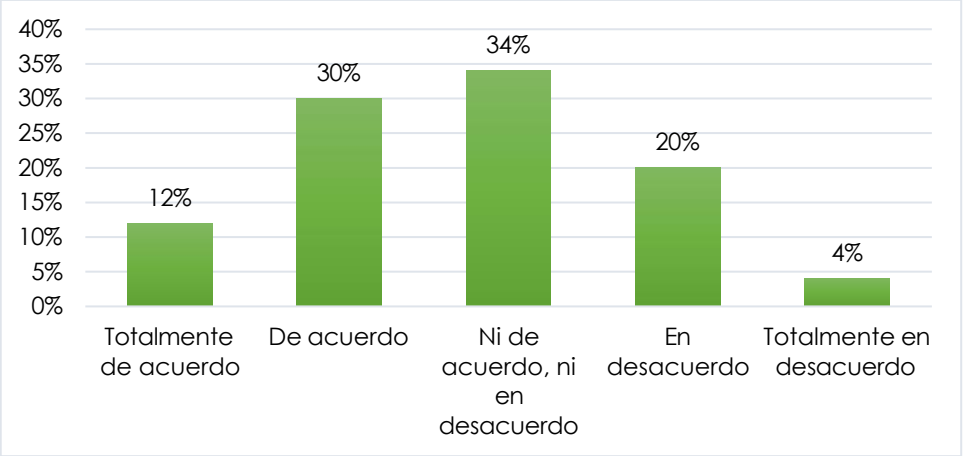


Figura 5. Procedimientos seguros y profesionales

Interpretación:

Con respecto a los procedimientos de manera profesional y segura se puede identificar desde la perspectiva de los usuarios del IESS que la mayoría mostro una postura neutral, es decir, no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre los procedimientos profesionales y seguros que son llevados a cabo por el personal de medicina general; seguido de un inferior porcentaje que afirmó estar de acuerdo con estos procedimientos. Se puede identificar que son escasos los usuarios que mencionaron estar totalmente de acuerdo con los procedimientos que se realizan en medicina general de manera profesional y segura, debido que tan solo 1 de cada 10 usuarios están totalmente de acuerdo.

El diagnóstico y/o tratamiento brindado por el profesional de medicina general le genera confianza y seguridad durante su atención

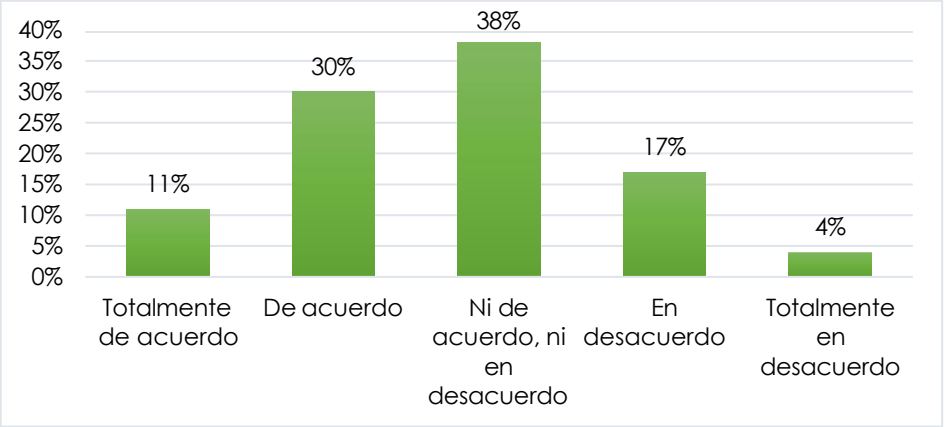


Figura 6. Confianza y seguridad en la atención

Interpretación:

Ahora bien, sobre los tratamientos y diagnósticos que han sido brindados por el profesional de medicina general del IESS en la ciudad de Tulcán se pudo identificar que la mayoría de los usuarios mencionaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la confiabilidad y seguridad durante su atención, seguido de un inferior porcentaje que mencionaron estar de acuerdo. Mientras tanto, son escasos los usuarios del IESS que afirmaron estar totalmente de acuerdo con la confianza y seguridad en el diagnostico o tratamientos que son brindados por el profesional médico, es decir, tan solo 1 de cada 10 usuarios estar totalmente de acuerdo.

El personal del servicio de medicina general cumple rigurosamente con los protocolos de bioseguridad, higiene y atención segura durante su estancia en el Hospital del Día.

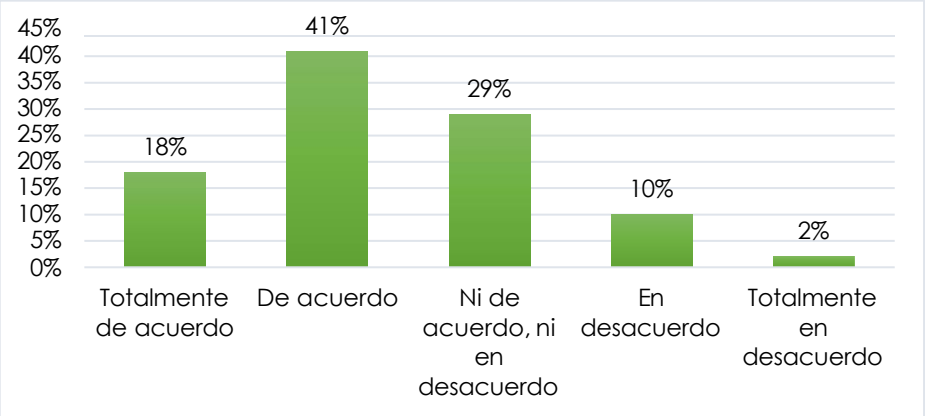


Figura 7. Cumplimiento con los protocolos de bioseguridad

Interpretación:

Con especto a los protocolos que utiliza el personal médico del IESS se puede identificar que la mayoría de los usuarios afirmó estar de acuerdo en relación del cumplimiento de higiene, bioseguridad y atención durante su estancia en el Hospital del Día, es decir, al menos 4 de cada 10 usuario si están satisfechos con los protocolos utilizados por el personal médico en el servicio de salud; mientras que un porcentaje inferior sostuvo que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Mientras tanto, son escasos los usuarios que mencionaron estar en desacuerdo, lo cual evidencia que el personal médico si cumple con los protocolos de bioseguridad, higiene, garantizando una atención segura en los pacientes.

El servicio de medicina general recibido se desarrolla conforme a la hora programada.

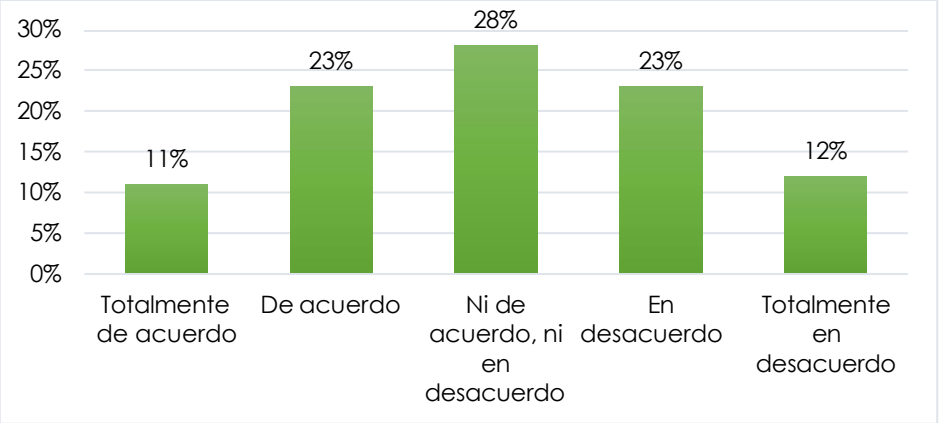


Figura 8. Servicio según la hora programada

Interpretación:

En relación de la puntualidad en los proceso y citas médicas en el servicio de salud se puede identificar que la mayoría de los usuarios afirmaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el servicio de medicina general recibido en el horario establecido, mientras tanto, un inferior porcentaje afirmó estar en desacuerdo; sin embargo, se puede identificar que son escasos los usuarios que mencionaron estar totalmente de acuerdo con el cumplimiento de la hora programada en el servicio de medicina general, es decir, 1 de cada 10 usuarios del IESS que asisten al área de medicina general afirmaron que están de acuerdo con los horarios percibido en el servicio.

El personal de medicina general muestra interés por atender sus necesidades de salud.

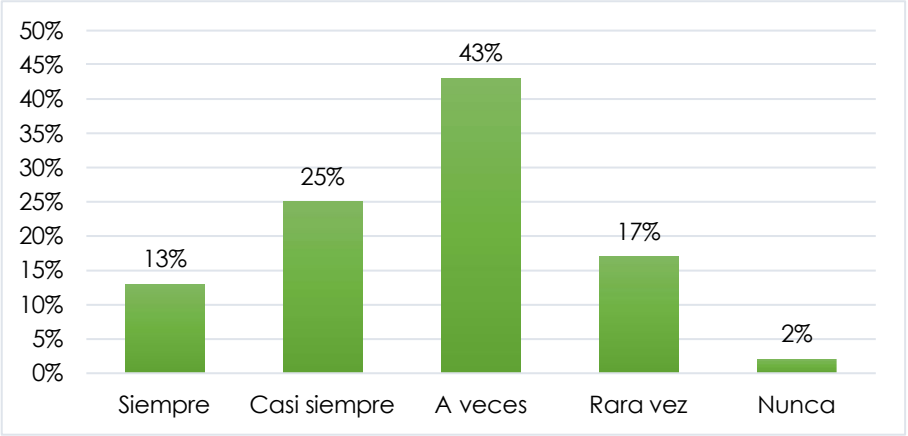


Figura 9. Interés por atender las necesidades de salud

Interpretación:

Con respecto al interés que muestra el personal de medicina general del IESS en la ciudad de Tulcán se puede identificar que la mayoría de los usuarios afirmaron en su mayoría que a veces muestran interés por atender sus necesidades de salud; seguido de un inferior porcentaje que lo realiza casi siempre; mientras tanto, se puede observar que son escasos los usuarios está satisfecho con la atención, debido que afirmaron en su mayoría que siempre el personal de salud muestra interés por atender las necesidades de los usuarios. Sin embargo, son escasos los usuarios que mencionaron rara vez o nunca estar satisfechos con el interés que muestra el personal de salud en atender sus necesidades.

Está de acuerdo con el trato del personal de medicina general durante su atención.

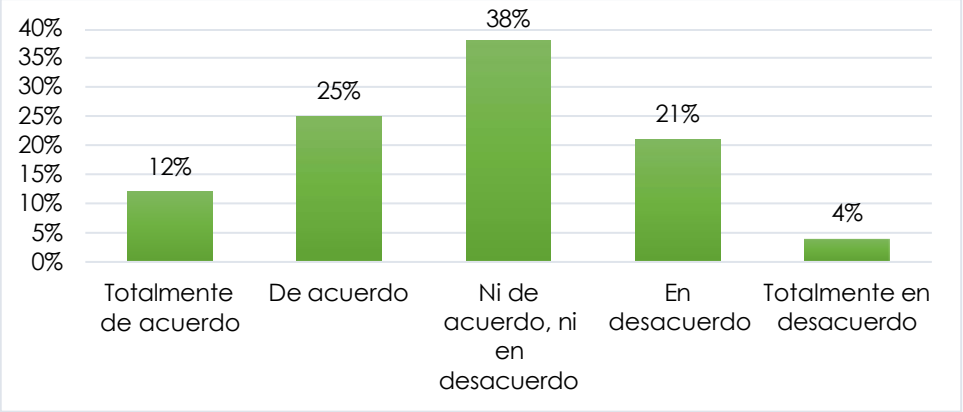


Figura 10. Trato del personal durante la atención

Interpretación:

Ahora bien, en relación de la satisfacción del trato del personal de medicina general durante su atención mostraron una postura neutral, es decir, la mayoría de los usuarios no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el trato del personal en su atención, seguido de un inferior porcentaje que menciono estar de acuerdo; por lo tanto, 1 de cada 4 usuarios afirmaron está de acuerdo con el trato del personal de medicina general en su atención. Mientras tanto, se puede identificar que son escasos los usuarios que están totalmente de acuerdo.

La atención recibida es personalizada de acuerdo con su situación médica

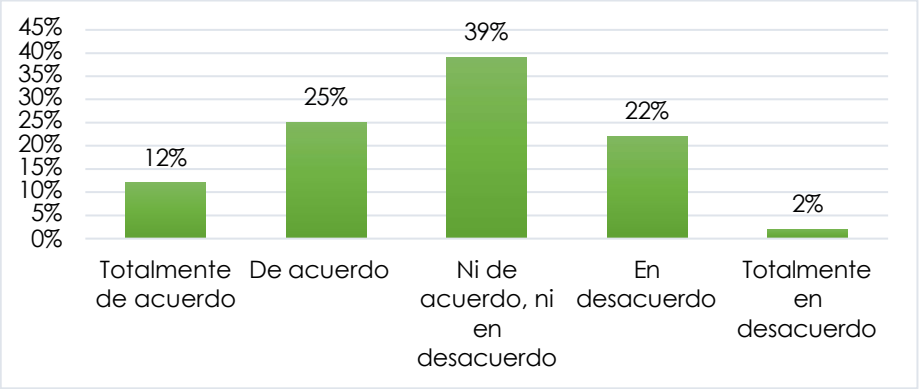


Figura 11. Atención personalizada

Interpretación:

La mayoría de los usuarios de IESS de la ciudad de Tulcán mencionaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la atención personalizada que recibe del personal médico en relación de su actual situación médica, seguido de un inferior porcentaje que afirmó estar de acuerdo, por lo tanto, se puede identificar que tan solo 1 de cada 4 personas afirman estar de acuerdo con la atención recibida de manera personalizada en relación con su situación médica. Sin embargo, se puede observar que son escasos los usuarios que afirmaron estar totalmente de acuerdo con la atención personalizada en esta área, obteniendo como conclusión que la mayoría de los usuarios no está totalmente satisfecha, lo cual requiere de estrategias que se orienten en una atención personalizada conforme a su situación médica.

¿Cómo califica en general el servicio de atención médica recibido en el Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

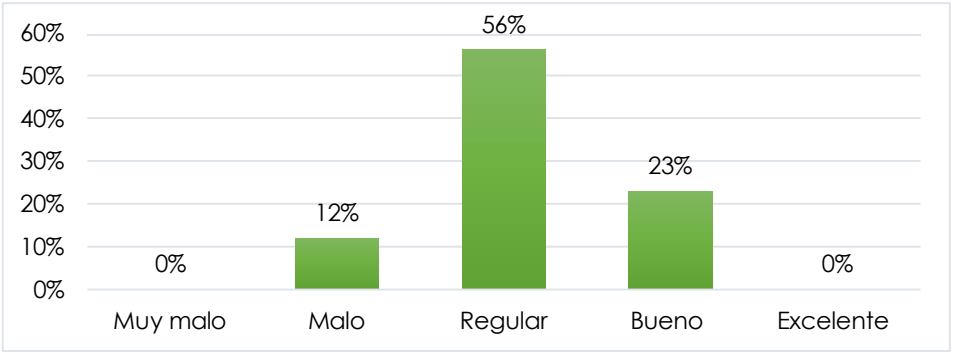


Figura 12. Evaluación del servicio de atención médica

Interpretación:

Finalmente, con respecto a la calificación o evaluación del servicio de atención médica según los usuarios que han recibido el servicio en el Hospital del Dia del IESS

se puede identificar que la mayoría de los usuarios afirmaron que este servicio es regular, en donde se obtiene que 6 de cada 10 usuarios afirmó que el servicio que percibe en esta institución es regular, lo cual indica la necesidad de establecer mejoras; un grupo inferior afirmó que es bueno, mientras tanto, ningún usuario afirmó que es excelente, esto indica que es necesario realizar mejoras, debido que las perspectivas de los usuarios sobre el servicio de medicina general es regular; incumpliendo con sus necesidades y expectativas de salud.

4.1.2. Resultados de entrevista

Tabla 3. *Resultados de entrevistas*

Pregunta	Responsable/director de Talento Humano del Hospital del Día	Director administrativo del Hospital del Día	Análisis
¿Cómo se evalúa el cumplimiento de metas individuales de los servidores públicos?	La evolución de cumplimiento de los metas de manera individual comúnmente se la realiza considerando la responsabilidad y funciones asignadas a los servidores dentro de la institución también se analizan todos los cumplimientos en función de las actividades que se han programado y sobre todo los resultados que obtiene por esta razón el desempeño ha demostrado durante el periodo de evaluación que surge en función del cumplimiento de sus metas también se consideran varios aspectos de suma importancia como la responsabilidad y el cumplimiento de los horarios el aporte que realiza cada servidor la calidad del trabajo por esta razón la evaluación permite obtener una amplia Visión de manera general sobre el desempeño de los funcionarios y de esta manera determinar si se está cumpliendo con toda la responsabilidades con respecto a los puestos de trabajo.	El cumplimiento de estas metas suele analizarlas en función de las relaciones que tienen los servidores con sus puestos de trabajo y con los objetivos establecidos en su área en el caso de este establecimiento de salud como es el IESS se debe considerar el cumplimiento de las actividades administrativas debido a que es importante observar varios aspectos y que se encuentran vinculados con la calidad responsabilidad sobre la atención al usuario también es necesario considerar el cumplimiento de varios procedimientos la organización del equipo de trabajo y sobre todo por la capacidad del servidor que permita responder frente a las necesidades que requieren su puesto de trabajo.	Según los responsables administrativos del IESS afirman que se evalúa el cumplimiento de las metas individuales en los servidores públicos en relación de las funciones que cumplen, sin embargo, se puede identificar claramente que no existen los recursos suficientes para evaluar el desempeño de los profesionales que prestan el servicio público, ni tampoco existen mecanismos en donde los usuarios puedan calificar su atención sobre el servicio percibido.
¿De qué manera los resultados de estas evaluaciones influyen en la gestión del talento humano?	Los resultados de evaluación si bien es cierto son de suma importancia debido a que contribuyen identificar las fortalezas además como las necesidades de mejoras de los servidores en esta institución cuando se detecta que una persona	Los resultados contribuyen en identificar las áreas del personal que tiene un desempeño eficiente Ya que ellas en donde se presentan varias dificultades esta información comúnmente es útil debido a que permite tomar decisiones que se vinculen directamente con las	Cabe considerar que los resultados obtenidos en las evaluaciones influyen en la gestión del talento humano, tomando como referencia los indicadores, por lo tanto, es importante considerar que el IESS debe tomar como referencia los resultados negativos e identificar las debilidades para convertirlas en fortalezas y

	presenta varias dificultades en aspectos funcionales la información sirve con la finalidad de establecer varias actividades o acciones de capacitación Igualmente con un cronograma de acompañamiento también los resultados contribuyen conocer que todas las eras se pueden alcanzar en funciones objetivos y cuáles requieren mayor atención por esta razón la evaluación no sólo debe considerarse Como mecanismo que le permite calificar al servidor más bien se le ha concebido como una herramienta que permite mejorar la gestión del talento humano y de esta manera contribuir sobre el cumplimiento de los objetivos de esta institución.	capacitaciones que son de suma importancia para el trabajador especialmente cuando se identifica que existen dificultad de recurrentes en varias actividades se puede llevar a cabo un análisis si hace falta conocimiento necesidad o incluso actualización organizacional por esta razón la evaluación en esta institución se ha convertido en una herramienta que permite mejorar el funcionamiento tanto del servidor como de los procesos administrativos.	garantizar que los servicios prestados por el IESS cumplan con las necesidades de los usuarios.
¿Con qué frecuencia se realizan las evaluaciones de desempeño en la institución?	Las evaluaciones comúnmente se le realiza en función de los procedimientos que se tiene planificado a nivel institucional y la normativa aplicable porque se erige a los lineamientos establecidos también se considera un periodo determinado que permite evaluar el cumplimiento de todas actividades y los resultados que han tenido los servidores públicos no obstante independientemente de toda la evaluación formal desde el talento humano comúnmente suele ser importante mantener un seguimiento permanente sobre el desempeño del personal debido a que existen situaciones en donde se pueden presentar el desarrollo de actividades y requieren de atención previo a la evaluación.	Cabe considerar que la evaluación formal comúnmente en esta institución se la realiza función de los procedimientos que se encuentran establecidos por los actos directivos no obstante en un hospital del día como es este el desempeño de personal requiere de una observación y seguimiento de manera permanente además las actividades pueden desarrollarse de manera diaria y Existen varios escenarios en donde requieren ser atendidos de manera oportuna Por lo tanto Considero que la evaluación formal se la debe implementar mediante el seguimiento que realizan los responsables sobre las diferentes áreas que prestan el servicio público de esta institución.	Con respecto a la frecuencia que realizan evaluaciones de desempeño en las instituciones, se puede identificar que los dos entrevistados afirmaron que se los realiza según los procedimientos, sin embargo, no establecen una frecuencia exacta de la frecuencia con la cual realizar evaluaciones de desempeño, lo cual indica que a simple vista que no se lleva a cabo una frecuencia para llevar a cabo estas evaluaciones, quizá esto impacta directamente en el servicio prestado a los usuarios.

¿Qué criterios se utilizan para cumplir con los principios de la meritocracia en los funcionarios?	Se consideran varios aspectos entre los cuales las necesidades identificadas en cada puesto de trabajo las funciones que desarrolla el servidor los resultados incluso de Las evaluaciones de desempeño y sobre todo las necesidades que permiten cumplir con los objetivos de la institución también se debe tomar como referencia determinadas capacitaciones, se consideran varios aspectos entre los cuales las necesidades identificadas en cada puesto de trabajo las funciones que desarrolla el servidor los resultados incluso de Las evaluaciones de desempeño y sobre todo las necesidades que permiten cumplir con los objetivos de la institución también se debe tomar como referencia determinadas capacitaciones el perfil que cuenta él aspirante lo importante es que exista una adecuada planificación para que la capacitación no solamente sea una actividad aislada también puede considerarse Como aquella actividad Que responda a las necesidades del personal y pueda contribuir en mejorar el desempeño institucional.	Se debe considerar varios aspectos entre los cuales se destacan la necesidad del puesto de trabajo las funciones que desempeñan los servidores la formación académica la experiencia los conocimientos que se requiere para cumplir sus actividades y los resultados de Las evaluaciones además se deben considerar también las necesidades generales del establecimiento Por ejemplo si se identifican necesidades comunes en un área determinada puede ser conveniente desarrollar una previa capacitación para varios servidores que requieran lo importante es que existe una relación entre la necesidad de reales del servicio y la capacitación.	Entre los criterios que se toma en cuenta para la para cumplir con los principios de la meritocracia se toma como referencia las capacidades de cada persona, especialmente por las necesidades de cada área, en función de estas capacidades se puede definir el personal que pueda acceder a programas de capacitación, por esta razón, es importante que exista una relación directa entre las necesidades del servicio con la capacitación.
¿Existen incentivos o reconocimientos para los servidores que destacan por sus resultados?	Existen varios mecanismos en la institución especialmente aquellos de reconocimiento Aunque Considero que este aspecto siempre puede ser fortalecido el reconocimiento No necesariamente tiene que ser económico también se ha expresado mediante reconocimientos institucionales participación en actividades o felicitaciones de	El reconocimiento de personas se lo puede realizar mediante varios mecanismos dependiendo de las disposiciones institucionales por esta razón Considero que es importante fortalecer este aspecto debido a que los servidores le quieren conocer que su trabajo y compromiso sean valorados el reconocimiento en muchas ocasiones es institucional y No necesariamente suele	Cabe considerar que según los entrevistados afirmaron que existen reconocimientos, no siempre son de carácter económicos, más bien, son reconocimientos sobre el trabajo y la laboral de los funcionarios, sin embargo, parece ser que este tipo de reconocimientos no se los realiza con frecuencia, para ello, el departamento de talento humano debe planificar estas acciones para motivar al personal y brindar un mejor servicio.

	manera profesional siempre dentro de esas disposiciones correspondientes Considero que reconocer el trabajo bien realizados importante debido a que puede contribuir a fortalecer la motivación el sentido de pertenencia al compromiso y sobre todo impulsa otros servidores a establecer relaciones que puedan fortalecer el servicio a nuestros usuarios.	ser económico porque se rige en función de los lineamientos y salarios destinados por la legislación actual por esta razón comúnmente se realizan felicitaciones formales no es decir una mención por el trabajo realizado determinadas oportunidades de desarrollo que influyen directamente sobre el compromiso y la motivación que tiene el personal.	
¿Con qué frecuencia el personal recibe capacitaciones relacionadas con sus funciones?	Con respecto a la frecuencia de las capacitaciones depende de la planificación institucional además de los programas disponibles y de las necesidades que se ha identificado en cada área en el IESS donde Existen varios perfiles profesionales y administrativos las necesidades de capacitación pueden ser diversas por esta razón no todas las áreas perciben exactamente el mismo tipo de capacitación y tiempo lo importante es que exista una planificación que contribuye a mantener actualizados todos los conocimientos del personal y fortalecer aquellas competencias que son necesarias en el cumplimiento de las funciones asignadas se puede Establecer un período de 6 meses que se realiza algún tipo de capacitación según el área que corresponda.	La frecuencia de las capacitaciones tiene mayor dependencia en función de las necesidades que requiere cada área, por ejemplo si una área no requiere de capacitaciones llevan a cabo una planificación sus procesos son eficientes no es necesario realizar un tipo de capacitación porque en este caso se desembolsa una cantidad económica considerable además de disponer del tiempo de los servidores públicos en el IESS la capacitación debe ser un proceso permanente debido a que estos procesos requieren de actualizaciones además es necesario poder diferenciar las necesidades de capacitación de personal médico enfermería administrativo y servicios generales se establece un periodo de capacitación de al menos dos veces al año.	Cabe considerar que según los entrevistados no mencionaron una frecuencia exacta de capacitaciones, lo cual parece identificar que la institución no tiene un cronograma establecido para el desarrollo de capacitaciones, por lo tanto, es importante considerar que las capacitaciones contribuyen en mejorar el servicio público en función de las necesidades de los usuarios.
¿Las capacitaciones responden a las necesidades reales del puesto de trabajo?	En términos generales se pretende que las capacitaciones se encuentren vinculadas directamente con las funciones y necesidades de los puestos de trabajo no obstante considero importante que al momento de existir posibilidades de	Se pretende que las capacitaciones puedan responder a las necesidades que se ha identificado cada área, puesto de trabajo no obstante Considero que es necesario fortalecer continuamente el análisis de estas necesidades para conllevar a cabo varias soluciones que	Según los entrevistados se puede identificar que desde s perspectiva la capacitación su responden a las necesidades reales en los puestos de trabajo, sin embargo, se puede determinar que existe una escasa capacitación por parte de las autoridades del IESS, por esta razón, las capacitaciones deben orientarse en

	mejorar el diagnóstico en función de las necesidades de capacitación es necesario identificar las debilidades de cada área previos o planificación la capacitación suele ser importante identificando Cuáles son las dificultades que presenta el personal de esta manera los resultados y recursos que se destinan a la capacitación comúnmente se los puede utilizar de manera eficiente los conocimientos adquiridos tienen una aplicación directa sobre las actividades laborales.	puedan mejorar el servicio público la capacitación Por lo general debe partir de problemas concretos que se pretendan fortalecer en un área específico fortalecimiento de las competencias de los servidores.	mejorar la prestación del servicio público y cumplir con las satisfacciones de los usuarios.
¿Considera que la institución brinda oportunidades suficientes para el crecimiento profesional de sus colaboradores?	Por lo general ofrece varias oportunidades que se encuentran vinculadas con la participación actividades institucionales capacitaciones o por las actualizaciones de los conocimientos del personal no obstante cuando hablamos de crecimiento profesional debemos de considerar que todos los acentos y los cambios de puestos tienen mayor dependencia sobre la existencia de vacantes de los procedimientos además de las necesidades institucionales por esta razón considero importante que los servidores puedan conocer de manera clara Cuáles son los aportes que existen y cuáles son los requisitos que se debe cumplir para poder participar en varios procesos.	Existen varias oportunidades que se encuentran vinculadas con la capacitación y actualización de manera profesional pero es importante considerar que el crecimiento dentro de la institución depende de varios factores especialmente por los procedimientos establecidos disponibilidad de puestos y las necesidades propias de la institución por esta razón considero importante que los servidores puedan conocer las oportunidades existentes y que los procesos se los desarrolle de manera profesional de manera transparente y clara.	Según los entrevistaos afirman que el IESS si brinda varias oportunidades que se encuentran relacionada con la actualización de los conocimientos, capacitaciones y sobre todo por participación activa, sin embargo, estas oportunidades deben estar orientadas en el desarrollo profesional y las competencias de los funcionarios públicos, por lo tanto, es importante mencionar que el crecimiento profesional, depende directamente de las oportunidades que puedan presentarse en los trabajadores de formarse como profesionales del servicio público.

4.2. DISCUSIÓN

En el Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la capacidad y la formación del médico y administrativo se rigen directamente sobre concursos de mérito de oposición que son administrados en función de la coordinación, conforme al respuesta del Ministerio de Trabajo del Ecuador; por esta razón, los criterios y mecanismos aplicados permiten garantizar una vinculación del talento humano que puede responder a todos los perfiles técnicos, administrativos, normalizados y de salud. Por esta razón, es importante destacar que la meritocracia se ha constituido como un principio fundamental en el servicio público, debido que en el sector de la salud la preparación, experiencias y las capacidades del personal tienen mayor influencia sobre la calidad del servicio que percibe los ciudadanos. Corroborando con los resultados de esta investigación según los funcionarios afirmaron que la aplicación este principio se debe orientar en garantizar que todo el personal sea seleccionado y evaluado en función de sus méritos profesionales, su experiencia, conocimientos y su desempeño laboral con la finalidad de mejorar el servicio público y satisfacer todas las demandas ciudadanas.

Corroborando con la perspectiva de Max Weber sobre la Teoría de la Burocracia conceptualiza la meritocracia como aquel principio fundamental que permite la selección y promoción en las organizaciones de manera racional, es decir, para Weber los puestos de trabajo se los debe asignar en función de una competencia técnica, exámenes, formación académica y no por algún favoritismo, lealtad política, herencia o carisma personal; por esta razón, este autor considera cuatro puntos claves que se encuentran inmersos en la meritocracia: la cualificación en donde los empleados se contratan orientados en títulos o promociones académicas, además de pruebas objetivas los ascensos basados en el mérito, esto surge por las promociones obedecen a la antigüedad, al desempeño del trabajador; eliminando cualquier tipo de arbitrariedad de los jefes, la impersonalidad donde la evaluación y el trato no tienen dependencia de relaciones personales; más bien, en su cumplimiento sobre las funciones que requiere dicho puesto y la profesionalización, también de la disposición de un puesto en donde el funcionario pueda recibir un sueldo fijo y no y no se considera un dueño de los medios administrativos.

Por esta razón, la meritocracia debe estar orientada directamente en los conocimientos, experiencias y habilidades de una persona con la finalidad de mejorar el servicio público y no por méritos individuales que inciden directamente en la calidad del servicio. Comparando con los resultados de esta investigación se obtuvo que la mayoría de los usuarios del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Tulcán mostró una postura neutral, es decir, no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el servicio percibido en medicina general en relación con sus expectativas.

Mientras tanto, desde la postura de Zela (2024) afirma que existe una relación directa entre la capacitación del personal y la meritocracia, debido que se constituye como el fortalecimiento de todas las competencias profesionales para mejorar la gestión institucional, por esta razón, la capacitación contribuye a que todos los trabajadores puedan actualizar sus conocimientos y puedan desarrollar habilidades que garanticen un servicio público de calidad y cumplir con todas las expectativas de los usuarios; mejorando su desempeño laboral. La capacitación debe ser considerada como una oportunidad para que todos los funcionarios públicos puedan mejorar sus competencias y de esta manera demostrar sus capacidades en igualdad de condiciones.

Ahora bien, conforme los resultados obtenidos en la presente investigación desde el punto de vista del director del talento humano del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Tulcán afirmó que la frecuencia de las capacitaciones tiene gran dependencia sobre la planificación institucional, además de los programas que se encuentran disponibles y sobre todo de las necesidades que se han identificado en todas las áreas; generalmente la capacitación del personal se la lleva a cabo en un periodo de 6 meses, siempre y cuando existan los recursos disponibles y se encuentre inmerso en las actividades planificadas por esta institución.

Corroborando con la teoría de la gobernanza desde el punto de vista de Platón plantea que el gobierno tiene que estar dirigido por personas que cuenten con un conocimiento, sabiduría y la capacidad para tomar decisiones que se orienten en un bien común y fortalecer el servicio público. Por esta razón, para Platón gobernar no solamente consiste en ejercer autoridad; más bien, en contar con la preparación y los conocimientos necesarios que le permitan dirigir y solventar las necesidades sociales; con respecto a la capacitación sobre el pensamiento de

Platón radica la importancia de la educación y la formación como mecanismo que permite el desarrollo de las capacidades intelectuales y morales para asumir las responsabilidades en cada área del servicio público. Con respecto al nivel de cumplimiento de los principios de meritocracia en el Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Tulcán los resultados de investigación se pudo identificar que se fortalecen los mecanismos de evaluación y los procesos de selección, especialmente para el desempeño de profesionales, de esta manera poder establecer varios criterios de forma transparente que sean conocidos por los servidores con la finalidad de fortalecer los procesos; además con las capacitaciones que son de suma importancia para mejorar las necesidades de los usuarios en cada área específica.

Mientras tanto, corroborando desde el punto de vista del usuario se pudo identificar que no está de acuerdo sobre el diagnóstico, trato brindado por el profesional de medicina general qué le beneficie confianza y seguridad durante su atención, lo cual indica la necesidad de establecer mejoras para cumplir con todas las necesidades de los usuarios. Desde el punto de vista de Zavaleta (2025) afirma que los procesos de selección, promoción y evaluación del personal administrativo deben regirse en sus conocimientos y experiencias; de esta manera se puede garantizar los principios de la meritocracia, debido que los profesionales que no cuenten con una preparación, conocimiento y experiencia en dicha área incide directamente en la calidad del servicio y pueden cumplir las expectativas de los usuarios, convirtiéndolas en incertidumbres sobre la prestación del servicio público.

Por lo tanto, la meritocracia en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra constituido como un principio de suma importancia que contribuyen garantizar todos los procesos de selección, promoción y evaluación del personal médico y administrativo; los cuales deben orientarse en objetivos que surgen de la experiencia, la formación académica, competencias profesionales y sobre todo el desempeño laboral. Por tal motivo, los procesos de selección contribuyen a integrar al personal calificado, además en las promociones favorece el reconocimiento de sus méritos y sus propias capacidades; no obstante, su aplicación debe llevar a cabo igualdad de oportunidades, transparencia y los mecanismos de control que puedan limitarlos, sin embargo, su aplicación debe

llevar a cabo igualdad de oportunidades, transparencia y los mecanismos de control que puedan limitar los favoritismos.

Con respecto a la relación entre la aplicación de la meritocracia y la eficiencia en el servicio de medicina general del hospital del día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Tulcán, según los resultados obtenidos mediante las encuestas los funcionarios públicos afirmaron que la meritocracia por lo general contribuye en que las personas puedan ser consideradas en relación de sus conocimientos, experiencias y capacidades; para ello, es necesario fortalecer los mecanismos de evaluación con la finalidad de brindar un servicio eficiente que contribuya en resolver todas las inquietudes y necesidades de los usuarios. Por esta razón, la meritocracia se encuentra inmersa en el servicio público de manera que puedan tomar en cuenta todos sus conocimientos, debido que la meritocracia ha incidido sobre la calidad del servicio; es decir, si existe un proceso transparente los riesgos que se pueden encontrar en el servicio público disminuye, debido que cada puesto requiere de varias competencias específicas, especialmente cuando una persona presenta un perfil adecuado y desarrolla de manera eficiente todas sus funciones contribuyen el cumplimiento de las actividades de esa área y fortalece los procesos de atención a los usuarios.

Corroborando con la perspectiva de Cunya (2025) afirma que la aplicación de la meritocracia tiene relación directa con la eficiencia del servicio público, debido que permite seleccionar, promover y evaluar a los funcionarios en función de sus conocimientos, capacidades y desempeño; lo cual influye sobre la mejor productividad, fortalecimiento de la calidad del servicio, optimización de los recursos institucionales; especialmente cuando existen igualdad de oportunidades y sobre todo la transparencia en los procesos se fortalece el compromiso del servidor público y el cumplimiento de los objetivos de las instituciones con la finalidad de llevar a cabo procesos eficientes e innovadores para satisfacer las demandas ciudadanas. En definitiva, la meritocracia permite mejorar la eficiencia del servicio público, debido que contribuyen a reconocer todos los esfuerzos y capacidades que tienen los funcionarios en relación de un puesto de trabajo; por lo tanto, cuando las instituciones públicas seleccionan y promueven el personal de forma transparente y justa se puede fortalecer el compromiso laboral, mejorar el desempeño y brindar un servicio eficiente y de calidad.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Conforme a los mecanismos y criterios de meritocracia que son aplicados en el hospital del día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Tulcán se relacionan directamente con las normas de gestión del talento humano, sus principales objetivos permite garantizar que todo el personal se caracterice por sus conocimientos, desempeño y competencias, de esta manera se puede promover la igualdad, oportunidad y transparencia; para ello, se rigen en la normativa de la LOSEP, en donde contemplan los procesos de capacitación, evaluación y desarrollo profesional, cumpliendo con los principios de la meritocracia.

- Con respecto al nivel de cumplimiento basado en los principios de meritocracia en los procesos de selección, promoción y evaluación del personal médico y administrativo del hospital del día del IESS de la ciudad de Tulcán, se valora mediante la igualdad de oportunidades, transparencia y la aplicación de criterios objetivos que se encuentran directamente relacionados con la experiencia formación y el desempeño profesional; por esta razón, el cumplimiento de estos principios contribuye en la gestión eficiente y fortalece la calidad de servicio público.

- La aplicación de la meritocracia tiene relación directa con la eficiencia del servicio de medicina general, debido que permite contar con personal competente, capacitado y comprometido en sus funciones; por esta razón, en el hospital del día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la selección se orienta en méritos, la evaluación objetiva, la capacidad continua y el desempeño que contribuye en no victimizar los recursos para mejorar los tiempos de atención; de esta manera fortalecer la calidad del servicio.

4.2. RECOMENDACIONES

- A la dirección administrativa y unidad de talento humano del Hospital del Día se recomienda fortalecer todos los mecanismos de selección y promoción del personal administrativo y médico, a través de criterios transparentes, objetivos verificables; para ello, es necesario tomar como referencia la formación académica del funcionario, la experiencia profesional que tiene en el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada área y sus competencias, además se sugiere desarrollar varios mecanismos de seguimiento que contribuyen en comprobar la aplicación de manera equitativa de sus criterios con el objetivo de poder garantizar la igualdad de oportunidades y de esta manera fortalecer e incrementar la confiabilidad del personal en los procesos institucionales.

- A los responsables de la gestión del talento humano y las autoridades del Hospital del Día es necesario ejecutar o diseñar un plan de capacitación continua dirigido al personal médico y administrativo, en función de las necesidades identificadas en cada área para garantizar una prestación del servicio público eficiente, esta iniciativa debe integrar la actualización de todos los conocimientos, fortalecimiento de las habilidades de atención al usuario y el desarrollo de las competencias técnicas; para ello, la capacitación debe contribuir en el mejoramiento del desarrollo profesional y laboral que permita favorecer una gestión sólida y eficiente acorde a la atención y necesidades de los usuarios.

- Es necesario que las autoridades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la ciudad de Tulcán fortalezcan la capacitación y la evaluación del desempeño en la Institución, promoviendo criterios de meritocracia que sean equitativos, transparentes y que se orienten en las competencias profesionales de cada área; además de impulsar mecanismos de seguimiento que permiten verificar el cumplimiento para favorecer el desarrollo profesional de los funcionarios públicos y garantizar la calidad y eficiencia en el servicio público de la salud.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz, O., (2002). Los vértices de la meritocracia. *Utopía y Praxis Latinoamericana, 7* (17), 121-124. https://www.redalyc.org/pdf/279/27901709.pdf

Albuja Varela, F. J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, *2*(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227

Alcalde Poma, R.F., Nina Cuchillo, J., & Sánchez Aguirre, F. M. (2025). Impacto de la meritocracia en el rendimiento de servidores públicos en Latinoamérica: una revisión sistemática. *Zenodo*. https://doi.org/10.5281/zenodo.14675016

Arias, F. G. (2012). *Método Arias: Investigación de campo*. Caracas, Venezuela: Episteme.

Becerra Paguay, E. R., Flores Hinojosa, N. del R., & Santafé Enderica, I. del R. (2025). La Burocracia: Análisis de una teoría no aplicada. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *9*(2), 8740-8762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17601

Bermúdez Sarguera, R., Casanova Montero, A. R., & Pentón Quinter, A. (2024). El método inductivo-deductivo es sólo una entelequia filosófica. *Revista Cubana de Educación Superior, 43* (2), 261-279. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142024000200261&lng=es&tlng=en.

Bravo Delorme, C. A. (2022). ¿CUÁL FILOSOFÍA POLÍTICA DE PLATÓN?. *Eidos* , (37), 244-274. https://doi.org/10.14482/eidos.37.184

Cevallos, C. F., Morales, A. S., & Alba, M. A. (2020). LA EDUCACIÓN PROFESIONAL CONTINUA, LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO LABORAL. *RECIMUNDO*, 14.

Chacha, J. (2025). *La gestión del talento humano y productividad en la Unidad de Servicio al Asegurado del Hospital General Riobamba IESS.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Riobamba-Ecuador. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/15492/1/Tixi%20Ch.%2c%20Johana%20A.%20%282025%29%20La%20gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20y%20productividad%20en%20la%20Unidad.pdf

Comisión Económica Para America Latina (2022). *Valor público y gestión por resultados.* CEPAL. https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor_publico_y_gestion_por_resultados.pdf

Constitución de la República del Ecuador (2008). *El servicio público y la meritocracia.* https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Cunya Acuña, D. S. (2025). Meritocracia y gestión por competencias en el sector público: Una revisión sistemática. *Revista Reflexiones De La Sociedad Y Economía*, *2*(2). https://doi.org/10.62776/rse.v2i2.56

Dávila, J. A. (2021). Meritocracia y daños sociales. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, *66*(242), 521-526. https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.242.77421

Deserranno, E. (20 de Mayo de 2025). *Bocconi University*. Obtenido de https://www.unibocconi.it/en/news/why-meritocracy-matters-lessons-sierra-leones-public-health-sector

Duarte Sánchez, D. D., & Guerrero Barreto, R. (2024). La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica. *Revista De Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales Y Administrativas*, *3*(2), 94–107. https://educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/view/70

García Vela T., & Mendoza Vela, A. L. (2025). Meritocracia: requisito para construir una gestión pública inclusiva, transparente y libre de corrupción. Una revisión sistemática. *Revista Espacios*, *46*(3), 474-484. https://doi.org/10.48082/espacios-a25v46n03p37

Grupo Banco Mundial . (2017). *Mejorar la gobernanza es fundamental para garantizar un crecimiento equitativo en los países en desarrollo.* Washington, D. C.: Banco Mundial

Guerrero Zárate, V. L., Altamirano Cáceres, S. S., Guerrero Zárate, R. M., & Ruiz Villavicencio, R. E.. (2026). Gestión de recursos públicos y generación de valor público: revisión sistemática (2020-2024). *Revista InveCom*, *6*(3), e603141. Epub 15 de enero de 2026.https://doi.org/10.5281/zenodo.17981924

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, *4*(3), 163–173. https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana

Herszenbaun, M. (2022). Método analítico y la carencia de síntesis en "El conocer analítico" de la Ciencia de la lógica de Hegel. *Nuevo Itinerario*, *18*(2), 92–102. https://doi.org/10.30972/nvt.1826199

Hidalgo, J. (2022). Plan de gestión del talento humano en el hospital del IESS de Chone. [Tesis de pregrado, Universidad de las Americas]. Quito-Ecuador. https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13928/1/UDLA-EC-TMGIS-2022-28.pdf

IESS. (19 de Noviembre de 2024). Obtenido de Carchi cuenta ahora con un Hospital del Día en Tulcán: https://www.iess.gob.ec/en/web/empleador/noticias?p_p_id=101_INSTANCE_DJ7t&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column2&p_p_col_count=2&_101_INSTANCE_DJ7t_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_DJ7t_assetEntryId=29182468&_101_INSTANCE_DJ7t_t

Kavas, M. V. (2025). Un estudio de métodos mixtos sobre las percepciones de los médicos sobre la remuneración por desempeño: impacto en el profesionalismo, la moralidad y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. *BMC Health Services Research*.

Ley de Seguridad Social (2001). *Derecho a la atención médica.* https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf

Ley Orgánica de Servicio Público (2010). *El servicio público y la meritocracia.* https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf

Mauricio Losada Otálora, A. R. (18 de octubre de 2007). Obtenido de Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing *: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120359220070002000011&script=sci_arttext

Mayntz, R. (2006). Governance en el estado moderno. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*.

Moreira, C. (2023). La amenaza de la democracia: un recorrido de Platón a Rancière. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, *32*(1), 31-51. https://doi.org/10.26851/rucp.32.1.2

Ortega, E. y. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales.* Samborondón: MSc. Nadia Aurora González Rodríguez - Departamento de Publicaciones.

Poma, R. F. (2025). Impacto de la meritocracia en el rendimiento de servidores públicos en Latinoamérica: una revisión sistemática. *REVISTA INVECOM*.

Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados (2010). *Derechos de atención*. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Reglamento-para-Atenci%C3%B3n-de-Salud-Integral-y-en-Red-de-los-Asegurados.pdf

Reyes, V. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública.* [Tesis de postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Quito-Ecuador. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf

Rodríguez Arana, J. (2016). Servicio público y derecho comunitario europeo. *Revista De Derecho Público*, (66), Págs. 275–290. https://doi.org/10.5354/rdpu.v0i66.41677

Rosero, K. D. (2025). *"La meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de HuacaTulcán y su incidencia en los servicios públicos"*. Tulcan: UPEC (Tesis de licenciatura).

Ruiz, M. B. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Dialnet*, 17.

Salazar, P. H. (10 de febrero de 2011). Obtenido de La importancia de la satisfacción del usuario : https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/0

Santofimio Gamboa, J. O., (2011). León Duguit y su doctrina realista, objetiva y positiva del Derecho en las bases del concepto de servicio público. *Revista Digital de Derecho Administrativo,* (5), 43-86. https://www.redalyc.org/pdf/5038/503856218004.pdf

Santos Menéndez, F. (2025). La meritocracia puesta en cuestión: hacia una sociedad cooperativa. *IgualdadES*, (12), 163–185. https://doi.org/10.18042/cepc/IgdES.12.05

Velez, F. (2018). ¿Meritocracia? ¿Para quién? *Isonomic*, (48), 147-167. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182018000100147&lng=es&tlng=es

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zavaleta Cabrera, E. M. (2025). Importancia de la meritocracia en el desarrollo de las políticas públicas: una revisión sistemática. *Comunicación*, *16*(1), 79-89. https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.1.1279

Zela, Y., Espejo, S., Quispe, K., & Rodríguez, W. (2024). Meritocracia y desempeño laboral en instituciones públicas: caso de la municipalidad provincial de San Román, Perú. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, *4*(4), 54-66. https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.04.004

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado del asbtract emitido por el centro de idiomas

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAMES: Usamag Castillo Mayerly Dayana
DATE: Monday, November 9th, 2026
Topic: *"La meritocracia en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios del Hospital del Día"*

MARKS AWARDED **Q U A N T I T A T I V E AND Q U A L I T A T I V E**

VOCABULARY AND WORD USE	**Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic**	**Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic**	**Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic**	**Limited vocabulary and inadequate words related to the topic**
	EXCELLENT: 2 ☐	**GOOD: 1,5** ■	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
WRITING COHESION	**Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.**	**Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.**	**Some progression of ideas and supporting paragraphs.**	**Inadequate ideas and supporting paragraphs.**
De	**EXCELLENT: 2** ■	**GOOD: 1,5** ☐	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
ARGUMENT	**The message has been communicated very well and identify the type of text**	**The message has been communicated appropriately and identify the type of text**	**Some of the message has been communicated, and the type of text is little confusing**	**The message hasn't been communicated, and the type of text is inadequate**
	EXCELLENT: 2 ■	**GOOD: 1,5** ☐	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
CREATIVITY	**Outstanding flow of ideas and events**	**Good flow of ideas and events** ■	**Average flow of ideas and events**	**Poor flow of ideas and events**
	EXCELLENT: 2 ☐	**GOOD: 1,5**	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	**Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement**	**Minor errors when supporting the thesis statement**	**Some errors when supporting the thesis statement**	**Lots of errors when supporting the thesis statement**
	EXCELLENT: 2 ■	**GOOD: 1,5** ☐	**AVERAGE: 1** ☐	**LIMITED: 0,5** ☐

TOTAL/AVERAGE

9 - 10: EXCELLENT
7 - 8,9: GOOD
5 - 6,9: AVERAGE
0 - 4,9: LIMITED

TOTAL 9

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autora: Usamag Castillo Mayerly Dayana
Fecha de recepción del abstract: viernes, 6 de noviembre de 2026
Fecha de entrega del informe: lunes, 9 de noviembre de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Tras evaluar el resumen presentado, se concluye que la traducción al inglés es adecuada y fiel al contenido. De acuerdo con la rúbrica aplicada para su valoración, se le asigna una calificación de 9, por lo que el trabajo queda aprobado.

Atentamente

Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por:
MARTHA ARACELLY VIVEROS ALMEIDA

MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 2. Encuesta

Encuesta al usuario del Hospital del Día

OBJETIVO: Recolectar información primaria sobre la meritocracia en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y su incidencia en los servicios del Hospital del Día.

INSTRUCCIONES: Estimado usuario/a del Hospital del Día reciba un cordial saludo, en mi calidad de estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi me dirijo a usted mediante este cuestionario que únicamente es para fines académicos, por lo tanto, todas las respuestas se las tratara con la mayor confidencialidad posible; Conteste las siguientes preguntas con mayor sinceridad posible:

Género

a) Masculino
b) Femenino
c) Otro
d) Prefiere no responder

Edad

a) 18 a 29 años
b) 30 a 39 años
c) 40 a 49 años
d) 50 a 59 años
e) 60 a 65 años
f) Más de 65 años

Estimado usuario por favor conteste las siguientes preguntas sobre los servicios que ofrece el Hospital del Día, para ello, tome como referencia las siguientes alternativas de respuesta.

1. **El servicio de medicina general del Hospital del Día cumple con sus expectativas.**

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

2. **El servicio brindado en medicina general contribuye a resolver sus necesidades de salud de manera oportuna y eficiente.**

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

3. **Recomendaría el servicio de medicina general del Hospital del Día a otras personas.**

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

4. **El personal médico proporciona información clara y precisa sobre los tratamientos a seguir.**

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

5. **Los procedimientos realizados en medicina general se ejecutan de manera segura y profesional.**

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

6. **El diagnóstico y/o tratamiento brindado por el profesional de medicina general le genera confianza y seguridad durante su atención.**

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

7. El personal del servicio de medicina general cumple rigurosamente con los protocolos de bioseguridad, higiene y atención segura durante su estancia en el Hospital del Día.

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

8. El servicio de medicina general recibido se desarrolla conforme a la hora programada.

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

9. El personal de medicina general muestra interés por atender sus necesidades de salud.

a) Siempre
b) Casi siempre
c) A veces
d) Rara vez
e) Nunca

10. Está de acuerdo con el trato del personal de medicina general durante su atención.

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
d) En desacuerdo
e) Totalmente en desacuerdo

11. La atención recibida es personalizada de acuerdo con su situación médica.

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cómo califica en general el servicio de atención médica recibido en el Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social?

a) Muy malo

b) Malo

c) Regular

d) Bueno

e) Excelente

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Entrevista

Entrevista a los funcionarios del Hospital del Día

¿Cómo se evalúa el cumplimiento de metas individuales de los servidores públicos?

¿De qué manera los resultados de estas evaluaciones influyen en la gestión del talento humano?

¿Con qué frecuencia se realizan las evaluaciones de desempeño en la institución?

¿Qué criterios se utilizan para cumplir con los principios de la meritocracia en los funcionarios?

¿Existen incentivos o reconocimientos para los servidores que destacan por sus resultados?

¿Con qué frecuencia el personal recibe capacitaciones relacionadas con sus funciones?

¿Las capacitaciones responden a las necesidades reales del puesto de trabajo?

¿Considera que la institución brinda oportunidades suficientes para el crecimiento profesional de sus colaboradores?

Anexo 4. Evidencia fotográfica levantamiento de información







