

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: **“La meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huacatulcán y su incidencia en los servicios públicos”**

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

AUTORA: Karen Dayana Villarreal Rosero

TUTOR: Msc. Diego Guillermo Almeida Burbano

Tulcán, 2025

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, Villarreal Rosero Karen Dayana con cédula de identidad número 045007778-9 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Villarreal Rosero Karen Dayana

AUTORA

Tulcán, junio de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Villarreal Rosero Karen Dayana declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca Tulcán y su incidencia en los servicios públicos" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Villarreal Rosero Karen Dayana

AUTORA

Tulcán, junio de 2025

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para poder culminar esta etapa tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por su amor incondicional su apoyo constante y sus palabras llenas de aliento en los momentos más difíciles a lo largo de esta aventura. Sin ella, nada de esto sería posible.

Gracias a mi Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por permitirme formarme como una buena profesional, a mis docentes, especialmente al Msc. Diego Almeida, por su guía brindada, sus consejos y por compartir sus conocimientos con dedicación y profesionalismo.

A mis compañeros y amigos de la universidad, principalmente a Gabriela y Erik, por ser parte fundamental en este camino, mas que un gran equipo, una gran amistad, por su compañía, sus palabras de aliento, y ánimo, y por todos los grandes momentos compartidos. También a mi amigo Elyan, mi primer amigo en la universidad, quien desde el primer día me brindó su amistad sincera.

A mi familia y pareja, por su cariño, soporte, comprensión, por estar a mi lado en cada paso y celebrar cada uno de mis logros, como propios.

Y a mí misma, por no rendirme, por seguir adelante a pesar de las adversidades, y por demostrarme que soy capaz de alcanzar todo lo que me proponga.

Karen Villarreal.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi amor a mi madre, quien lo ha dado todo por mí. Gracias por su esfuerzo incansable, por tu amor inmenso y por enseñarme a no rendirte nunca. Este logro también es tuyo, porque siempre fuiste mi impulso y mi mayor razón para que esta etapa llegue a su fin. Gracias por amarme tanto.

A mi hermano, por ese apoyo constante, por acompañarme con su presencia desde la lejanía y darme consejos y razones para seguir aun cuando no lo decía con palabras.

A mi ñaña, mi tía del alma, por ese amor tan parecido al de una segunda madre, por su apoyo constante y por preocuparse por mi como si fuera su hija.

A mi novio, pareja y compañero, quien llegó en quinto semestre y sin imaginar se quedó para acompañarme en los momentos más duros y más bonitos, hasta el final de este camino. Gracias por enseñarme a dar lo mejor de mí, impulsarme a seguir y caminar conmigo con tanto amor.

A toda mi familia, que, con sus abrazos, consejos, palabras y silencios de amor, hicieron que este camino sea más llevadero.

Y a mí perrito, que incluso el sin entender, fue mi motivación desde el día uno, esa pequeña vida que me regala alegrías, ternura y compañía. Porque muchas veces necesitaba una mano, y su patita estaba ahí.

Cada uno de ustedes tienen un pedacito de este logro.

Karen Villarreal.

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
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 La Gobernanza	23
2.2.2 Teoría de las Relaciones Humanas	27
2.2.3 Teoría Burocrática.....	29
2.2.4 Filosofía del mérito	30
2.2.5 Paradigma posburocrático	31
2.2.6 Teoría de los servicios públicos.....	31
2.2.7. Neoinstitucionalismo.....	32
III. METODOLOGÍA	33
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	33

3.1.1. Enfoque.....	33
3.1.2. Tipo de Investigación	34
3.1.3 Niveles de Investigación	34
3.1.4 Métodos de investigación	35
3.2. IDEA A DEFENDER	36
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	36
3.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	39
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1. RESULTADOS.....	41
4.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas.	41
4.2. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
5.1. CONCLUSIONES.....	82
5.2. RECOMENDACIONES	82
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VII. ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de instituciones internacionales	26
Tabla 2. Tipos y dimensiones de la Gobernanza.....	27
Tabla 3. Campos de estudio de la gobernanza.....	27
Tabla 4. Operacionalización de variables	37
Tabla 5. Entrevista 1	61
Tabla 6. Entrevista 2	64
Tabla 7. Entrevista 3	67
Tabla 8. Entrevista 4	71
Tabla 9. Entrevista 5	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1	41
Figura 2. Pregunta 2	42
Figura 3. Pregunta 3	43
Figura 4. Pregunta 4	44
Figura 5. Pregunta 5	45
Figura 6. Pregunta 6	46
Figura 7. Pregunta 7	47
Figura 8. Pregunta 8	48
Figura 9. Pregunta 9	49
Figura 10. Pregunta 10.....	50
Figura 11. Pregunta 11.....	51
Figura 12. Pregunta 12.....	52
Figura 13. Pregunta 13.....	53
Figura 14. Pregunta 14.....	54
Figura 15. Pregunta 15.....	55
Figura 16. Pregunta 16.....	56
Figura 17. Pregunta 17.....	57
Figura 18. Pregunta 18.....	58
Figura 19. Pregunta 19.....	59
Figura 20. Pregunta 20.....	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	88
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	89
Anexo 3. Instrumento cuantitativo aprobado.	91
Anexo 4. Registro fotográfico de las encuestas aplicadas.....	95

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la implementación de la meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, durante el periodo 2022-2023, y su incidencia en la calidad de prestación de los servicios públicos de salud. Este estudio parte del supuesto de que un sistema meritocrático eficiente influye directa y positivamente en la equidad, eficiencia y transparencia en cuanto a la gestión del talento humano, lo cual refleja una mejor atención a la ciudadanía. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando herramientas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron encuestas a los usuarios de los servicios y entrevistas a funcionarios del Distrito, permitiendo de esta manera recoger percepciones tanto externas como internas sobre la gestión de talento humano. Los resultados evidencian que, aunque existen esfuerzos por aplicar la meritocracia, todavía persisten prácticas como el favoritismo y la falta de transparencia en los concursos de méritos y oposición. Estas situaciones generan inconformidad entre los usuarios y así debilita la confianza en la institución. Se concluye que la meritocracia, cuando se aplica correctamente, puede convertirse en un pilar esencial para mejorar la calidad del servicio público. Por ello, se proponen recomendaciones orientadas a fortalecer los procesos de selección, evaluación y promoción del personal en la Dirección Distrital de Salud.

Palabras Claves: Meritocracia, servicios públicos de salud, gestión del talento humano, calidad en la atención.

ABSTRACT

The present research aims to analyze the implementation of meritocracy in the District Health Directorate of San Pedro de Huaca -Tulcán during the period 2022-2023, and its impact on the quality of public health service. This study is based on the assumption that an efficient meritocratic system directly and positively influences equity, efficiency, and transparency in human talent management, which in turn leads to better service for citizens. This study was conducted using a mixed-methods approach, combining both quantitative and qualitative tools. Surveys were administered to service users, and interviews were conducted with District officials, thereby gathering both external and internal perceptions of human resource management. The results show that, although there are efforts to implement meritocracy, practices such as favoritism and a lack of transparency in merit-based and competitive selection processes still persist. These issues generate dissatisfaction among users and weaken trust in the institution. It is concluded that meritocracy, when its properly applied, can become a key pillar in improving the quality of public service. Therefore, recommendations are proposed to strengthen the processes of staff selection, evaluation, and promotion within the District Health Directorate.

Keywords: meritocracy, public health services, human talent management, quality of care.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación aborda el análisis de la meritocracia y su influencia en la prestación de servicios públicos en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán durante los años 2022 y 2023. La investigación examina como los principios de la meritocracia sobre todo en los procesos de selección y promoción del personal ha impactado en la calidad y eficiencia de los servicios de salud. El enfoque principal del presente estudio radica en que la implementación efectiva de un sistema meritocrático en la Administración Pública es crucial para garantizar una atención de calidad y equitativa a toda la ciudadanía.

De esta manera, la presente investigación, se estructura de la siguiente forma: El Capítulo I plantea el problema de investigación, donde se resalta que la ausencia de un sistema meritocrático eficiente en la Dirección Distrital de Salud, puede contribuir a la presencia de problemas referentes a la inequidad, favoritismos, y deficiencias en cuanto la calidad del servicio. Se analiza cuáles son los desafíos existentes y se establecen los objetivos que van a permitir guiar esta investigación.

El Capítulo II presenta investigaciones de antecedentes tanto internacionales como nacionales, que contextualizan el problema dentro del sistema de la Administración Pública en Ecuador. Por otro lado, se incluye la fundamentación teórica referentes a la meritocracia, la calidad del servicio público y la gobernanza.

El Capítulo III detalla cual fue la metodología utilizada para la recolección y análisis de datos. Empleando un enfoque mixto, donde se combina tanto el método cualitativo y cuantitativo, para evaluar de mejor manera la percepción de los usuarios de los servicios y de los funcionarios respecto a la implementación de la meritocracia. Además, se especifica el diseño de la investigación, instrumentos de recolección de datos, la población y muestra seleccionada.

En el Capítulo IV se exponen los resultados de la investigación, analizando la información recopilada a partir de las encuestas y entrevistas aplicadas; permitiendo así identificar las fortalezas y debilidades en cuanto la aplicación de la meritocracia y como su relación puede afectar a la calidad y eficiencia del servicio de salud brindado.

Finalmente, el Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones a las cuales permitió llegar la presente investigación, basadas en los resultados obtenidos. Se

analiza si la implementación de un sistema basado en mérito ha generado impactos significativos en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, y a su vez se proponen diferentes estrategias para que se pueda mejorar la equidad y eficiencia en cuanto la gestión del talento humano en el sector público, principalmente en esta Dirección Distrital de Salud.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La meritocracia es un sistema de gestión de personal que promueve el ascenso y la promoción de los trabajadores en función de sus méritos y competencias (Aldana, 2023). En el ámbito de la salud pública, según González y Rodríguez (2022) menciona que la meritocracia puede contribuir a la mejora de la calidad de los servicios al garantizar que los empleados más competentes y capacitados ocupen los cargos más importantes. Sin embargo, existen algunas limitaciones a la hora de implementar la meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán; una de ellas es que el sistema de evaluación del desempeño de los empleados no está claramente definido y esto puede dar lugar al favoritismo o nepotismo en el proceso de selección y promoción de personal.

Considerando que la implementación de la meritocracia en las instituciones de salud es un tema de discusión a nivel internacional, ya que según Charrón, et al (2016), establece que la meritocracia en el sector público se efectúa por la influencia política y con la burocracia, considerando que el riesgo de la corrupción es menor cuando los burócratas no van a depender de los vínculos políticos, es decir cuando los incentivos de carrera burocráticas persiguen criterios profesionales.

Por lo tanto, si bien la meritocracia se concibe como un principio fundamental para asegurar la eficiencia y equidad en la administración, su aplicación efectiva enfrenta desafíos que se generan prácticas sesgadas, por lo cual surge la necesidad de analizar la efectividad de la meritocracia en la prestación de servicios públicos de salud.

En ese contexto, el Ecuador en temas de administración pública existe un problema latente en el ámbito de selección de los servidores, lo cual ha dificultado la elección de estos por los escasos mecanismos que sean compatibles con un modelo de Estado de Derecho basado en los principios de equidad y la igualdad de oportunidades, ya que según, Miranda et al. (2017), señala que para ocupar un trabajo público los derechos deben estar por encima de cualquier tipo de consideración al escoger o

en la participación de los ciudadanos que buscan integrar las entidades gubernamentales o instituciones del Estado Ecuatoriano. Sin embargo, según la (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2020), señala que, en la administración pública, la rotación de personal depende de los ciclos políticos, debido a politización que existe en el reclutamiento del personal, es decir, no se realiza en función de la meritocracia, sino en afinidad al aporte político de los movimientos o partidos políticos.

Por lo tanto, según los autores se determina que, a pesar de los esfuerzos por establecer criterios meritocráticos, aún persisten prácticas nepotistas y favoritismos en los procesos de selección y promoción en instituciones de salud. Por factores como la influencia política y las conexiones personales que continúan desafiando la equidad y transparencia en la gestión de recursos humanos a nivel nacional, y que por ello surge la necesidad de analizar la efectividad de los procesos de selección y sus efectos en la calidad de los servicios de salud.

En ese sentido, las principales causas del problema de estudio es la persistencia de prácticas nepotistas que están arraigadas en la estructura cultural, además, de los débiles mecanismos que no permiten garantizar la transparencia de los procesos sobre la selección del talento humano. Por lo tanto, los efectos de este problema se presentan en la asignación de cargos, ya que se basan en las conexiones personales en lugar del mérito, lo cual puede afectar de forma negativa en la calidad de la atención médica brindada a la población, generando descontento y desconfianza en las instituciones de salud locales y nacionales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la meritocracia en la prestación de los servicios públicos en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca- Tulcán?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La justificación de la presente investigación radica en la falta de aplicación de este principio meritocrático en los procesos de selección y promoción de personal, ya que la ausencia de este puede provocar efectos negativos en la calidad de los servicios de salud que se brindan a la población. La razón para realizar este estudio se basa en la ausencia de los principios meritocráticos dentro de esta Institución de Salud, y que estos conllevan a prácticas nepotistas y favoritistas en los procesos de selección y promoción de personal, y que estos factores reflejan una inequidad y falta de

transparencia en la gestión de recursos humanos en este Distrito de salud. Por otro lado, este impacto negativo de procesos puede conducir a la contratación de personas con competencias no aptas para desempeñar el cargo requerido y la calidad de servicios prestados puede bajar negativamente en la calidad de atención médica brindada. Esta investigación busca identificar las causas y efectos de este problema, y proponer recomendaciones para mejorar la aplicabilidad de la meritocracia en los procesos de Talento Humano. Los resultados de esta investigación pueden contribuir de manera positiva para mejorar la calidad de los servicios de salud en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, y en general en las instituciones de salud en Ecuador. La investigación sobre la meritocracia y su incidencia en los servicios públicos brindados por el Distrito de Salud San Pedro de Huaca Tulcán, va dirigida a las Autoridades de esta Dirección de salud, ya que los resultados de este estudio pueden ayudar a identificar de mejor manera la aplicación de la meritocracia en los procesos de talento humano; a su vez va dirigida a la población que hace uso del dispensario de salud, debido a que los resultados brindados pueden ayudar a que la población exija que las autoridades tomar medidas para mejorar la calidad de los servicios. Por otro lado, la investigación se encuentra dirigida a estudiantes de Administración Pública, ya que este estudio les puede servir como material de estudio para los estudiantes de esta disciplina. El impacto de la investigación puede ser significativo, tanto para la Dirección de Salud como para la población que hace uso de sus servicios, en cuanto al Distrito de Salud, este estudio les podría ayudar a identificar las causas y efectos de la falta de aplicación de la meritocracia en los procesos de selección y promoción de personal. Esto podría conducir a la implementación de medidas para mejorar la aplicabilidad de este servicio. En cuanto a la población podría ayudar a genera conciencia sobre la importancia de la meritocracia en la gestión de recursos humanos en el sector salud.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

1. Analizar la implementación de la meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán durante los años 2022 y 2023, con el propósito de comprender su impacto en la prestación de servicios públicos de salud.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de implementación de la meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca- Tulcán
2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud prestados por el Distrito San Pedro de Huaca-Tulcán.
3. Establecer el impacto de la implementación de la meritocracia en la prestación de servicios de salud en la Dirección Distrital San Pedro de Huaca-Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Los criterios de selección del personal en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán se basan en la meritocracia?
- ¿Cómo percibe la población la calidad de los servicios de salud proporcionados por la Dirección Distrital San Pedro de Huaca-Tulcán?
- ¿Cuál es el impacto alcanzado por la implementación de la meritocracia en la prestación del servicio de salud en la Dirección Distrital San Pedro de Huaca-Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se prestan investigaciones previas al problema de estudio:

2.1.1 Primer antecedente

Jara (2017) desarrolló el artículo "Evolución de la Meritocracia en el Servicio Civil en Ecuador", el objetivo fue analizar el grado de avance y cumplimiento de los elementos principales de un sistema meritocrático, respecto al ingreso al servicio civil y la carrera en Función Ejecutiva. Se realizó un análisis cualitativo y documental, con un esquema de comparación diacrónica en dos fases: 2006-2010 y 2011-2016. El aspecto relevante de la investigación se basa en los cambios legales y estos como contexto para las acciones públicas y los cambios institucionales que se han realizado. La población para determinado estudio fue el Servicio Civil ecuatoriano en el año 2006-2016.

Los resultados de la investigación determinaron avances en la selección de servidores en los años 2014-2016, en cuanto a los concursos abiertos, aplicabilidad de pruebas, transparencia, fiabilidad de herramientas y equidad; también los resultados identificaron debilidades en la evaluación de desempeño durante dicho periodo, como también avances normativos de estructuras, procesos y acciones para desarrollar un sistema meritocrático en la administración pública de Ecuador. De igual manera se menciona que en el periodo analizado se incrementaron las capacidades, infraestructura tecnológica y avances de interoperabilidad para implementar procesos meritocráticos de ingreso al servicio público. Se encontró coherencia entre las acciones desarrolladas y la mejora en el índice de desarrollo del servicio infantil de Ecuador, aunque sigue por debajo de lo óptimo, esto dependerá del fortalecimiento institucional. El artículo concluye mencionando los cambios que en la institucionalidad del servicio público favorecen en el enfoque de transparencia y lucha contra la corrupción y a su vez se evidencian las debilidades que existen en la evaluación del desempeño durante determinado periodo.

Este artículo puede ser relevante para la investigación ya que, nos brinda un marco conceptual sobre que es la meritocracia, sus elementos y principios claves en el sector público, permitiendo tener una claridad teórica sobre el tema a tratar. De igual manera este artículo identifica las fortalezas y debilidades que presenta el sistema de meritocracia implementado en el Ecuador, por otro lado, muestra los avances normativos con los resultados e implementación de la práctica meritocrática.

2.1.2 Segundo antecedente

Delgado & Reinaldo (2020) realizó su artículo titulado "Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín", el propósito la investigación es analizar la calidad del servicio público en el desarrollo en las municipalidades en San Martín. Se maneja la investigación descriptiva, con enfoque cualitativo y revisión sistemática de artículos tanto nacionales como internacionales, referentes a la variable gestión participativa.

Los resultados que brinda la investigación es que el 80% de los estudios indican que la calidad del servicio público debe superar las expectativas del usuario a través de la eficiencia en dimensiones como capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. También el 20% concuerda que la parte administrativa es esencial para formular buenas políticas internas en las instituciones que vayan dirigidas a brindar servicios de calidad al usuario, ya deben tener altos estándares para que el cliente tenga mayores beneficios y superen sus expectativas, con servicios eficientes de acuerdo a las exigencias del usuario en las municipalidades; a su vez se menciona que las competencias administrativas dependen mucho para que la institución o empresa brinden buenos servicios, con calidad y que cumplan los requisitos solicitados por los usuarios..

Por otro lado, la conclusión a la que se ha llegado es que la calidad del servicio público requiere cumplir con estándares y procesos adecuados en sus dimensiones para generar impacto positivo y satisfacción en los usuarios. Se observa deficiencias en la atención, ejecución de proyectos y políticas internas de las instituciones.

Este artículo nos servirá de soporte para la investigación dado que nos provee una base conceptual sobre calidad del servicio público y sus dimensiones, como capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, de igual manera, menciona las deficiencias que existen en la atención al usuario, ejecución de proyectos y políticas internas en las instituciones públicas; las conclusiones sobre la

necesidad de reformas para mejorar la calidad del servicio público respaldan la propuesta de implementar un sistema meritocrático que premie el buen desempeño.

2.1.3 Tercer antecedente

Guevara (2022) realizó su proyecto de investigación titulado “Procesos de meritocracia y la transparencia en los Concursos públicos”, cuyo objetivo fue investigar la transparencia que hay en las convocatorias de mérito y oposición dentro del sector público a nivel nacional. Se llevó a cabo una fundamentación teórica y jurídica de los procesos meritocráticos y de gestión en administración pública, y un análisis comparativo sobre las legislaciones de los procesos de meritocracia en España, Chile y Colombia y por último se evaluó el cumplimiento del principio de transparencia. El desarrollo de la investigación se llevó a cabo con una población de 4613 personas,

Los resultados de mencionada investigación arrojaron que se cumple con las convocatorias que realizaron y que coincidían en el Ministerio de trabajo y redes de socio empleo, también se determina que si existió transparencia en mérito y oposición para que las personas cuenten con los requerimientos establecidos de los cargos puedan participar. Al contar con un reporte realizado por el Ministerio de Trabajo, se habla que existe transparencia en los puestos asignados, los requisitos son presentados y evaluados, además, de que los resultados se encuentran en la página web de cada institución.

Para concluir menciona que la fundamentación teórica y jurídica de los procesos de meritocracia en los concursos públicos en Ecuador, se comparó con las legislaciones de España, Chile y Colombia y se evaluó el cumplimiento del principio de transparencia a través de una muestra de convocatorias del Ministerio de Trabajo.

Este antecedente es relevante para la investigación ya que, en primer lugar, la investigación fundamenta teórica y jurídicamente los procesos de meritocracia en los concursos del sector público, lo que proporciona una base sólida para comprender de manera clara como se lleva a cabo la selección del personal del sector público. Por otro lado, el estudio evalúa si se ha cumplido el principio de transparencia en los concursos públicos, lo que es relevante para comprender como se garantiza la igualdad de oportunidades y justicia en el acceso a los cargos públicos.

2.1.4 Cuarto antecedente

Corralles (2022) en su investigación titulada "Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos" tiene como objetivo el determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas del Ecuador. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, permitiendo mediar las variables en un definitivo contexto. La población fue elegida en la Agencia de Registro Civil de Latacunga con un total de 170.489 personas, estimando de esta manera una población de 385 personas.

Los resultados muestran que existe una relación fuerte y positiva entre la empatía y disponibilidad, conocimiento, comunicación, tecnología, con lo que se puede aceptar que con una mejor calidad de prestación de servicio que haya, va a existir mayor satisfacción del usuario, siendo así que actualmente los servicios brindados por la institución son correctos, sin olvidar que es importante analizar los aspectos donde exista insatisfacción para tratar de mitigar o tomar acciones para dar una solución oportuna. La investigación concluye mencionando que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario frente a los productos o servicios.

Esta investigación es relevante ya que nos brinda una amplia conceptualización sobre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, y a su vez nos brinda estrategias para evaluar la calidad de los servicios prestados.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 La Gobernanza

De acuerdo con Plumptre y Graham (1999), mencionan que el término "gobernanza" no es una palabra nueva, sino que su aparición en las organizaciones es reciente, y ha tomado mayor popularidad entre los 90's y hoy. Sostienen que gran parte de autores mencionan que la gobernanza es la forma de tomar decisiones, de esta manera Plumptre y Graham aluden que: "La gobernanza es el arte de dirigir sociedades y organizaciones".

A su vez los mismos autores señalan que la gobernanza es la interacción entre procesos, estructuras y tradiciones de cómo se ejerce el poder, el cómo se toman las decisiones y como la ciudadanía es participe de esos accionares (Plumptre y Graham, 1999)

Enfocándose en una visión centrada al Estado, la gobernanza es el arte del liderazgo público, donde el actor primordial es el Estado, y por ello el régimen político, gerencia pública y la capacidad de gobierno son factores cruciales para una excelente gobernanza, a su vez se menciona que la gobernanza implica facilitar una dirección racional a la sociedad (Whittingham, 2010).

De otro modo, gobernanza no se refiere específicamente al gobierno como tal, sino que, este concepto se refiere a una forma de dar dirección a la sociedad civil, donde hay unión entre el gobierno, la sociedad y el mercado, con el fin de gestionar los recursos públicos. A su vez, de cierta forma la gobernanza se refiere a la manera de gobernar de modo distinto, donde el gobierno toma el papel de agente de configuración de espacios sociales donde los actores interactúan entre sí para regir el curso de la sociedad (García, 2016).

De esta manera Whittingham (2010) define a la gobernanza como:

Gobernanza es la realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público, proceso que puede ser caracterizado como un juego de poder, en el cual competencia y cooperación coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales. La forma e interacción entre los diversos actores refleja la calidad del sistema y afecta a cada uno de sus componentes; así como al sistema como totalidad (p. 222).

De esta manera se entiende que la gobernanza se basa en cómo se maneja el poder y como se toman decisiones en una sociedad, involucrando diversos actores en un proceso complejo de negociación y colaboración.

Es así que una de las variables de la Gobernanza de acuerdo con Whittingham, presume el desarrollo del Recurso Humano, donde se refiere a la implementación constante de programas para reclutar, capacitar, motivar y desarrollar recursos humanos para promover su eficacia y orientación de servicio, enfatizando la existencia de un programa donde se promueva el reclutamiento y selección de personal enfocado en el mérito y sus capacidades (Whittingham, 2010).

Así mismo, se sostiene que la gobernanza se la puede entender de diversas maneras debido a las prácticas, algunos autores la entienden a la gobernanza a partir del análisis de las acciones públicas, cuyas acciones son llevadas a cabo gracias a un

gobierno, por otro lado, otros mencionan que es la relación entre el interés de los gobernantes y la ciudadanía (Launay, 2005).

En cuanto la gobernanza pública, se entiende que es la acción o el proceso de gobernar, proceso por el cual la sociedad y el gobierno establecen, sus valores, proyectos, prioridades, agenda, su futuro y rumbo que es lo que le da dirección a la sociedad. Además, la gobernanza involucra la actividad de coordinar las diferentes actividades que los diversos actores desarrollan para alcanzar los fines tanto particulares a sus intereses y los intereses generales. (Aguilar, 2020)

2.2.1.1 Surgimiento de la gobernanza

Partiendo por el concepto etimológico de la "gobernanza", este proviene del latín "gubernare", que significa pilotear o manejar, en este sentido los asuntos públicos. Además, en el francés se comprende este término como "gouvernance" que se usó por primera vez en el siglo XV, y que permite describirla como el arte de gobernar; pero a su vez llega a resurgir en el año de 1937, gracias a los estudios norteamericanos de "corporate governance" (conjunto de técnicas y de organización de una empresa), con todo esto un primer uso de este concepto fue en la esfera privada. Este concepto para al ámbito público en el año de 1973, en el contexto de la guerra fría, pero denominada como "governabilidad". Ciertamente es con la organización mundial Trilateral (Estados Unidos, Japón y en aquel entonces la Comunidad Económica Europea) de 1973, quien enlaza por primera vez el término de gobernabilidad en el contexto de la economía global (Launay, 2005).

El concepto de gobernanza surgió en el ámbito de la economía institucional y de la regulación; el objetivo que tuvo fue el de simplificar los procesos de regulación y a su vez el de intervención de los poderes públicos y también otorgar facilidad en la toma de decisiones, especialmente en lo económico (Launay, 2005).

El programa que mantenía en mente la Organización Trilateral, era proponer al mundo la modernización de las practicas del gobierno democrático, la descentralización de la Administración Pública, convertir los Parlamentos en órganos más técnicos y menos políticos y a su vez mantener el control estatal de los medios de comunicación (Launay, 2005).

En el año de 1989 tras la caída del muro de Berlín y cuando llegó al fin el régimen soviético, se llevó a cabo un gran e importante cambio político, principalmente en los países de Oriente y del Sur; a todo este proceso se lo denominó como "la tercera

ola de la democratización”, con esto se puso mayor atención a las preocupaciones políticas de la democracia (Launay, 2005).

De esta manera el término gobernabilidad se vuelve “buena gobernanza” o “gobernanza”, a fin de reemplazar una idea restringida de los parámetros técnicos, por otro término que sea más englobante, de mejor presentación y a su vez políticamente más correcto. Es así que la gobernanza se posiciona como un concepto central de las ciencias políticas, sociología y de las organizaciones y del management en general (Launay, 2005).

Por otro lado, se menciona que la gobernanza surge como respuesta ante un problema que se venía observando: “crisis de la gobernabilidad”. Esta crisis se refería a la dificultad que había en los gobiernos para poder dirigir de manera eficaz a sus países. Este nuevo concepto de “gobernanza” se basa en un nuevo estilo de gobierno, que sea diferente al modelo de regulación jerárquico que mantenía el Estado y a su vez el mercado, este nuevo concepto se caracteriza porque permite tener mayor interacción y cooperación entre el Estado y a su vez actores no estatales (Natera, 2005).

2.2.1.2. Definiciones de las instituciones internacionales

De acuerdo con Launay (2005), hace énfasis en que los conceptos de gobernanza van a ser cambiantes de acuerdo al sentido evolutivo de la historia y a su vez al escenario político.

Tabla 1. Definiciones de instituciones internacionales

Institución	Definición
Banco Mundial	Define a la gobernanza como “la forma en cómo se ejerce el poder en la gestión de recursos económicos y sociales de un país en vías de crecimiento”.
Unión Europea	Define a la gobernanza como “las reglas, procedimientos y actitudes que inciden sobre el ejercicio de los poderes al nivel europeo, desde el punto de vista de la apertura, participación, responsabilidad, de la eficiencia y coherencia”.

Nota: la tabla detalla las instituciones internacionales que definen la gobernanza.

2.2.1.3 Tipos y dimensiones de la Gobernanza.

De acuerdo con Aguilar (2020), menciona que la gobernanza es la acción de gobernar a la sociedad, y que a su vez esta se clasifica en:

Tabla 2. Tipos y dimensiones de la Gobernanza

Tipo	Enfoque
Gobernanza por gobierno	Es el marco formal del cómo se ejerce el poder. La legitimidad del gobierno se basa en este sistema, mientras que la eficacia depende del conocimiento
Gobernanza por autogobierno	Es aquella que se regula a sí misma. Funciona en base a principios éticos bien definidos y con un capital social sólido
Gobernanza por cogobierno	Implica una cooperación estrecha entre la sociedad civil y autoridades gubernamentales
Gobernanza por subsidiariedad	Es aquella en la cual somos una sociedad de interdependientes, gobernante incluido

Nota: la tabla detalla los tipos y dimensiones que mantiene la gobernanza.

2.2.1.4 Campos principales de la gobernanza

El estudio de la gobernanza es multidireccional y por ello ha sido vinculada a diferentes ámbitos, actores y diferentes modalidades de gobierno. (Natera, 2005)

Tabla 3. Campos de estudio de la gobernanza.

Campos de estudio	Enfoques principales
Estructuras administrativas y gestión pública	Conexión con la Nueva Gestión Pública y su cuestionamiento
Análisis de las políticas públicas	Reinterpretación de redes de políticas en el marco de la gobernanza
Economía política	Intercambio público-privado y coordinación de sectores económicos
Gestión empresarial	Gobernanza corporativa
Relaciones internacionales	Tendencias hacia la gobernanza sin gobierno o gobernanza global
Estrategia de organizaciones internacionales	Promoción de la buena gobernanza en países de desarrollo
Unión Europea	Gobernanza multinivel en políticas comunitarias
Política urbana	Gobernanza local y redes de participación ciudadana.

Nota: la tabla detalla los campos de estudio de la gobernanza

2.2.2 Teoría de las Relaciones Humanas

Después de la segunda guerra mundial se empezó a orientar un enfoque diferente sobre los estudios de las organizaciones. Hasta aquel entonces solo se hablaba de una Administración Científica que se centraba más en la productividad, la división

eficiente del trabajo y miraba a los trabajadores como una extensión de la maquinaria.

En el año de 1950 se logra evidenciar una introducción de la Teoría de las Relaciones Humanas, en este “movimiento” los trabajadores son vistos desde una perspectiva diferente, ya que ahora eran vistos como personas pensantes y a la vez personas que tenían necesidades. Por lo tanto, las empresas empezaron a darse cuenta que la atención les motivaba a los trabajadores e incluso se les permitía obtener más de sí mismos en beneficio de la organización (Mulder, 2017).

Elton Mayo, es considerado como el fundador de esta Teoría de las Relaciones Humanas, sin embargo, antes de esta teoría Mayo ya empezaba un experimento en las plantas de Hawthorne en el año de 1924, llamado “el experimento de Hawthorne”, esto generó descontento en los trabajadores de la empresa ya que ya se había evidenciado un avance a favor de los mismo, así como pensiones y prestaciones por enfermedad. Mayo y Fritz Roetlishberger, llevaron a cabo una investigación que se trataba de las condiciones cambiantes de trabajo. Experimentaron con luz, la duración de las pausas y en las horas de trabajo; las mujeres fueron expuestas a mayor o menor luz; evidenciando así que, sin importar la cantidad o duración de la luz, hubo efectos positivos; por otro lado, las pausas de trabajo más largas o cortas permitieron aumentar la productividad, por ello se llegó a la conclusión que brindar atención a los trabajadores ayuda a mejorar su desempeño, todo esto debido a que los trabajadores sentían que eran escuchados y entendidos. Asimismo, durante el estudio de este experimento, los jefes superiores visitaban de forma regular las plantas de trabajo, dando así a los trabajadores una sensación de que ellos también pertenecían a cierto grupo élite (Mayo, 1950)

La Teoría de las Relaciones Humanas enfatiza en que las empresas se hallan conformadas por personas y a su vez los partidistas de las relaciones humanas sustituyen el panorama mecanicista de la administración, orientándose más a las personas; donde cada una de ellas es única e impredecible y para entenderlo de mejor manera, es fundamental reconocer las motivaciones de cada uno (Mulder, 2017).

2.2.3 Teoría Burocrática

El pensamiento burocrático fue desarrollado por el sociólogo y economista Max Weber y publicado en el año de 1922, después de su muerte. Él mencionaba que la burocracia es la manera más efectiva y eficiente de una organización (Asturias, s.f).

Esta teoría burocrática se fundamenta en estudios de las burocracias antiguas de Egipto, Roma, China y el Imperio Bizantino y de otras burocracias modernas que llegaron a surgir en Europa durante los siglos XVIII y XIX (Shafritz y Hyde, 1999).

El ensayo de Weber titulado "Burocracia" no es una descripción de la realidad ni una declaración tipo normativa; sino que solamente es una identificación de los principales rasgos o variables que caracterizan a la burocracia. El hecho de que no todos estos rasgos o variables no se hallen en una organización no quiere decir que esta no sea burocrática, sino que puede tratarse de una burocracia inmadura o de una burocracia que no esté desarrollada plenamente (Shafritz y Hyde, 1999).

Weber entiende esta teoría como una manera de organización social, que se maneja bajo la estructura jerárquica que clasifica a las personas por rangos o niveles; interpretando así la forma en la que la sociedad está dividida en clases a través de la historia y cultura. También se menciona que los principios de la teoría se basan en instaurar una cadena de mando, que exista una división de trabajo clara, reglas y regulaciones de manera estrictas y de forma consiente, llevar a cabo un meticuloso mantenimiento de registros y documentación y por último que el proceso de selección y promoción del personal se realice en función de sus calificaciones y desempeño. La meritocracia forma parte de un proceso que se vincula con la organización basada en los méritos, donde las personas tienen la capacidad de mostrar que se encuentran aptos para un puesto de trabajo reflejado en los conocimientos adquiridos. Este proceso de méritos contribuye a un sistema de remuneraciones justo y minimiza los conceptos de amistad y/o favoritismos en cuanto al ingreso de una persona a una institución u organización (Weber, 1991).

Este modelo de burocracia de Weber, establece un sistema de servicio público profesional, impersonal y basado en el mérito. Se menciona que la meritocracia instaure un sistema de relación a la organización, que esté basado en el mérito, y donde las personas logren mostrar que son capaces para ocupar un puesto de trabajo, a través del conocimiento adquirido. La meritocracia garantiza un sistema de retribuciones más justo y transparente, ya que, disminuye la probabilidad de que

las personas ingresen a las organizaciones gracias a las amistades y favoritismos (Aronson y Weisz, 2007, como se citó en Reyes, 2020).

Por otro lado, se señala también que gracias a la burocracia nace el sistema de la meritocracia, donde la persona es valorada en base a sus conocimientos y especialización. Este sistema de mérito es una de las características de la burocracia que aún se halla vigente, y que el fin de este sistema es que la ocupación de los puestos de trabajo se los otorgue a través de procesos donde el mérito prime, tratando así de alcanzar la justicia y equidad. (Reyes, 2020)

2.2.4 Filosofía del mérito

En esta Teoría de "La meritocracia: una teoría insostenible" de Ángel Puyol (2007), hace alusión a que la meritocracia es una teoría insostenible porque no tiene en cuenta las desigualdades sociales y económicas que existen en la sociedad. Puyol sostiene que la meritocracia supone que las personas tienen las mismas oportunidades para lograr llegar al éxito, pero esto no es cierto en la práctica. Asimismo, señala que la meritocracia se basa en la idea de que el éxito es una cuestión de esfuerzo y talento, no obstante, también aclara que el éxito depende a la vez de factores externos, como la familia, educación y las oportunidades, dejando a un lado el talento o esfuerzo. Esto consiste en asignar cargos y/o recompensas sociales y económicas a personas en función a sus cualidades y calificaciones individuales, mencionando de esta manera que las personas con mejores o mayores aptitudes y capacidades son las que deberían obtener trabajos o cargos con mayor importancia y prestigio (Puyol, 2007)

La meritocracia actual tiene un enfoque más justo ya que permite que cualquier individuo pueda llegar alcanzar la mayor de las recompensas siempre a raíz de sus propias capacidades. La justicia del mérito menciona en la imparcialidad que debería de existir a la hora de evaluar las calificaciones de los concursantes que van a ocupar un cargo, sin embargo, esto no corresponde con la realidad. Se puede mencionar que generalmente las personas que evalúan son aquellas que se encuentran desde una posición de poder a diferencia de las personas que están siendo evaluadas y por ello su criterio de evaluación tienden a reforzar las estructuras de poder y las relaciones de privilegio, jerarquía, subordinación; todo aquello que se supone que la igualdad de oportunidades debería eliminar (Puyol, 2007)

Se enfatiza así que el mérito y la meritocracia, son principios ligados con la igualdad de oportunidades y que en realidad no siempre actúan de manera correcta.

2.2.5 Paradigma posburocrático

Este paradigma planteado por Barzelay busca mejorar la gestión pública a través de una nueva cultura organizacional, enfoques operativos, tecnologías y actitudes. Requiere transitar de un concepto burocrático de interés público a uno basado en resultados valorados por los ciudadanos. Pretende generar calidad y valor superando la eficiencia; se identifica la misión, servicios, clientes y resultados; sus mecanismos buscan la mejora continua separar servicio de control, lograr apoyo a normas, ampliar opciones de clientes, incentivar acción colectiva, evaluar resultados y enriquecer retroalimentación. Este paradigma implica un cambio de mentalidad para alinearse con transformaciones institucionales recientes. De esta manera, el paradigma posburocrático plantea sustituir la idea del interés público a los resultados que valoran los ciudadanos (Barzelay, 1998).

Además, plantea que un gobierno va dirigido al "cliente", por lo tanto, se debe enfocar en resolver las necesidades que los clientes tengan, y que toda la organización trabaje y se cohesione como un equipo, para así lograr los resultados que sean beneficiosos para los clientes.

2.2.6 Teoría de los servicios públicos

Para Duguit (1926), el servicio público es una cooperación de servicios públicos organizados y que son controlados por los gobernantes, es decir que toda prestación pública debe tener un cumplimiento cuyo control este regulado, asegurado y controlado por los gobernantes, ya que esta acción es indispensable para el desenvolvimiento y realización de las acciones del gobierno y que a su vez forma parte de un elemento del Estado. Por otro lado, el autor menciona que el servicio público es un instrumento para lograr la igualdad real y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

De igual manera Jeze (1921), menciona que el servicio público es la voluntad de los gobernantes el satisfacer las necesidades de interés general, mediante el procedimiento del servicio público.

El origen de la idea del servicio público surge hasta la primera mitad del siglo XIX empezando en Francia posteriormente en España e Italia. En Francia la idea de este

concepto surge en el ámbito jurisprudencial como efecto o producto de un deslinde de competencias (Acosta, 1975).

Sin embargo, para Duguit (1926), cuando surge el concepto del servicio público, fue el día en el que se dio la distinción entre gobernantes y gobernados, mencionando así que el Estado no es un poder que manda, sino es un grupo de individuos que tiene la fuerza de emplear en crear y dirigir los servicios públicos, y por ende la idea del servicio público viene de la noción del Derecho público moderno. En esta síntesis del derecho público moderno, Duguit menciona que es el conjunto de reglas donde se establece la organización de los servicios públicos y a su vez este asegura su prestación de forma regular y continua.

2.2.7. Neoinstitucionalismo

Esta teoría surge a inicios de la década de 1990, como un conjunto de reglas que determinan los procesos de la reforma institucional, analizando los marcos de incentivos y restricciones que imponen el comportamiento de los distintos agentes económicos, sociales y políticos para llevar a cabo la formulación e implementación de políticas públicas. A su vez la autora menciona que esta corriente da una respuesta a los problemas de legitimidad y eficacia del Estado de Bienestar; considera la complejidad del Estado como un actor que carece de homogeneidad debido a la presencia de los grupos de interés que se posicionan por las dotaciones de poder e influencia (Vargas, 2008).

Por otro lado, esta teoría considera que las instituciones son construcciones sociales, que regulan las interacciones de los individuos; y a su vez manifiesta que las instituciones establecidas son resultados de negociaciones a lo largo de varias interacciones entre los actores (Ostrom, 2000).

El enfoque del neoinstitucionalismo es el ordenar el aparataje público, bajo un orden de instituciones destinadas hacia el ordenamiento privado, erradicando toda condición de igualdad económica, social y política, todo esto a raíz del "supuesto" que estas ya han sido obtenidas gracias al régimen democrático (Vargas, 2008).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque.

El presente capítulo de metodología constituye una fase crucial para la investigación, por ello se optará un enfoque mixto, el cual combina el método cuantitativo y cualitativo para lograr una comprensión más profunda sobre los factores que influyen en la aplicación de la meritocracia y sus consecuencias en la calidad de los servicios de salud.

3.1.1.1 Enfoque Cualitativo:

Según Mata (2019), establece que “La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos, es decir, privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas” (p. 2).

El uso de este enfoque permitió determinar a través del análisis de los datos generados, enfocándose en la validez y confiabilidad de la meritocracia, es decir, se utilizará para explorar las percepciones y experiencias de los actores, como profesionales de la salud, administradores y usuarios de los servicios públicos. La recolección detallada de datos cualitativos permitió el análisis reflexivo y riguroso de los elementos subjetivos que conforman la realidad estudiada.

3.1.1.2 Enfoque cuantitativo:

Según Hernández et al. (2018), “este enfoque permite analizar los datos generados sobre estándares de validez y confiabilidad, para establecer conclusiones derivadas que contribuirán a la generación de conocimiento” (p.6).

Este enfoque permitió la recopilación y análisis sistemático de datos numéricos relevantes para evaluar la presencia y efectos de la meritocracia. Se empleó instrumentos cuantitativos, como encuestas estructuradas y análisis estadísticos, para medir la percepción de los profesionales de la salud y la comunidad en relación con la aplicación de principios meritocráticos. Además, la investigación cuantitativa se

utilizó como complemento con el enfoque cualitativo, para realizar una evaluación integral sobre la meritocracia en el ámbito de la salud pública en San Pedro de Huaca-Tulcán.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1 Investigación de campo.

De acuerdo con Santa y Martins (2010), menciona que "la investigación de campo es aquella que permite la recolección de datos de forma directa de la realidad donde ocurren los actos, sin que haya manipulación o control de las variables" (p. 88).

Esto nos permitirá obtener datos de manera directa en el lugar de los hechos sin que exista una manipulación de los datos de la investigación y así comprender que incidencia tiene la meritocracia en los servicios públicos del Distrito de Salud Huaca – Tulcán.

3.1.2.2 Investigación Documental

Según Hernández et al. (2018), establece que la investigación documental o bibliográfica realiza "la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información" (p. 1).

La investigación documental permitió fundamentar teóricamente la investigación, comprender como funciona la meritocracia, además, de documentos pertinentes que proporcionarán una base sólida para el desarrollo de la investigación sobre la implementación de la meritocracia en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán.

3.1.3 Niveles de Investigación

3.1.3.1 Descriptiva

Según Bernal (2010) la investigación descriptiva es:

Uno de los tipos de procedimientos más usados, es un método de estudio que da a conocer las características a lo investigado. Para la elaboración de esta investigación se utiliza principalmente la entrevista, encuesta, revisión documental y la observación. (p. 122)

Este enfoque, nos permitió una visión clara y precisa de la aplicación de la meritocracia en el Distritito de Salud, es decir, que con la aplicación de las entrevistas, encuestas, revisión documental y observación como tal, se analizó los registros existentes relacionados con procesos de selección y asignación de cargos, para así identificar los patrones, tendencias y características sobre la incidencia de la meritocracia en los servicios públicos de salud en San Pedro de Huaca-Tulcán.

3.1.3.2 Explicativa

Según Escamilla (2018), establece que "se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables." (p. 95). Este enfoque permitirá establecer cómo se desarrolla la asignación de los cargos en función de los méritos y conocer y su incidencia en la prestación de los servicios públicos, para finalmente presentar resultados precisos sobre la meritocracia en el Distritito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán.

3.1.4 Métodos de investigación

3.1.4.1 Inductivo

Para Dávila (2006) afirmaba que la inducción es recolectar datos particulares y de ello hacer generalizaciones. Este método nos ayudará a entender de manera amplia las complejidades sobre la meritocracia y su incidencia en los servicios públicos que brinda la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca – Tulcán.

3.1.4.2 Deductivo

Según Barchini (2006), sostiene que el método deductivo va de las causas al efecto, es decir parte de lo general a lo particular. La implementación de este método nos ayudará a partir sobre de la generalización de la meritocracia y así enfocándolo de mejor forma en la calidad de los servicios ofertados por el Distrito de Salud Huaca – Tulcán.

3.1.4.3 Analítico

Para Hernández (2017), define al método analítico como la desarticulación de un todo en sus elementos, conservando las causas, naturalezas y efectos. La aplicación de este método nos permitirá descomponer la meritocracia y sus efectos de maneras más sencillas para su análisis e incide sobre los resultados de eficiencia, y calidad de servicios que ofrece la Dirección Distrital de Salud Huaca – Tulcán.

3.2. IDEA A DEFENDER

Hipótesis Alternativa

H1: Existe relación significativa entre meritocracia y el desempeño laboral de los funcionarios públicos del Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán.

Hipótesis Nula.

H0: No existe relación significativa entre la meritocracia y el desempeño laboral de funcionarios públicos del Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 4. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Meritocracia	Capacitación	Frecuencia de programas de formación. Relevancia de los contenidos formativos.	Encuesta a la ciudadanía	Cuestionario
	Transparencia	Transparencia en los procesos de selección Igualdad de oportunidades en ascensos		
	Evaluación del Desempeño	Frecuencia de las evaluaciones de desempeño Vinculación entre la evaluación y desarrollo profesional		
	Calidad	Nivel de formación académica Experiencia laboral		
	Eficiencia	Productividad laboral Innovación		

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Dependiente: Servicios Públicos	Confiabilidad	Eficiencia de los servicios administrativos Calidad de los servicios	Encuesta a la ciudadanía	Cuestionario
	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta Quejas de la ciudadanía		
	Empatía	Empatía por parte del personal Comunicación efectiva		
	Competencia	Conocimiento actualizado del personal Habilidades de comunicación del personal		
	Tangibles	Estado de las instalaciones Apariencia profesional del personal		

3.4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.4.1 Muestra de encuestas

Para la presente investigación se ha tomado en cuenta a la población urbana de la ciudad de Tulcán, para poder definir la percepción de las personas ante los servicios de salud que brinda el Distrito de Salud Huaca-Tulcán, tomando así a consideración una población de 40.893 de personas que hacen uso de estos servicios de salud, según el Censo Ecuador 2022. El tamaño que releja la muestra es de 381 personas de acuerdo al resultado del cálculo.

El tamaño de la muestra fue elegido por medio de una selección aleatorio con un nivel de confianza del 95%, y con un margen de error del 5%.

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

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (40.893)

z = nivel de confianza (95% = 1.96)

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

e = margen de error (5%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 40893}{0,05^2 * (40893 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 380.59 = 381 \text{ personas}$$

3.4.2 Muestra de entrevistas

Para la presente investigación, se utilizó un muestreo por conveniencia, considerando la naturaleza cualitativa del estudio y la accesibilidad a los participantes. La muestra estuvo conformada por funcionarios de la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, quienes desempeñan funciones clave en los procesos relacionados con la meritocracia y la prestación de servicios públicos.

La elección de los entrevistados se basó en su conocimiento y experiencia directa con el tema de estudio. Se consideró que, al tratarse de un enfoque cualitativo, el número de entrevistas no necesariamente debía ser elevado, sino más bien suficiente para alcanzar la saturación de datos, es decir, el punto en el que la información obtenida comienza a repetirse y no aporta elementos nuevos relevantes al análisis. Por ello, una vez alcanzada esta saturación, se dio por concluido el proceso de recolección de datos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

A partir de las 381 encuestas aplicadas hacia las personas usuarias de los servicios de salud del Distrito de Salud Huaca-Tulcán, se obtuvieron datos fundamentales para poder analizar la aplicación de la meritocracia en esta Dirección Distrital. Este estudio se basó en los procesos de transparencia, procesos administrativos y como la ciudadanía percibe la prestación de estos servicios de salud.

El uso de encuestas como método para recabar información permitió obtener datos sobre diversos aspectos, así como los criterios utilizados para la selección y promoción del personal y como esto influye en la prestación de servicios. Esto ha permitido determinar si la Dirección Distrital de Salud Huaca-Tulcán implementa procesos transparentes y equitativos en los procesos de selección y promoción del personal, y cuál ha sido la percepción de los encuestados.

4.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas.

Pregunta 1

¿Cómo calificaría la transparencia en los procesos de selección de personal para la asignación de cargos?

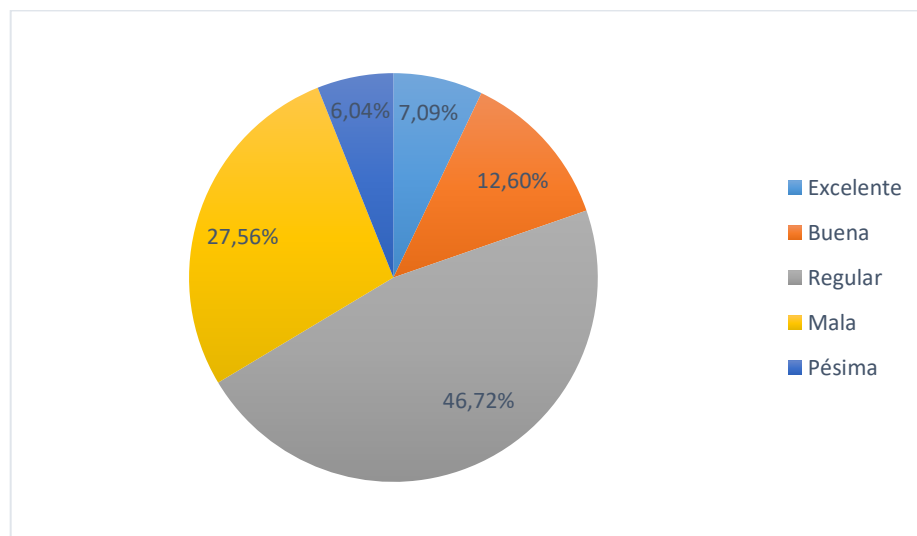


Figura 1. Pregunta 1

Análisis

Se puede observar que la mayoría de los encuestados califica la transparencia en los procesos de selección de personal para la asignación de cargos como “regular” o “mala”, lo que indica que existe una necesidad de seguir mejorando la transparencia en cuanto a estos procesos para que se den de manera más justa y equitativa para todas las personas.

Sin embargo, existe cierta parte de encuestados que evalúan a la transparencia como “buena” o “excelente”, lo que muestra que parte de la población confía que existe transparencia en los procesos de selección de personal para la asignación de cargos.

Pregunta 2

En su opinión ¿qué tan importante es implementar sistemas de evaluación más rigurosos y transparentes para la asignación de cargos?

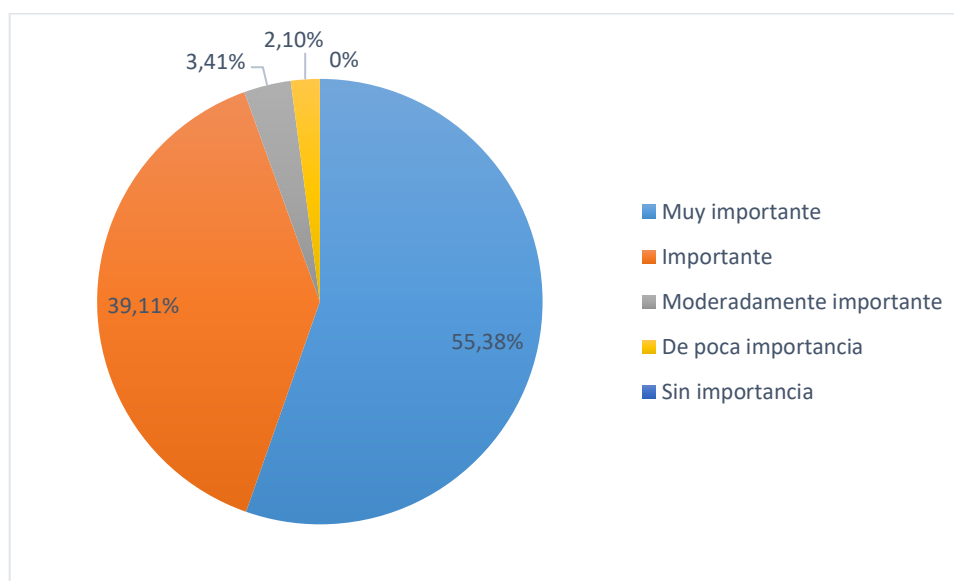


Figura 2. Pregunta 2

Análisis

Se observa que la mayor parte de las personas encuestadas consideran que es de gran importancia implementar sistemas de evaluación más rigurosos y transparentes para la asignación de cargos. Un porcentaje elevado lo califica como “muy importante”, lo que indica una clara necesidad de mejorar los procesos actuales para la asignación de cargos.

Por otro lado, un grupo considerable estima que es “importante” mejorar estos procesos, lo cual reafirma que la transparencia en estos procesos es fundamental desde la percepción de los encuestados. Además, solo una pequeña parte lo considera como “poca importancia” o “sin importancia”, lo que muestra que la mayoría reconoce necesario el fortalecimiento de la transparencia y rigurosidad en los procesos de selección.

Pregunta 3

¿Cree usted que los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán reciben capacitación frecuente para mejorar sus habilidades?

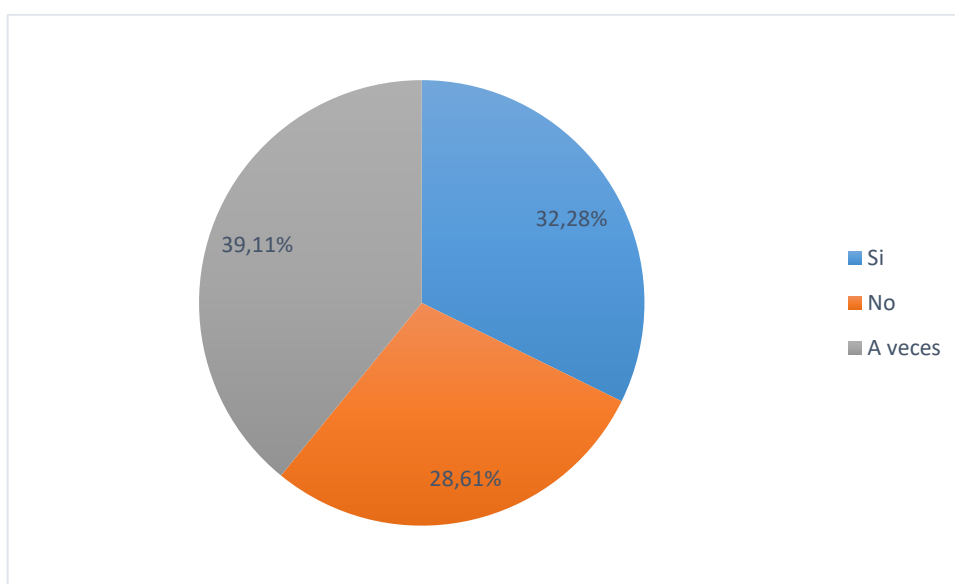


Figura 3. Pregunta 3

Análisis

Se evidencia que la mayor parte de las personas encuestadas consideran que los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán “a veces” reciben capacitaciones frecuentes para mejorar sus habilidades, lo cual demuestra que no existe una regularidad de mejora continua para los funcionarios del Distrito de Salud.

Además, una cantidad significativa considera que “no” se oferta capacitaciones frecuentes hacia los funcionarios, lo que puede indicar que existe una posible carencia en la formación continua de los funcionarios. Sin embargo, una tercera parte de las personas encuestados creen que los funcionarios “si” reciben capacitaciones frecuentes, lo que demuestra que algunos funcionarios podrían tener acceso a capacitaciones para mejorar sus habilidades.

Pregunta 4

¿En qué medida considera usted que es importante que la capacitación y formación de los funcionarios estén alineados a las necesidades de los usuarios para mejorar los servicios de salud del Distrito de Salud de Tulcán?

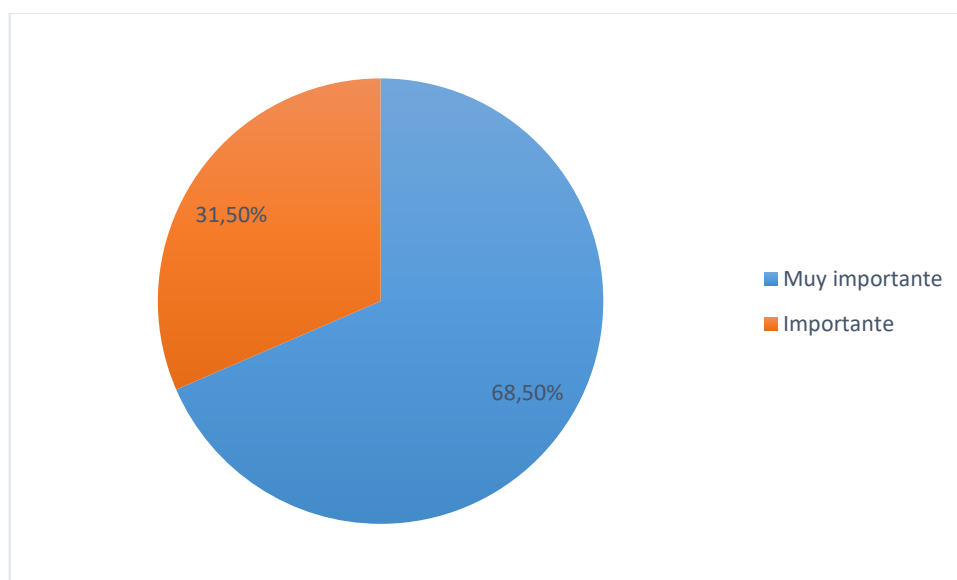


Figura 4. Pregunta 4

Análisis

Se puede observar que la mayoría de las personas consideran que es “muy importante” que la capacitación y formación de los funcionarios se encuentren alineadas a las necesidades de los usuarios, ya que es de suma importancia para mejorar la prestación de servicios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán.

Aunque existe también un grupo que lo considera “importante”, demuestra que es relevante que los funcionarios estén formados de manera que puedan responder de forma adecuada a las necesidades de los usuarios de los servicios de salud.

Esto reafirma la idea de que, para optimizar los servicios de salud prestados por parte del Distrito de Salud, es necesario que el personal se encuentre adecuadamente preparado y con una visión enfocada a las necesidades de los usuarios.

Pregunta 5

¿Considera usted que las promociones en el sector público se basan en el mérito?

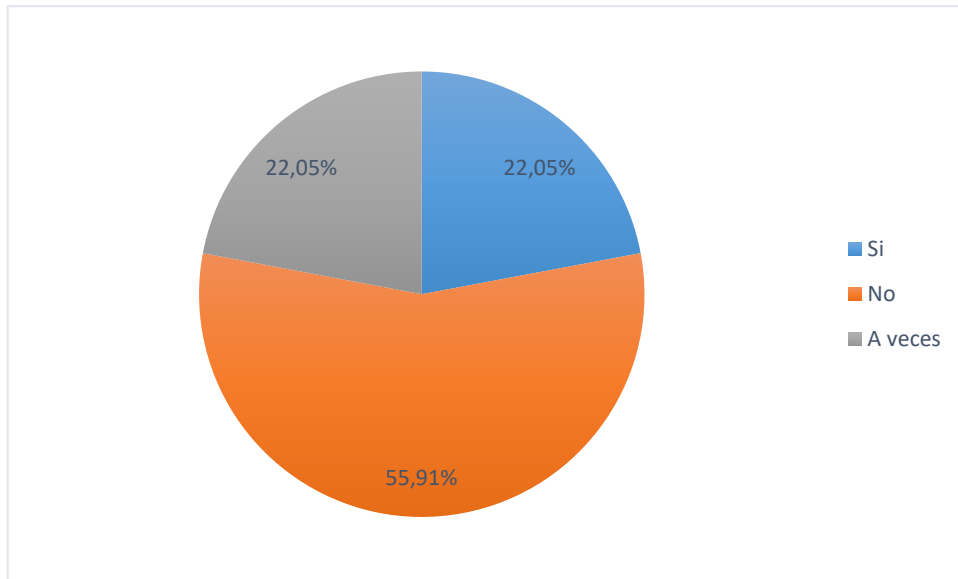


Figura 5. Pregunta 5

Análisis

Se puede observar que más de la mitad de las personas encuestadas consideran que las promociones en el sector público “no” se basan en el mérito, lo cual puede evidenciar una percepción negativa en cuanto a la transparencia y equidad en los procesos de ascenso del personal que se dan dentro del Distrito de Salud Huacatulcán.

Por otro lado, un determinado grupo de personas creen que, aunque no en todos los procesos, algunas promociones si se basan en el mérito, lo cual permite identificar inconsistencias en la aplicación de este principio. Finalmente, una minoría similar sostienen que las promociones en el sector público “si” se basan en el mérito, lo cual sugiere que, si bien existen casos donde se dan procesos considerados como justos, esto no se da de forma generalizada en todos los casos.

Pregunta 6

¿Considera usted que todas las personas tienen las mismas oportunidades de ingreso y ascenso?

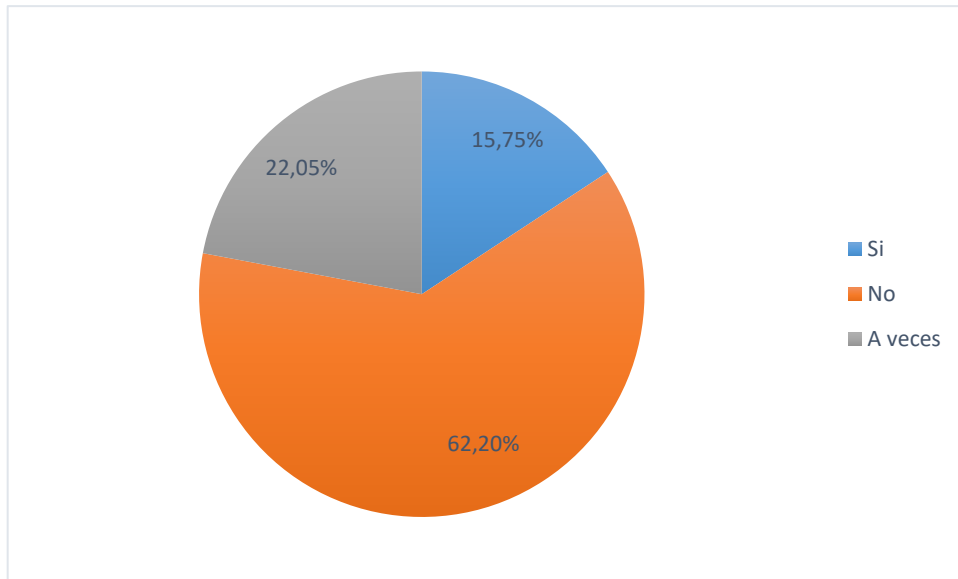


Figura 6. Pregunta 6

Análisis

La mayoría de encuestados concuerdan que "no" todas las personas presentan las mismas oportunidades de ingreso y ascenso, lo cual indica una percepción de desigualdad en términos de acceso y crecimiento laboral. Por otro lado, un grupo menor, aunque significativo creen que en determinadas ocasiones esta igualdad de oportunidades está presentes, lo cual varía de acuerdo a la percepción de las personas. Por último, la minoría consideran que "si" existe igualdad de oportunidades, siendo el segmento más pequeño de los encuestados, destaca la percepción más generalizada de que estas oportunidades no son equitativas o iguales para todos.

Pregunta 7

¿Con qué frecuencia cree usted que se deberían realizar las evaluaciones de desempeño a los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

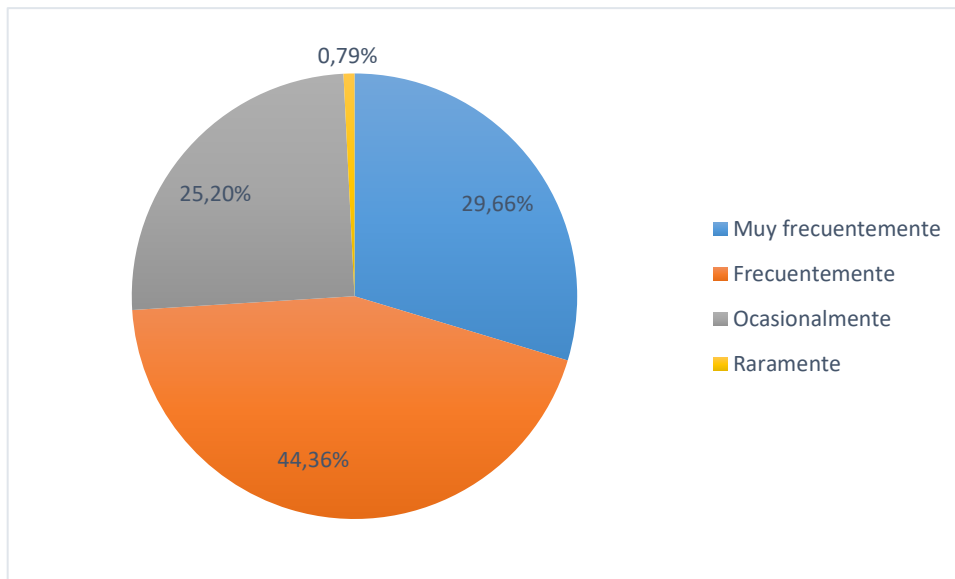


Figura 7. Pregunta 7

Análisis

Se logra apreciar que la mayor parte de los encuestados consideran que las evaluaciones de desempeño deberían realizarse de manera “frecuente”, lo que impulsa a que exista un mayor monitoreo en cuanto al rendimiento laboral de los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán.

En segundo lugar, una significativa parte de las personas encuestadas opinan que las evaluaciones de desempeño deberían realizarse “muy frecuentemente”, lo cual refuerza la idea de un sistema de retroalimentación continua que asegure un alto nivel de desempeño laboral. Sin embargo, un grupo menor opina que las evaluaciones deberían darse de manera ocasional, lo que indica que algunas personas prefieren sistemas menos intensivos pero necesarios.

Por otro lado, un grupo muy reducido considera que las evaluaciones deberían realizarse “raramente” o “nunca”, lo cual recalca que en su mayoría consideran que las evaluaciones son necesarias para medir el desempeño laboral y mejorar las condiciones de la prestación de servicios.

Pregunta 8

¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño en el sector público se usan para promover el desarrollo profesional y mejorar sus capacidades?

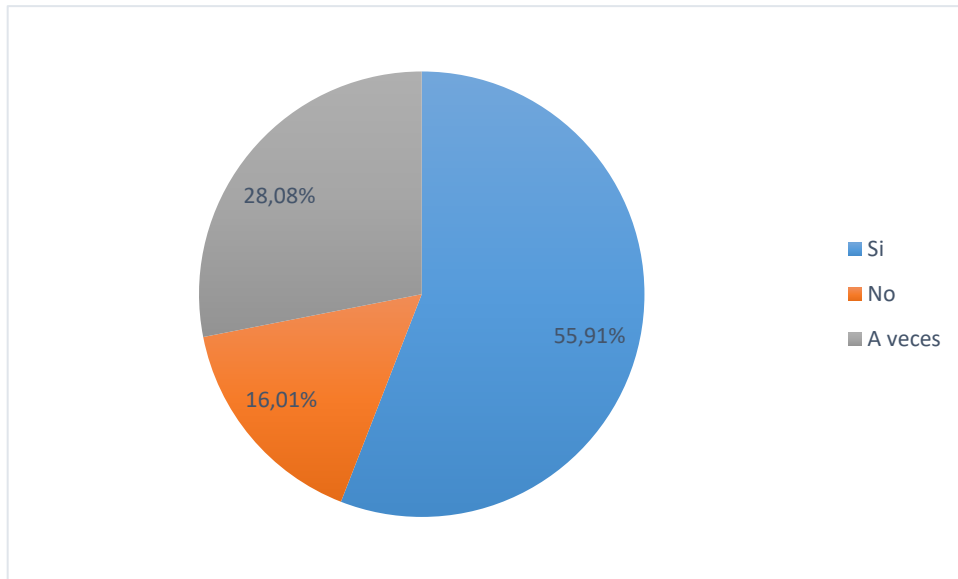


Figura 8. Pregunta 8

Análisis

La mayoría de las personas encuestadas consideran que las evaluaciones de desempeño en el sector público si se utilizan para promover el desarrollo profesional y poder mejorar sus capacidades. Sin embargo, un grupo significativo manifiesta que esto ocurre solamente en ocasiones, lo que quiere decir que no siempre las evaluaciones cumplen con ese propósito. Por otro lado, hay un grupo menor que no considera a estas evaluaciones como una herramienta de desarrollo profesional. Esto refleja la necesidad de una optimización en estos procesos de evaluación de desempeño para que todos los trabajadores sean beneficiados de este proceso positivo de desarrollo profesional.

Pregunta 9

¿Qué nivel de importancia considera usted que tiene la formación académica y la experiencia en la selección y promoción de los funcionarios públicos?

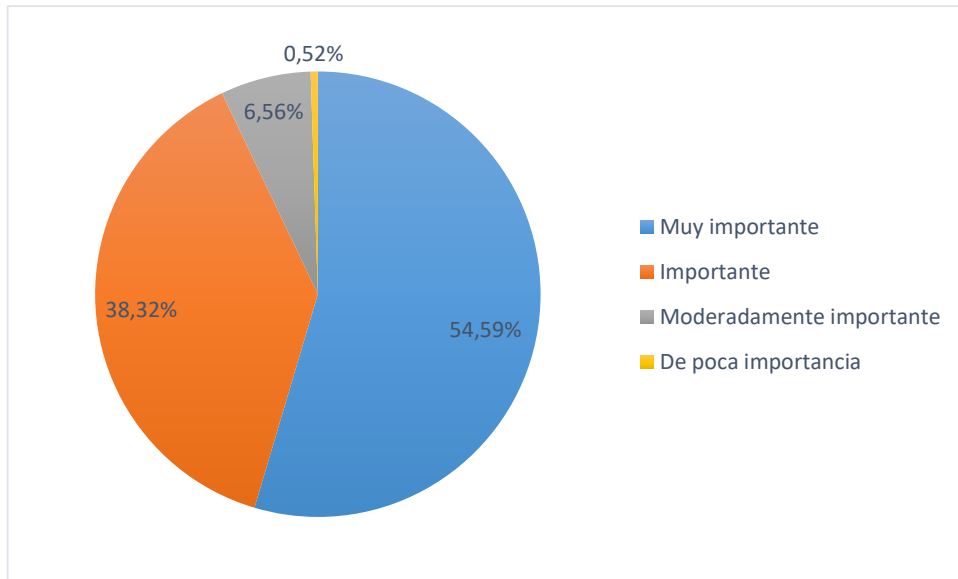


Figura 9. Pregunta 9

Análisis

Gran parte de las personas creen que la formación académica y la experiencia en los procesos de promoción y selección de personal es de suma importancia. Esto muestra una fuerte percepción de que estos procesos son esenciales para asegurar que los empleados del sector público cuenten con las competencias indispensables para poder desempeñar sus funciones de manera efectiva. Por otro lado, una parte significativa considera que estos factores son importantes. A su vez, un grupo pequeño de personas califica a estos factores como de poca o ninguna importancia en cuanto a la formación académica y experiencia en estos procesos, lo cual refleja diversas opiniones sobre los criterios que deben ser considerados como esenciales en la selección de funcionarios.

Pregunta 10

¿Considera usted que los cargos públicos deberían requerir un nivel mínimo de estudio?

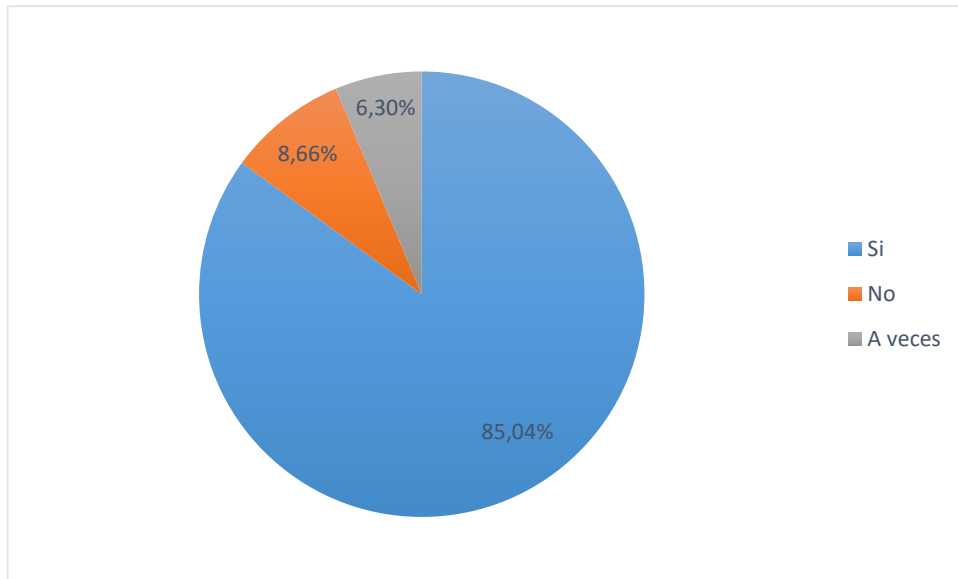


Figura 10. Pregunta 10

Análisis

Más de la mitad de las personas encuestadas consideran que la ocupación de cargos en el sector público sí deberían requerir un nivel mínimo de estudio; todo esto con el objetivo que los funcionarios públicos tengan los conocimientos necesarios para poder desempeñar las funciones de acuerdo a su cargo. Por otro lado, unos grupos minoritarios consideran que a veces debería ser fundamental este requisito, haciendo énfasis en que puede variar de acuerdo al cargo que vayan a ocupar. Finalmente, otro grupo menciona que este requisito no debería ser importante a la hora de asignar los cargos públicos.

Pregunta 11

¿Cómo calificaría la productividad de los funcionarios públicos del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

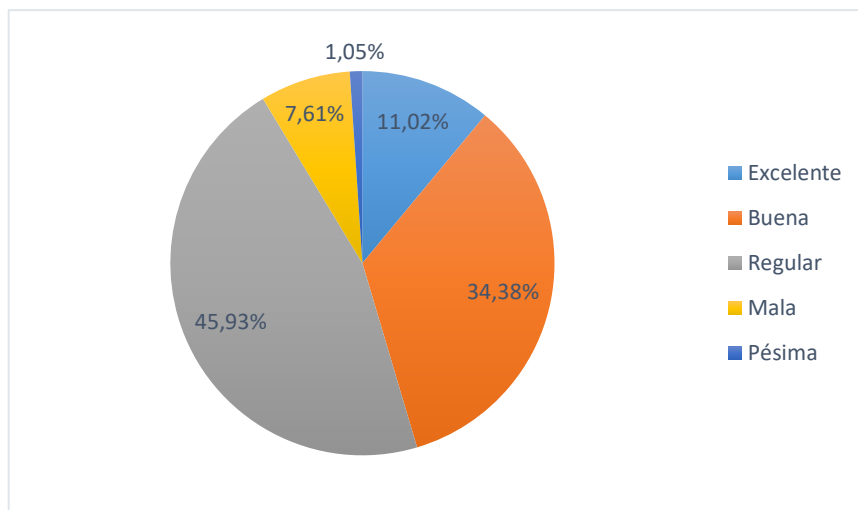


Figura 11. Pregunta 11

Análisis

La mayoría de los encuestados consideran que la productividad por parte de los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán es buena, lo cual sugiere que los funcionarios sí están cumpliendo con las expectativas de los usuarios de manera adecuada. Por otro lado, otro grupo de personas consideran a la productividad como regular lo cual hace referencia a que puede existir una mejora en cuanto a la productividad de los funcionarios. Sin embargo, la calificación de excelente también se encuentra presente, pero es en menor medida, lo cual quiere decir que para alcanzar un desempeño destacado por parte de los funcionarios es necesario que existan medidas adicionales para mejorar este desempeño.

Pregunta 12

¿Cómo calificaría la calidad de los servicios públicos que le proporciona el Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

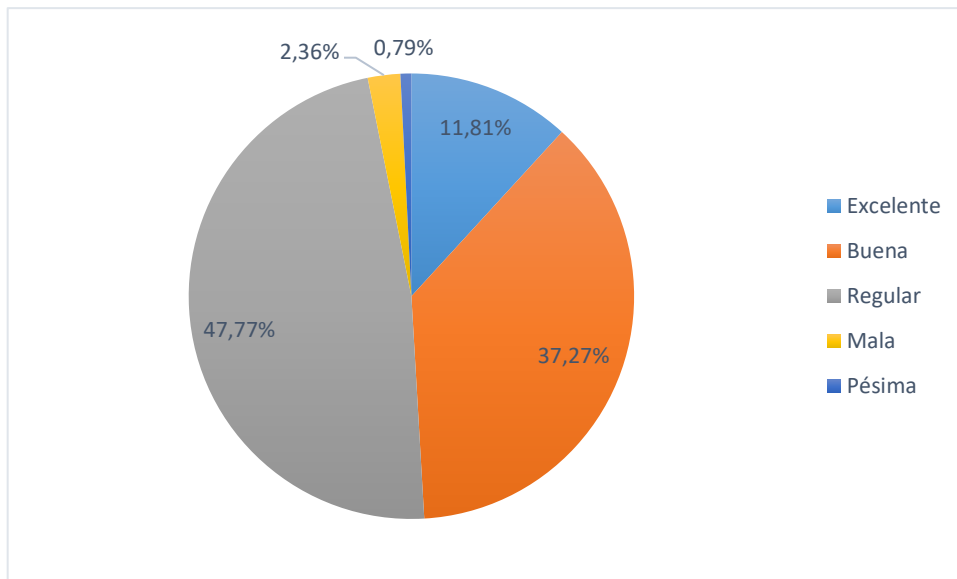


Figura 12. Pregunta 12

Análisis

La percepción en cuanto a la calidad de los servicios públicos que ofrece el Distrito de Salud Huaca-Tulcán es considerada como regular, lo que sugiere que, aunque los servicios cumplen con determinados estándares podrían existir mejoras en cuanto a la prestación o a la calidad de estos servicios públicos. Por otra parte, una parte significativa de los usuarios califica a la calidad de servicios como buena, mostrando así también un nivel de satisfacción aceptable para los usuarios además un grupo más reducido de personas encuestadas califica a esta calidad de servicio como excelente mientras que las opiniones negativas reflejan un bajo nivel de insatisfacción. Esto hace énfasis que, aunque la ciudadanía no percibe a estos servicios en su totalidad como malos o pésimos, existe la oportunidad para que se pueda elevar el grado de satisfacción.

Pregunta 13

¿Cree usted que los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán tienen los conocimientos y aptitudes necesarias para desempeñar sus funciones?

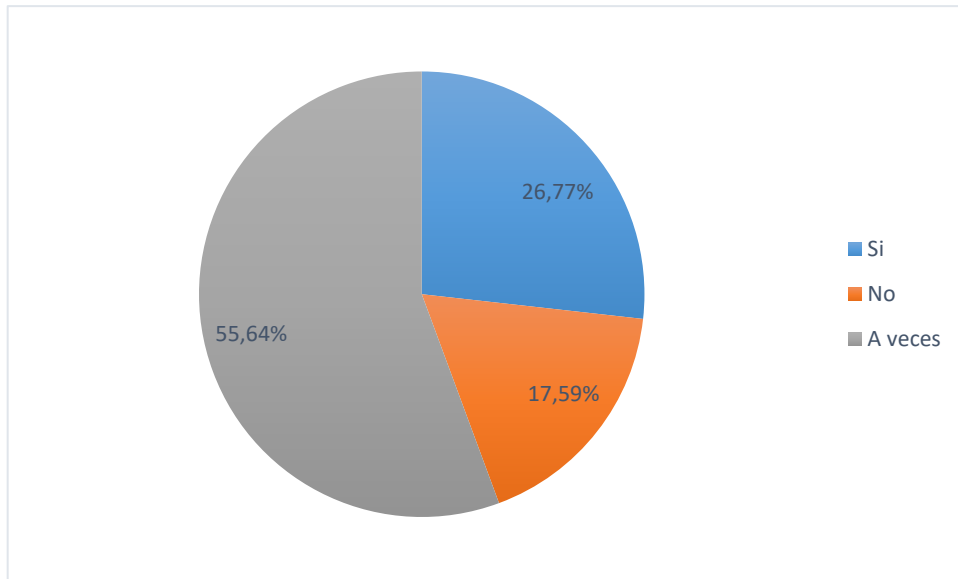


Figura 13. Pregunta 13

Análisis

La percepción sobre los conocimientos y aptitudes por parte de los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán refleja una opinión de incertidumbre por parte de las personas encuestadas, Ya que la mayor parte considera que “a veces” los funcionarios poseen las competencias y aptitudes necesarias para desempeñar sus cargos lo cual manifiesta dudas respecto al desempeño de los mismos. Por otro lado, un grupo importante de personas encuestadas “sí” consideran que los funcionarios tienen los conocimientos adecuados para desempeñar sus funciones lo cual refleja que existe confianza en sus habilidades. Sin embargo, una parte considerable de las personas encuestadas consideran que los funcionarios no poseen los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones, lo cual evidencia un nivel de insatisfacción y la probable necesidad de que exista capacitación para lograr mejorar estas falencias.

Pregunta 14.

¿Considera usted que los horarios de atención son accesibles y que el tiempo de espera para recibir la atención es oportuno?

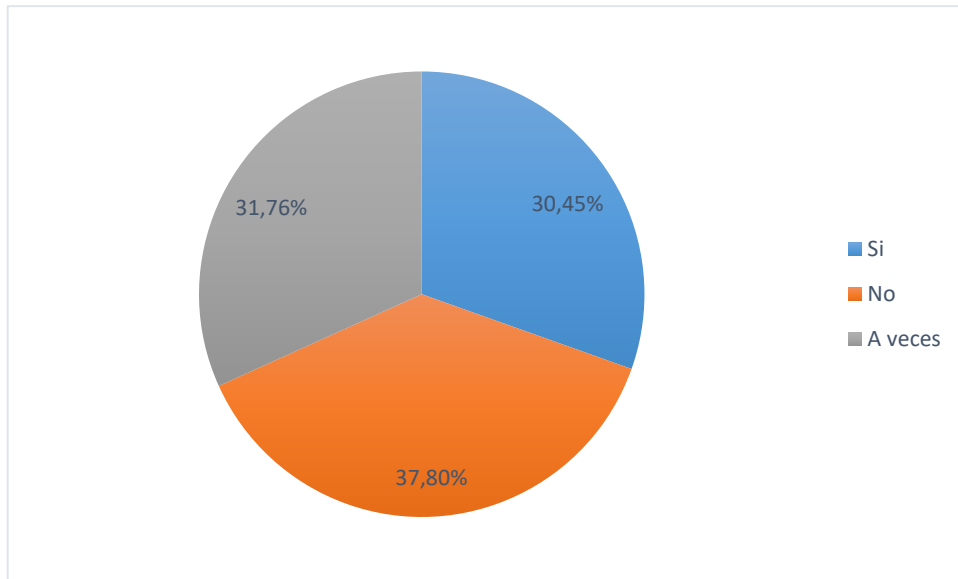


Figura 14. Pregunta 14

Análisis

El gráfico muestra que, una cantidad considerable de personas encuestadas piensan que los horarios de atención y el tiempo de espera no son satisfactorios u oportunos, lo cual refleja la insatisfacción y también resalta la necesidad de ajustar los tiempos de espera para que exista una mayor satisfacción para los usuarios de estos servicios. Por otro lado, una parte de usuarios creen que a veces estos horarios son oportunos y que cumplen con sus expectativas. Sin embargo, otro grupo minoritario de personas, pero aún considerable, creen que estos tiempos de espera y los horarios de atención "sí" son adecuados lo cual demuestra que "si" cumplen con los estándares de atención necesaria.

Pregunta 15

¿Ha presentado alguna queja sobre la atención brindada por parte del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

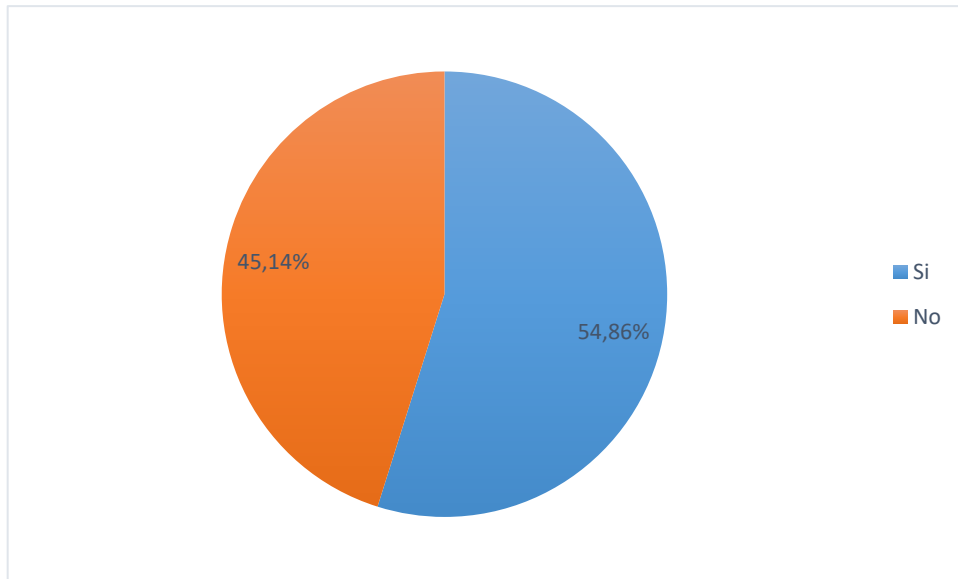


Figura 15. Pregunta 15

Análisis

Se puede observar que la mayor parte de las personas encuestadas “si” han presentado quejas sobre la atención brindada por del Distrito de Salud Huaca-Tulcán, lo cual refleja que existe una insatisfacción generalizada sobre el servicio que fue brindado; esto sugiere que existen áreas que de acuerdo con los encuestados no cumplen con sus expectativas, lo cual manifiesta un descontento por parte de los usuarios. Sin embargo, un grupo considerable de personas encuestadas no han presentado quejas, lo cual quiere decir que para determinado grupo es servicio es adecuado

Si su respuesta fue “Si”, ¿considera que tuvo consecuencias positivas en la prestación del servicio?

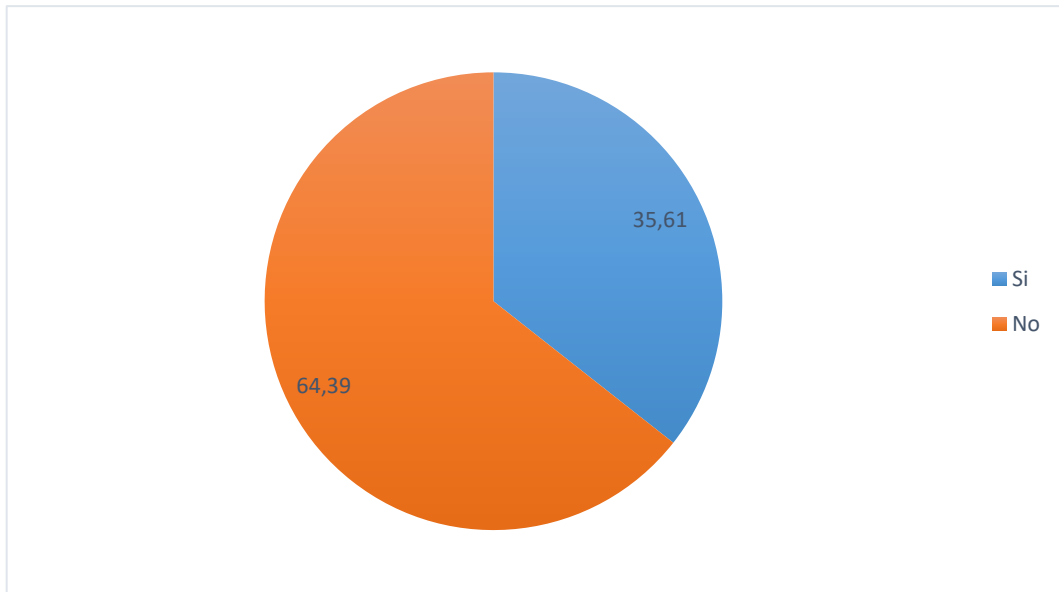


Figura 16. Pregunta 16

Análisis.

El gráfico demuestra que más de la mitad de las personas encuestadas mencionan haber presentado una queja sin tener consecuencias positivas, lo cual quiere decir que a pesar de que la ciudadanía ha hecho conocer las inconformidades que ellos presentan en cuanto a la prestación del servicio, no ha existido cambios positivos. Por otro lado, el resto de personas han mencionado que a pesar de haber presentado quejas si ha existido un cambio positivo en la prestación de los servicios.

Pregunta 16

¿Cómo calificaría la amabilidad y atención brindada por parte de los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

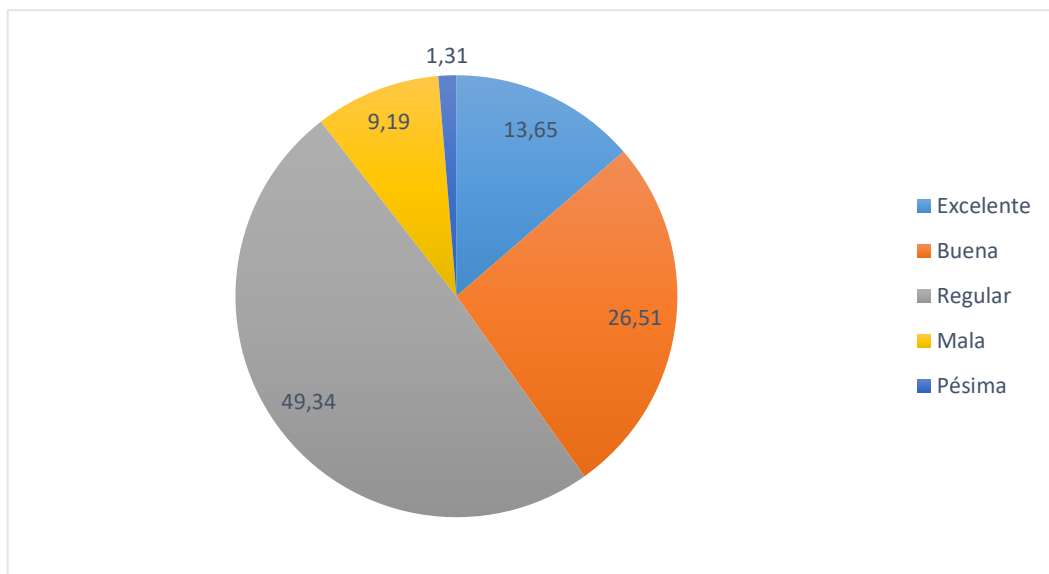


Figura 17. Pregunta 17

Análisis.

Se puede observar que una gran cantidad de encuestados califica a la amabilidad y la atención brindada por parte de los funcionarios como regular, lo cual refleja que existe una satisfacción moderada y que podrían existir posibles cambios de mejora en cuanto a la atención brindada a los usuarios. Por otro lado, un pequeño grupo de personas consideran que es excelente o buena la amabilidad y atención que se brinda en el Distrito de Salud, lo cual recalca que son pocas las personas que tienen una concepción positiva. Sin embargo, un grupo pequeño de personas creen que la atención es mala o pésima, lo que refleja un considerable grado de insatisfacción. Esto refleja la necesidad de implementar mejoras en el trato al usuario, que permita elevar los grados de satisfacción.

Pregunta 17

¿Considera usted que el personal del Distrito de Salud Huaca-Tulcán se comunicó de manera clara y comprensible durante su atención?

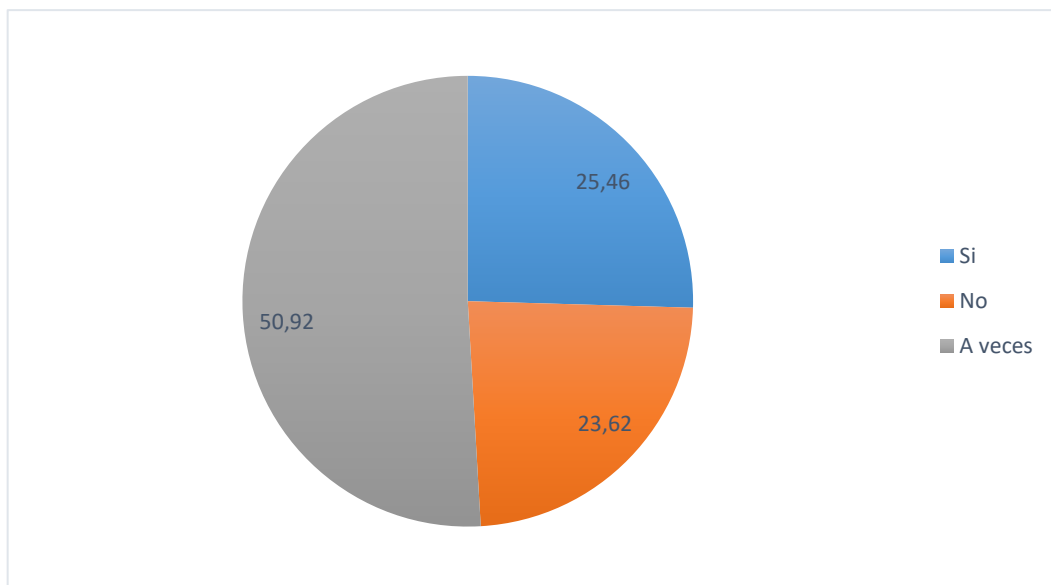


Figura 18. Pregunta 18

Análisis

La mayor parte de encuestados consideran que el personal del Distrito de Salud se comunica a veces de manera clara y comprensible, lo cual refleja que existe una posible insatisfacción debido a la falta de comunicación que existe por parte del personal hacia los usuarios. Por otro lado, se considera que, si se comunican de manera clara y comprensible, lo cual refleja que para determinado grupo de personas no existe inconformidades a la hora de percibir el servicio. No obstante, otro grupo de personas mencionan que el personal no mantiene una buena comunicación con los usuarios, lo que hace que aumente los grados de insatisfacción debido a la de comunicación.

Pregunta 18

¿Cómo calificaría el nivel funciones y servicios del personal del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

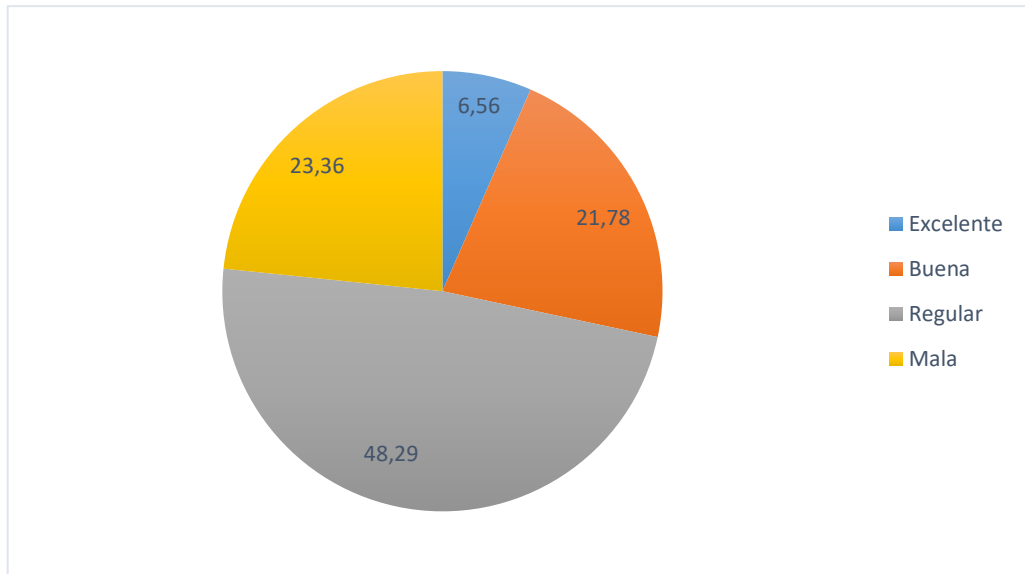


Figura 19. Pregunta 19

Análisis.

De acuerdo con el gráfico, la mayor parte de encuestados consideran que el nivel de funciones por parte del personal es regular, lo que significa que hay personas que lo consideran aceptable, pero sin descartar que el servicio brindado es regular. Por otro lado, otro grupo lo califica como buena, esto refleja que determinadas personas perciben los servicios de las personas como favorable. Sin embargo, otra parte de encuestados lo califica como malo y seguido de una minoría que lo califica como excelente. Esto refleja que la ciudadanía no percibe el nivel de funciones y servicios en su totalidad como favorable, sino que aún existen factores de mejora para llegar a la satisfacción esperada por los usuarios.

Pregunta 19

¿Cómo calificaría las instalaciones del Distrito de Salud Huaca-Tulcán en términos de estado y limpieza?

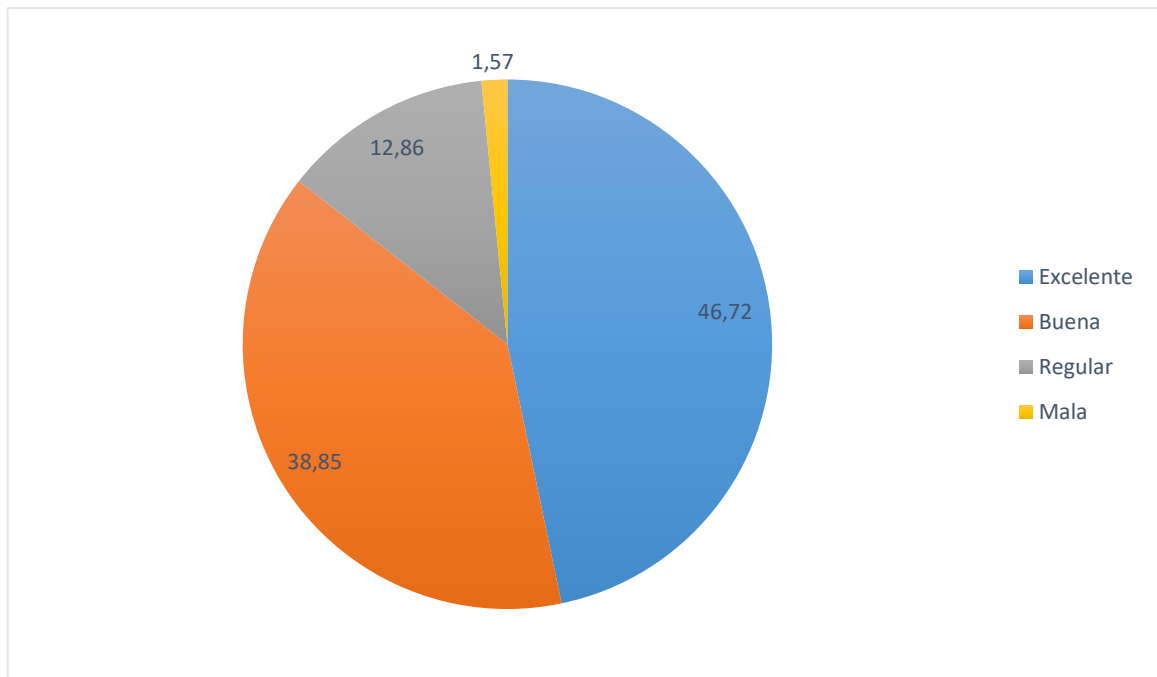


Figura 20. Pregunta 20

Análisis

La percepción en cuanto al estado y limpieza de las instalaciones del Distrito de Salud Huaca-Tulcán, es en su mayoría positiva, ya que cerca de la mitad de los encuestados lo califican como excelente, seguido de un grupo calificado como buena. Por otro lado, existe un grupo pequeño que lo califica como regular, y muy pocos lo califican como mala o pésima, esto refleja que si hay un grado de satisfacción respecto a las instalaciones.

Resultados de la entrevista.

Tabla 5. Entrevista 1

Ficha Técnica Entrevista Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca- Tulcán	
Entrevistado/a:	Evelyn Leonela Benavides Argoti
Cargo:	Directora Distrital 04D01 San Pedro de Huaca-Tulcán Salud
Entrevistador/a:	Karen Dayana Villarreal Rosero
Fecha de entrevista:	16-01-2025
Tipo de entrevista	Entrevista estructurada
Medio de comunicación:	Entrevista directa

- 1. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su Artículo 71, establece la obligatoriedad de implementar programas de capacitación continua y pertinente para mejorar el desempeño de los servidores públicos. ¿Podría detallar con qué frecuencia se implementan estos programas en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y si considera que cubren adecuadamente las necesidades formativas del personal?**

Sí en realidad el Distrito tiene un plan de capacitación continua dentro de los lineamientos también del Ministerio de Salud Pública contamos con un sistema de capacitación, el cual se lo hace a través de las diferentes plataformas virtuales del Ministerio de Salud Pública, OPS, OMS, y de otras instituciones con las cuales el Ministerio de Salud Pública tiene sus alianzas. Este plan lo hacemos trimestralmente como Distrito de salud. De igual manera, los profesionales rurales son capacitados al inicio de su rural por un lapso de ocho días seguidos, en los cuales se les brinda toda la capacitación en cuanto a normas, protocolos del Ministerio de Salud Pública. Y los profesionales en sí mantienen sus capacitaciones permanentes de acuerdo a la modalidad del Ministerio de Salud Pública.

- 2. De acuerdo al Artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador y los Artículos 65 y 68 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los procesos de selección y ascenso deben basarse en el mérito para asegurar igualdad de oportunidades. ¿Qué mecanismos se implementan en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para garantizar esta transparencia y equidad en los procesos de selección y promoción?**

Los procesos de selección, son dictaminados dentro del Ministerio de Trabajo. Cada persona, cada postulante, realiza la selección en la plataforma de encuentra de

empleo. Una vez inscrito, nosotros realizamos el proceso de la revisión de hoja de vida, a ver si cumple con la experiencia, cumple con el perfil que estamos buscando. Una vez que las personas son seleccionadas, se les procede a llamar, se acercan aquí, se hacen las pruebas de conocimiento, las pruebas psicológicas, y posterior a eso, los mejores puntuados pasan a la entrevista, tal cual como dije, el Ministerio de Trabajo. De igual manera, las preguntas son seleccionadas por los mismos postulantes el día de la entrevista. Previo a la entrevista, se les realiza un sorteo, ellos escogen la pregunta y proceden a hacer la selección. Una vez que tenemos ya las preguntas, el día de la prueba, se seleccionan los mejores puntuados, como le indico, y se procede a hacer ya la entrevista. En la entrevista, se preguntan más que todo conocimientos, experiencias, casos clínicos, en caso de ser personal operativo, en caso de ser personal administrativo, de igual manera, leyes, de acuerdo a la cartera donde vaya a ir el servidor, y se procede a seleccionar el mejor.

- 3. Según el Artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público, menciona que la Unidad de Talento Humano, planificará y administrará las evaluaciones de desempeño que deben realizarse periódicamente y basarse en criterios objetivos. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo estas evaluaciones en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y cuáles son los criterios principales considerados en estas evaluaciones?**

Como lo determina el Ministerio del Trabajo, las evaluaciones de desempeño se realizan una vez al año. En inicio de año se establecen los parámetros que se van a evaluar de acuerdo a cada perfil de cada funcionario. Por ejemplo, en el caso de los funcionarios operativos, de acuerdo a las actividades y funciones que cumplen en el servicio. Y lo mismo en el caso del personal administrativo. También se cumple con una parte de conocimientos y otra parte de aptitudes. Es decir, el comportamiento del funcionario en el puesto de trabajo, en el servicio de la comunidad. Esto se hace una vez al año en el sistema SIITH que está proporcionado por el Ministerio del Trabajo.

- 4. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 76 establece que las evaluaciones de desempeño deben contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos ¿Cómo cree que los resultados de estas evaluaciones afectan la calidad y eficiencia de los servicios que brinda el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán a la ciudadanía?**

Una vez realizadas las evaluaciones, ellos tienen un espacio en el cual pueden aceptar o no su nota. Estas evaluaciones se realizan de igual manera revisando toda la documentación que ellos entregan aquí en la institución y a sus líderes inmediatos. Entonces, si nosotros vemos un nudo crítico en uno de los puntos que se está evaluando, se le da al funcionario un plazo de tres meses para que ellos nuevamente realicen las actividades, las funciones y puedan solventar esa necesidad. De esta manera, las evaluaciones nos permiten a nosotros poder ver las capacidades que tiene el funcionario y en caso de que hubiera alguna falencia, como Ministerio de Salud, se le capacita, se le retroalimenta en todo lo que el funcionario esté fallando en estos tres meses para que pueda cumplir a cabalidad con su trabajo.

5. De acuerdo con el Artículo 61 de la Ley Orgánica del Servicio Público, es fundamental contar con perfiles de cargo que definan claramente las aptitudes y experiencia necesaria para cada puesto. ¿Qué nivel de formación académica y experiencia laboral considera adecuado que deben tener los postulantes para los puestos en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, y cómo asegura que el personal seleccionado cumpla con estos requisitos?

Mínimo tercer nivel para todos los profesionales. Y de igual manera, la experiencia viene de acuerdo al cargo. Por ejemplo, si vamos a contratar a una enfermera, la experiencia tiene que ser mínimo de dos años. En el servicio público o en el servicio privado, pero que cumpla con el perfil. Tiene que ser netamente operativo. Y si vamos, en cambio, a un puesto administrativo, por ejemplo, un administrativo financiero, ya la experiencia sube cuatro años, cinco años, todo depende del cargo.

6. El Artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la importancia de promover la eficiencia en las labores públicas. ¿Qué iniciativas específicas ha implementado en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para mejorar la productividad laboral y fomentar la innovación en los procesos internos?

Nosotros trabajamos en la mayoría de programas con GPR, es decir, Gestión por Resultado. Entonces ahí medimos la calidad de la atención. De igual manera, en cuanto a calidad de atención, tenemos varios programas, como la campaña última que tuvimos en el distrito, un trato por un buen trato, en el cual motivábamos tanto a los analistas como al usuario externo en establecer este tipo de tratos para mejorar la atención, para que la atención fluya, para que no exista de pronto maltrato tanto del usuario externo del usuario interno como del usuario interno del usuario externo.

Porque salud es un trabajo en conjunto, no podemos solo dar, sino también tenemos que recibir.

7. El Artículo 14, inciso (J) del Protocolo de Atención al Usuario establece el deber de brindar un trato respetuoso y empático a los usuarios. ¿Qué estrategias implementa en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para fomentar la empatía y mejorar la comunicación del personal con los usuarios de los servicios, y cómo evalúan la satisfacción de los ciudadanos en este aspecto?

Como mencionaba, tenemos varias campañas. Una de ellas fue un trato por un buen trato. Y de igual manera, diferentes sistemas de promoción a través también de capacitaciones continuas en cuanto a los deberes, a los derechos de los usuarios, a los deberes, a los derechos del funcionario público. De igual manera, se trata de sensibilizar a los usuarios también a ofertar también un buen trato al personal de salud y pues viceversa. Y para medir la satisfacción, nosotros tenemos una encuesta de satisfacción al usuario, la cual se la realiza en todos los servicios de salud. Incluso si ustedes visitan un centro de salud, tenemos ahí un código QR en el cual usted a través de su celular accede y puede completar la encuesta en la cual usted mide su satisfacción. En base a eso, nosotros luego hacemos una retroalimentación en ver en qué están fallando los servidores para poder capacitar nuevamente.

8. ¿Qué políticas o normativas internas existen en su institución para asegurar que las instalaciones y las funciones del personal reflejen la profesionalidad y calidad del servicio público?

Bueno, internamente tenemos nuestro reglamento de la LOSEP para los servidores públicos. Se está elaborando también el reglamento para el personal de Código de Trabajo, que es otra normativa que tenemos de labores, con el fin de garantizar que todo se cumpla, horario, vestimenta, de igual manera, cuestión de permiso, citas médicas, para un poco regularizar el trabajo de los funcionarios. Internamente, pese a las leyes que ya tenemos, como en este caso la LOSEP, que es muy clara, todos nos acogemos a esta, pero aun así tenemos nuestros mecanismos internos de control.

Tabla 6. Entrevista 2

Ficha Técnica Entrevista Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca- Tulcán

Entrevistado/a: Dora Jacqueline Narváez Changuan

Cargo: Analista Distrital de Talento Humano 04D01 Salud

Entrevistador/a:	Karen Dayana Villarreal Rosero
Fecha de entrevista:	22-01-2025
Tipo de entrevista	Entrevista estructurada
Medio de comunicación:	Entrevista directa

- 1. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su Artículo 71, establece la obligatoriedad de implementar programas de capacitación continua y pertinente para mejorar el desempeño de los servidores públicos. ¿Podría detallar con qué frecuencia se implementan estos programas en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y si considera que cubren adecuadamente las necesidades formativas del personal?**

Sí, como usted mismo citó el artículo de la LOSEP, realmente en el distrito hay un analista de capacitación y todas las capacitaciones que nosotros implementamos aquí se las reporta al instituto de IAE que es del Ministerio de Trabajo.

- 2. De acuerdo al Artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador y los Artículos 65 y 68 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los procesos de selección y ascenso deben basarse en el mérito para asegurar igualdad de oportunidades. ¿Qué mecanismos se implementan en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para garantizar esta transparencia y equidad en los procesos de selección y promoción?**

En los procesos de selección de personal, primeramente para hacer llevar a cabo este proceso se basa en el manual de puestos para realizar la convocatoria, una vez que se realiza la convocatoria de acuerdo a la necesidad, se procede a la autorización de la de la autoridad nominadora, se pide la certificación presupuestaria y se lanza a concurso, y se realiza el trámite administrativo en la página encuentra empleo para lanzar la convocatoria y luego que se realiza se nombra el tribunal, se ven la hoja de elegibles, las hojas de vida, una vez que cumpla con el perfil de acuerdo al manual de puestos, se hace todo el proceso de selección que son las pruebas de conocimiento, las pruebas psicológicas y la entrevista. Una vez que se termina se hace el acta final que es el ganador del concurso.

- 3. Según el Artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público, menciona que la Unidad de Talento Humano, planificará y administrará las evaluaciones de desempeño que deben realizarse periódicamente y basarse en criterios objetivos. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo estas evaluaciones en el Distrito de Salud San Pedro de**

Huaca-Tulcán y cuáles son los criterios principales considerados en estas evaluaciones?

Como usted mismo citó el artículo de la LOSEP, se hace una vez al año, solamente se les hace la evaluación al personal de la LOSEP y personal que entra a contrato se hace evaluaciones a prueba. Para la evaluación del desempeño se toma en cuenta el manual de clasificación de puestos, que están las actividades de cada cargo.

4. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 76 establece que las evaluaciones de desempeño deben contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos ¿Cómo cree que los resultados de estas evaluaciones afectan la calidad y eficiencia de los servicios que brinda el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán a la ciudadanía?

En lo que se refiere a las evaluaciones del desempeño, se realiza junto con los analistas o los responsables de los procesos para ver las alternativas o las observaciones de una baja calificación y se hace el plan de mejora para el servidor público que tuvo un puntaje bajo.

5. De acuerdo con el Artículo 61 de la Ley Orgánica del Servicio Público, es fundamental contar con perfiles de cargo que definan claramente las aptitudes y experiencia necesaria para cada puesto. ¿Qué nivel de formación académica y experiencia laboral considera adecuado que deben tener los postulantes para los puestos en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, y cómo asegura que el personal seleccionado cumpla con estos requisitos?

La experiencia, los conocimientos, depende del cargo y eso se lo ve y se lo revisa en lo que es el manual de puestos. Ahí en el manual de puestos está la descripción de las funciones, la experiencia, la instrucción y todo lo que son competencias técnicas y conductuales de cada puesto.

6. El Artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la importancia de promover la eficiencia en las labores públicas. ¿Qué iniciativas específicas ha implementado en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para mejorar la productividad laboral y fomentar la innovación en los procesos internos?

En la parte administrativa y operativa hay planes y programas para lo que es la motivación del servidor.

7. El Artículo 14, inciso (J) del Protocolo de Atención al Usuario establece el deber de brindar un trato respetuoso y empático a los usuarios. ¿Qué estrategias implementa

en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para fomentar la empatía y mejorar la comunicación del personal con los usuarios de los servicios, y cómo evalúan la satisfacción de los ciudadanos en este aspecto?

En lo que es la atención al usuario, hay encuestas en donde el usuario califica el servicio que se da a la ciudadanía. Entonces esas encuestas son analizadas y tabuladas para ver el plan de mejoras y para hacer una capacitación, ver las fortalezas y ver las debilidades.

8. ¿Qué políticas o normativas internas existen en su institución para asegurar que las instalaciones y las funciones del personal reflejen la profesionalidad y calidad del servicio público?

La dirección distrital 04D01, no cuenta con una normativa interna que regule lo mencionado, sin embargo, si cuenta con la infraestructura adecuada para brindar una atención de calidad y calidad.

Tabla 7. Entrevista 3

Ficha Técnica Entrevista Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca - Tulcán

Entrevistado/a:	Olga Mireya Alonzo Pico
Cargo:	Experto Distrital de Promoción de la Salud e igualdad 04D01 Salud
Entrevistador/a:	Karen Dayana Villarreal Rosero
Fecha de entrevista:	15-01-2025
Tipo de entrevista	Entrevista estructurada
Medio de comunicación:	Entrevista directa

1. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su Artículo 71, establece la obligatoriedad de implementar programas de capacitación continua y pertinente para mejorar el desempeño de los servidores públicos. ¿Podría detallar con qué frecuencia se implementan estos programas en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y si considera que cubren adecuadamente las necesidades formativas del personal?

Con respecto a las capacitaciones a inicios del año hay una programación que la realiza talento humano, eso solicitan eso solicitan por medio del Ministerio de Trabajo, pero solo queda en una planificación porque nosotros tenemos a nivel de zona donde nos envían o nos capacitan de acuerdo a los programas que tenemos para poder dar la atención diríamos o que estos programas pues se implementen en las

unidades operativas de una mejor forma, entonces de esa manera nosotros podemos dar la asesoría u orientar a las unidades operativas, al personal para que se pueda dar de una mejor calidad pues la atención a los usuarios.

2. De acuerdo al Artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador y los Artículos 65 y 68 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los procesos de selección y ascenso deben basarse en el mérito para asegurar igualdad de oportunidades. ¿Qué mecanismos se implementan en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para garantizar esta transparencia y equidad en los procesos de selección y promoción?

Con respecto a lo que es la selección de personal, podemos indicar que los procesos se realizan y suben a la página, cuando hay una vacante a la página de encuentra empleo, por medio de esto hacen la convocatoria y hay una comisión en algún momento pues si me ha tocado estar, ser parte de esta comisión, se le realiza las preguntas, el cuestionario, este cuestionario puede revisado por la autoridad, se realiza lo que es la evaluación con el cuestionario y la entrevista, también hay una evaluación psicológica y de acuerdo a eso pues realizan lo que es la selección de las personas ganadoras. También se mencionó que si se implementa para lo que es el ascenso, de eso pudiéramos decir que nosotros, al menos yo ya tengo un buen tiempo aquí y ya son algunos años con el mismo sueldo, no ha habido una reclasificación, eso debería haber desde el nivel nacional y no se ha dado ese tipo de reclasificación, aunque en el año 2015 se dijo que se iba a dar, pero nunca se cumplió, hubo incluso decía en el presupuesto, después en el nivel nacional pues ocuparon ese dinero para otra situación y no se llevó a dar en los Distritos.

3. Según el Artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público, menciona que la Unidad de Talento Humano, planificará y administrará las evaluaciones de desempeño que deben realizarse periódicamente y basarse en criterios objetivos. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo estas evaluaciones en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y cuáles son los criterios principales considerados en estas evaluaciones?

Estas evaluaciones se las realiza en el mes de diciembre, es un año calendario de acuerdo a nuestros planteamientos a inicio de año, y esto se evalúa al final, pero muchas de las ocasiones, por decir la evaluación es de acuerdo a la afinidad que tenga los directores, por decir en mi caso, llevo dos años que he sido afectada en

esa situación, los directores nos han calificado de manera conveniente para ellos, entonces esa parte debería corregirse, por otro lado, nosotros presentamos lo que se cumple y debería ser acorde a eso, pero los directivos a esa información les dan la vuelta y no colocan la nota que de verdad corresponde, eso es algo que se vive aquí.

4. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 76 establece que las evaluaciones de desempeño deben contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos ¿Cómo cree que los resultados de estas evaluaciones afectan la calidad y eficiencia de los servicios que brinda el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán a la ciudadanía?

Para mí afectan en bien, incluso nosotros deberíamos hacernos una autoevaluación, porque en ocasiones si hay unas inconsistencias de las cuales de pronto la población esté en contra, pero nosotros también debemos a ver, existe el 171 donde la población puede hacer su inconformidad ciudadana, lo que antes se llamaba como denuncias, se debe hacer esa inconformidad ciudadana, y aquí en el Distrito hay un comité para revisar ese tipo de inconformidades y cuando hay, después se llama a la persona que incumplió para que pueda mejorar en la parte de la atención al público igual, si de pronto no ha sido atendido se pide el por qué, para qué haya un cambio del persona para poder dar una mejor atención, pudiéramos decir que no es malo, sino que es una forma de mejorar nuestros servicios de salud cuando hay ese tipo de inconformidades ciudadanas.

5. De acuerdo con el Artículo 61 de la Ley Orgánica del Servicio Público, es fundamental contar con perfiles de cargo que definan claramente las aptitudes y experiencia necesaria para cada puesto. ¿Qué nivel de formación académica y experiencia laboral considera adecuado que deben tener los postulantes para los puestos en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, y cómo asegura que el personal seleccionado cumpla con estos requisitos?

Lógicamente cuando ha habido una selección siempre se ha pedido, por ejemplo, el año anterior se seleccionó nutricionistas comunitarios, lógicamente. Tienen que tener el perfil de lo que se solicita deberían ser nutricionistas, ya que, en caso de existir otras postulantes como Médicos, Ingenieros en Alimentos, no se tomarían en cuenta ya que el puesto es claro definiendo en ese sentido a nutricionistas. Por lo tanto, las selecciones se dan acuerdo a eso al requerimiento del perfil porque se da de acuerdo a la necesidad, en ese caso fue para la estrategia Ecuador crece sin

desnutrición y debería ser de acuerdo a esa necesidad. En este sentido para mí si se ha cumplido, ha sido de acuerdo a las necesidades.

- 6. El Artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la importancia de promover la eficiencia en las labores públicas. ¿Qué iniciativas específicas ha implementado en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para mejorar la productividad laboral y fomentar la innovación en los procesos internos?**

Con respecto a las iniciativas para que la población acuda, hay diversos proyectos, los cuales tratan de aumentar las coberturas, un ejemplo es el fortalecimiento de la salud intercultural, aquí se coordina con la población y dirigentes para el desarrollo de brigadas de salud en localidades alejadas, lo mismo sucede con la estrategia Ecuador crece sin desnutrición que aquí hay mesas intersectoriales, donde forman parte algunas instituciones y aquí se programan estas actividades como las brigadas o atención conjuntamente con el MIES, para generar estrategias tanto con las educadoras con el personal de salud para tener una mejor cobertura de salud.

- 7. El Artículo 14, inciso (J) del Protocolo de Atención al Usuario establece el deber de brindar un trato respetuoso y empático a los usuarios. ¿Qué estrategias implementa en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para fomentar la empatía y mejorar la comunicación del personal con los usuarios de los servicios, y cómo evalúan la satisfacción de los ciudadanos en este aspecto?**

Dentro de estas estrategias podemos mencionar que se ha capacitado al personal, tenemos los derechos de los pacientes y siempre se le recuerda al personal de salud, incluso la semana pasada se capacitó al personal rural para que los compañeros respeten los derechos de los pacientes, incluso decimos que en ocasiones hay más derechos para los usuarios que para el personal, porque ha habido situaciones donde el usuario es más insistente e incluso personas migrantes son exigentes, ya que quieren que se les atienda en el momento exacto cuando ellos llegan. Por tanto, desde la institución se insiste al personal tanto operativo como administrativo que se dé un buen trato al usuario, aunque ellos en ocasiones nos traten de lo contrario.

- 8. ¿Qué políticas o normativas internas existen en su institución para asegurar que las instalaciones y las funciones del personal reflejen la profesionalidad y calidad del servicio público?**

Las autoridades a nivel de Distrito siempre realizan ese tipo de supervisión, como en algunos momentos hemos visto un ejemplo dentro del grupo salud sexual y

reproductiva de adolescentes, aquí se hace una evaluación a las unidades operativas para ver el trato que ellos reciben y se capacita al personal que atiende estos grupos. Dando a entender que no solo se brinda atención a personas con patologías sino también en prevención de salud. También tenemos los comités de salud donde se trabaja y son supervisores de las políticas que tiene el MS y que tienen que ser cumplidas para el beneficio de la población.

Tabla 8. Entrevista 4

Ficha Técnica Entrevista Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca- Tulcán

Entrevistado/a:	Jefersson Fabricio Bastidas Burbano
Cargo:	Analista Distrital de Formación, Desarrollo y Capacitación 04D01 Salud
Entrevistador/a:	Karen Dayana Villarreal Rosero
Fecha de entrevista:	22-01-2025
Tipo de entrevista	Entrevista estructurada
Medio de comunicación:	Entrevista directa

- 1. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su Artículo 71, establece la obligatoriedad de implementar programas de capacitación continua y pertinente para mejorar el desempeño de los servidores públicos. ¿Podría detallar con qué frecuencia se implementan estos programas en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y si considera que cubren adecuadamente las necesidades formativas del personal?**

En referencia a la capacitación del personal tanto de administrativo como operativo, entiéndase como a nivel operativo los servidores responsables de la salud, del cuidado de la salud, pues se realiza un cronograma, un cronograma anual, es una planificación anual, la cual trata de abarcar todas las necesidades de capacitación de ambos frentes, tanto el operativo como el administrativo. De igual manera existen capacitaciones que no se encuentran programadas dentro de la planificación, que se la realiza prácticamente todos los meses, aunque son posiciones ya a nivel nacional y también son anuales.

- 2. De acuerdo al Artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador y los Artículos 65 y 68 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los procesos de selección y ascenso deben basarse en el mérito para asegurar igualdad de oportunidades. ¿Qué mecanismos se implementan en el Distrito de Salud San Pedro**

de Huaca-Tulcán para garantizar esta transparencia y equidad en los procesos de selección y promoción?

En referencia a los concursos de mérito y oposición, empieza todo prácticamente de manera virtual, a través de la plataforma de Encuentro e Empleo, desde la primera fase, que es el reclutamiento hasta en sí lo que es ya el concurso, tanto como las pruebas psicológicas, pruebas técnicas realizadas por especialistas de la institución, conjuntamente con talento humano. Se conforma un comité, el mismo que se encarga de evaluar a cada uno de los candidatos e escoger el más idóneo para el cargo.

- 3. Según el Artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público, menciona que la Unidad de Talento Humano, planificará y administrará las evaluaciones de desempeño que deben realizarse periódicamente y basarse en criterios objetivos. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo estas evaluaciones en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y cuáles son los criterios principales considerados en estas evaluaciones?**

En referencia a las evaluaciones de desempeño, se realiza una evaluación anual tratando de cubrir lo que es el año fiscal. En este caso, acabamos de concluir la evaluación del año 2024, sin embargo, los servidores están en constantes evaluaciones. Si un servidor cambia a una plaza de trabajo distinta a la de realizar un traspaso, se realiza la evaluación correspondiente. En base a estas evaluaciones, también se fortalece el tema de capacitación, ya que los compañeros que tengan una evaluación no favorable, también se los toman en cuenta para fortalecer los conocimientos y competencias de cada uno.

- 4. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 76 establece que las evaluaciones de desempeño deben contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos ¿Cómo cree que los resultados de estas evaluaciones afectan la calidad y eficiencia de los servicios que brinda el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán a la ciudadanía?**

La evaluación de desempeño no necesariamente es de manera sancionatoria, sino también para realizar un plan de mejoras. Este plan de mejoras incluye también lo que tiene que ver, referencia, con el plan de desarrollo y formación profesional. Yo te hablaba de las capacitaciones. Sí, en base a lo que tiene que ver con la evaluación de desempeño, se toman en cuenta también para la programación anual de

capacitaciones, y también no se le incluye dentro del programa de capacitaciones programadas, sino programadas para el mejoramiento de los servicios de salud.

- 5. De acuerdo con el Artículo 61 de la Ley Orgánica del Servicio Público, es fundamental contar con perfiles de cargo que definan claramente las aptitudes y experiencia necesaria para cada puesto. ¿Qué nivel de formación académica y experiencia laboral considera adecuado que deben tener los postulantes para los puestos en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, y cómo asegura que el personal seleccionado cumpla con estos requisitos?**

En referencia a los profesionales de la salud, cuando se realiza un concurso de méritos de oposición, se pondera también el tema de la experiencia laboral, el tema también de lo que tiene que ver con su experiencia académica o su nivel académico. También se toma muy en cuenta el tema de la plaza que va a cubrir. Si necesitamos un médico en medicina familiar, pues se tomará muy en cuenta el tema de la especialidad. La especialidad es profesional, no únicamente que sea su formación en medicina en general, sino también que tenga la especialidad como médico familiar. Y así en diferentes campos y en diferentes cargos. Además, dentro de lo que tiene que ver con el tema de formación y cursos, el tema de posgrados y doctorados, pues el Ministerio de Salud también tiene la competencia de dar licencias por este tema, para que puedan los compañeros que desean formarse, pues tengan una licencia remunerada o no remunerada, dependiendo cual sea la necesidad del profesional, para que puedan formarse y mejorar sus competencias a nivel académico.

- 6. El Artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la importancia de promover la eficiencia en las labores públicas. ¿Qué iniciativas específicas ha implementado en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para mejorar la productividad laboral y fomentar la innovación en los procesos internos?**

En este caso como analista de capacitación, todas las capacitaciones que se dan van enfocadas al personal, al mejoramiento continuo de cada profesional, y también eso se ve reflejado en la producción. Tiene que ser producción como desempeño laboral, y también los niveles de exigencia que tiene que cumplir dentro de sus funciones como profesional en salud y también en el cuerpo administrativo.

- 7. El Artículo 14, inciso (J) del Protocolo de Atención al Usuario establece el deber de brindar un trato respetuoso y empático a los usuarios. ¿Qué estrategias implementa**

en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para fomentar la empatía y mejorar la comunicación del personal con los usuarios de los servicios, y cómo evalúan la satisfacción de los ciudadanos en este aspecto?

Hay algunos canales de comunicación que tienen que ver con los usuarios hacia el cuerpo de salud y también el cuerpo administrativo. Ellos pueden hacer sus denuncias o quejas o recomendaciones a través de los respectivos call centers que están habilitados o también pueden hacerlo de manera escrita ingresando a su documento a través de la ventanilla única. Estos documentos y estas quejas se tabulan dentro de un sistema en el cual se da respuesta tratando de mejorar la manera de cómo se atiende al usuario, no al usuario, en este caso a los pacientes. También se toma muy en cuenta también el tema de la evaluación del desempeño, qué tiene que ver con las quejas, si existen obviamente unas quejas o recomendaciones. Se trata de hacer el seguimiento de investigaciones correspondientes. De ser el caso se realiza el llamado de atención y eso cuenta también con la evaluación del desempeño.

8. ¿Qué políticas o normativas internas existen en su institución para asegurar que las instalaciones y las funciones del personal reflejen la profesionalidad y calidad del servicio público?

Dentro de las funciones o políticas que tenemos dentro de nuestra institución, vienen de parte de la dirección zonal. Así como Distrito, tenemos algunas políticas de mejoramiento institucional, como es el constante seguimiento de desempeño de nuestros servidores y funcionarios públicos, tanto de LOSEP como de Código de Trabajo, tratando de enfocarlos también al mejoramiento continuo dentro de sus funciones para mejorar los niveles de eficiencia.

Tabla 9. Entrevista 5

Ficha Técnica Entrevista Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca - Tulcán

Entrevistado/a:	Luis Felipe Chamorro Vizcaino
Cargo:	Analista Distrital Administrativo Financiero 04D01 Salud
Entrevistador/a:	Karen Dayana Villarreal Rosero
Fecha de entrevista:	15-01-2025
Tipo de entrevista	Entrevista estructurada
Medio de comunicación:	Entrevista directa

- 1. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su Artículo 71, establece la obligatoriedad de implementar programas de capacitación continua y pertinente para mejorar el desempeño de los servidores públicos. ¿Podría detallar con qué frecuencia se implementan estos programas en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y si considera que cubren adecuadamente las necesidades formativas del personal?**

En referencia a la pregunta, sí, el Ministerio de Salud Pública, desde su concepción de capacitación, viene desarrollando diferentes programas, entre ellos existe un sistema, no sólo perteneciente al Ministerio de Salud Pública, sino también desde el Ministerio de Trabajo, que permite identificar las necesidades de capacitación, primero de personal, para luego desarrollar un programa de capacitación al personal. Sin embargo, también el Ministerio de Salud Pública, en ese afán, ha tenido convenios con las diferentes instituciones públicas y privadas, para abrir la oferta académica de talleres cursos, académica de talleres cursos que el profesional necesita, dentro de su desarrollo profesional, y en base a eso se hace la socialización respectiva hasta el personal, de las ofertas que realizan gratuitamente o con costo, a los funcionarios, y con eso cubrimos la necesidad de capacitación.

- 2. De acuerdo al Artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador y los Artículos 65 y 68 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que los procesos de selección y ascenso deben basarse en el mérito para asegurar igualdad de oportunidades. ¿Qué mecanismos se implementan en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para garantizar esta transparencia y equidad en los procesos de selección y promoción?**

Nosotros como institución nos regimos a las instituciones que rigen al Ejecutivo desconcentrado. Entonces nosotros nos acogemos plenamente a la normativa establecida por el Ministerio de Trabajo. Esta normativa nosotros la aplicamos para todos los procesos de selección y reclutamiento dentro de nuestra institución. Y esa misma reglamentación se la publica para que sea transparente para todas las personas que apliquen a los diferentes cargos. Entonces con esto nosotros estamos garantizando que las personas que ingresan a la institución sea por meritocracia.

- 3. Según el Artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público, menciona que la Unidad de Talento Humano, planificará y administrará las evaluaciones de desempeño que deben realizarse periódicamente y basarse en criterios objetivos. ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo estas evaluaciones en el Distrito de Salud San Pedro de**

Huaca-Tulcán y cuáles son los criterios principales considerados en estas evaluaciones?

La evaluación del desempeño nosotros, la hacemos una general, una sola en el año. Sin embargo, también nosotros consideramos que la evaluación es permanente, porque el flujo de trabajo mensual nosotros, con los diferentes reportes que realizamos y entregamos a nuestros jefes inmediatos, es una forma de evaluar también permanentemente el desarrollo de nuestras actividades. Entonces, la evaluación es permanente, al menos en los reportes mensuales, pero una evaluación del desempeño como tal considerada se la hace una vez al año. Los criterios son, obviamente, el flujo de trabajo, son las responsabilidades que tenemos, si ha habido o no llamados de atención, si ha habido o no algún mérito dentro del periodo comprendido en evaluación, y eso al final arroja una evaluación final. También esto se lo aplica en 360, porque se evalúa también el desempeño de los pares, se evalúa también el desempeño del grupo y se evalúa el desempeño de la institución. Todo esto contempla la evaluación final del trabajador.

4. La Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 76 establece que las evaluaciones de desempeño deben contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos ¿Cómo cree que los resultados de estas evaluaciones afectan la calidad y eficiencia de los servicios que brinda el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán a la ciudadanía?

Una evaluación del desempeño es un referente, porque nos permite identificar cuáles son las áreas a las cuales nosotros debemos brindarle mayor atención, un poco al efecto pareto, que es al 20-80. Entonces, a qué porcentaje de actividades le estamos dando mayor atención para brindar o producir los mejores resultados, esto nos permite evaluar esa parte, nos permite identificar también las actividades que son fundamentales para el mejoramiento de los procesos, y también esto permite que cada funcionario desarrolle nuevas competencias que también se exigen dentro de la dinámica laboral, o sea, el mundo no está quieto, son nuevas tecnologías, son nuevos procesos, a veces es nueva normativa. Entonces, esta actualización se la identifica justamente en este proceso, donde a veces puede ser que ha bajado el rendimiento y es justamente porque ha habido cambios o ha habido alguna actualización que no se ha hecho. Además, estos procesos son justamente para identificar, evaluar y determinar nuevas soluciones que permitan el mejoramiento siempre del desempeño de cada funcionario y con esto producir la sinergia necesaria para una dinámica mucho mejor institucional.

- 5. De acuerdo con el Artículo 61 de la Ley Orgánica del Servicio Público, es fundamental contar con perfiles de cargo que definan claramente las aptitudes y experiencia necesaria para cada puesto. ¿Qué nivel de formación académica y experiencia laboral considera adecuado que deben tener los postulantes para los puestos en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, y cómo asegura que el personal seleccionado cumpla con estos requisitos?**

La institución, como el Ministerio de Salud Pública, es una institución muy grande y muy diversa. Entonces, la capacidad de contratación del ministerio va desde especialistas de altísimo nivel, para funciones que sólo hay capacitación en el exterior. Entonces, de cuarto nivel para arriba. Hasta funcionarios que tenemos en las comunidades más extremas, donde no llegan ni siquiera a los servicios básicos, y donde gente de territorio es la que más domina esa zona y la que más nos ha ayudado. Entonces, es el que tal vez no tiene una escolaridad muy alta. Entonces, ese rango es el que tiene el Ministerio de Salud Pública. Sin embargo, la idea es que en cada uno de los cargos que tenemos dentro de la institución, cada funcionario tenga la mejor capacitación y la escolaridad más alta posible, para que, en el desempeño de sus funciones, logre brindar la mejor atención a todos los usuarios, tanto internos como externos.

- 6. El Artículo 53 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la importancia de promover la eficiencia en las labores públicas. ¿Qué iniciativas específicas ha implementado en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para mejorar la productividad laboral y fomentar la innovación en los procesos internos?**

Aquí las actividades que más se desarrollan es justamente el análisis y la solución de los problemas del día a día. Entonces, nosotros analizamos los casos que estamos llevando, los inconvenientes que se van presentando, y con ello se forman los equipos de trabajo que permiten dar solución a esto. Esto que nos ha permitido identificar la diversidad de problemas que tenemos, y con estos equipos multidisciplinarios se logran soluciones que no se lograrían individualmente. Esto genera una retroalimentación a cada uno de los funcionarios y la aplicación ya individual en cada uno de nuestras áreas. Esto ha dado una buena respuesta, una buena dinámica a la solución de conflictos y al incremento de la eficiencia en cada uno de los cargos en los cuales nos desempeñamos.

7. El Artículo 14, inciso (J) del Protocolo de Atención al Usuario establece el deber de brindar un trato respetuoso y empático a los usuarios. ¿Qué estrategias implementa en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán para fomentar la empatía y mejorar la comunicación del personal con los usuarios de los servicios, y cómo evalúan la satisfacción de los ciudadanos en este aspecto?

En el tema de buen trato y en el tema de empatía, nosotros lo que hemos desarrollado es reuniones al interno. Nosotros después de la evaluación del desempeño que por lo general hacemos en el mes de diciembre, hacemos justamente una evaluación de todos los procesos que hemos llevado a lo largo del año y evaluamos las cargas laborales que nosotros tenemos, el incremento o disminución justamente del flujo de trabajo que nosotros tenemos y con esto identificar nosotros en qué nivel de carga estamos para atender a los usuarios. Con esto identificamos si es necesario hacer una descarga emocional, hacer un tema de equilibrio, para nosotros centrar a un tema también de salud mental para nivelar los temas de concentración de trabajo, de incremento del estrés y con esto nosotros estar en un mejor nivel para una atención adecuada. Esto es lo que hemos venido haciendo, hemos venido desarrollando y lo que queremos seguir mejorando porque si es necesario el incremento de estrategias y el incremento de personas por las brechas de talento humano que tenemos en algunas áreas justamente de atención al usuario.

8. ¿Qué políticas o normativas internas existen en su institución para asegurar que las instalaciones y las funciones del personal reflejen la profesionalidad y calidad del servicio público?

En el tema de infraestructura y funciones, nosotros tenemos específicamente un área de infraestructura sanitaria que viene financiado desde el nivel central para la identificación del primer nivel, segundo nivel, tercer nivel de atención a los usuarios del Ministerio de Salud Pública. Ahí tenemos diferentes áreas. Una es la de mantenimiento, el mantenimiento de las edificaciones públicas y la otra es de construcciones nuevas. Y la otra es de equipamiento de las mismas. Entonces, internamente nosotros estamos organizados en eso. Actualmente, la dirección distrital de San Pedro de Huaca-Tulcán se encuentra en construcción del nuevo Centro de Salud San Francisco, justamente atendiendo a las necesidades de la población por el nivel de infraestructura que tenía San Francisco. Ahora se lo está dotando completamente de todo nuevo para brindar la mejor calidad en atención en

infraestructura. Asimismo, estamos también en el Centro de Salud Número 1, en el Centro de Salud Chical, en el Puesto de Salud de San Marcos, en el Centro de Salud de Julio Andrade. Esos han sido ya solicitados para este año. Esperamos que este mismo año haya el financiamiento necesario y poder empezar la construcción ya a partir del segundo semestre de este mismo año. Entonces, eso nos garantiza brindar la mejor atención y en las condiciones que la ley nos lo prevé. Entonces, garantizar que la salud pública llegue a toda la población y en las mejores condiciones.

4.2. DISCUSIÓN

El desarrollo de esta investigación sobre la meritocracia en la Dirección Distrital San Pedro de Huaca-Tulcán y su incidencia en los servicios públicos, se enfoca en la meritocracia, como un principio organizacional, que permite promover un sistema justo de selección que se base en el mérito y las capacidades de cada persona. De acuerdo con Weber, este enfoque busca y permite que se minimicen los favoritismos y que se garantice la equidad en todos los procesos administrativos, lo cual es un factor clave en el contexto de la administración pública, donde se fomente la transparencia y eficiencia (Weber, 1991). Sin embargo, los resultados recopilados de la investigación muestran que este ideal presenta brechas significativas en cuanto a la práctica.

En referencia a los procesos de selección del personal, si bien las encuestas realizadas reflejan percepciones negativas en cuanto a la transparencia, cualificándola como regular o mala, las entrevistas reflejar un marco técnico o formal que incluye pruebas prácticas, psicológicas y entrevistas para que se garantice la idoneidad del personal seleccionado. Esto hace que se evidencie una discrepancia tanto en la estructura normativa y a su vez en la opinión pública, lo cual podría indicar que existe la necesidad de que se genere una mayor visibilidad en los procesos y los resultados de estos. Se evidencian dudas en cuanto a si los funcionarios poseen las competencias necesarias para poder desempeñar sus funciones. Este punto hace referencia con los procesos de selección y capacitación, aunque las entrevistas desarrolladas en este punto del proceso incluyen la verificación de experiencia, y el nivel de formación académica, la percepción que mantiene la ciudadanía y algunos de los funcionarios, sugieren que esta parte del proceso se debería reforzar para que los perfiles de cargo se encuentren alineados completamente al desarrollo de sus competencias. Por otra parte, esta disparidad que existe, también puede estar

influenciada por la falta de comunicación que existe entre el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y la ciudadanía.

La capacitación del personal, como un elemento primordial para el desarrollo de recursos humanos y el fortalecimiento institucional (Whittingham, 2010), también tiene retos por enfrentar. Las entrevistas confirman la existencia de programas regulares de capacitación que se encuentran alineados hacia la normativa nacional, tales como el artículo 71 de la Ley Orgánica del Servicio Público. No obstante, los resultados arrojados a través de las encuestas califican a estos programas de capacitación como insuficientes o inadecuados, debido a la poca iniciativa en estas actividades. Esto permite evidenciar brechas ante las necesidades formativas del personal tanto operativo como administrativo y las soluciones implementadas. Desde este punto de vista, es importante analizar cómo estas estrategias generan un impacto en la operatividad del Distrito de Salud y en qué medida estas estrategias logran dar respuestas a las expectativas tanto de los usuarios internos como externos.

Respecto a la igualdad de oportunidades, por parte de los encuestados se destaca una percepción generalizada en cuanto a la inequidad en ascensos, señalando que en muchos de los casos este proceso no se basa en el mérito. Por otra parte, las entrevistas subrayan que estos procesos de selección y promoción se encuentran regulados por diversas plataformas, para que se garantice la imparcialidad. Sin embargo, también admiten que existe influencias donde comprometen la transparencia en cuanto a la calificación otorgada en este proceso meritocrático. Este hallazgo, recalca las tensiones o disparidades que son inherentes a la aplicación de este sistema basado en una igualdad de oportunidades, donde a pesar de la existencia de una normativa clara, no siempre es aplicada como la misma rige, es decir dejando a un lado una percepción justa. Este punto es importante para entender de mejor manera como se consolida la estructura, de justicia, confianza, igualdad de oportunidades en el Distrito de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán.

La calidad de los servicios públicos, tal como lo menciona Barzelay (1998), entendida como la incorporación de sistemas que se encuentran orientados al usuario y basado en competencias. Se permite evidenciar a partir de los datos de las encuestas a la calidad como regular, por otro lado, las entrevistas destacan los esfuerzos que se han realizado para poder asegurar esta calidad, tales como evaluaciones anuales, campañas de sensibilización, así como la de "Un trato por un buen trato". Aunque las iniciativas implementadas para poder mejorar la calidad se encuentran aplicadas en

la institución, el impacto que se genera a partir de ellas no se alinean o no llegan a alcanzar plenamente las expectativas de la ciudadanía.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 3 En relación a la implementación de la meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán, se permitió evidenciar, que, si bien existen normativas y procesos administrativos que se encuentran destinados a garantizar la selección y promoción del personal, en función del mérito, en la praxis estos mecanismos presentan limitaciones. Factores como la falta de transparencia en concursos públicos y la influencia de criterios subjetivos en los procesos de selección, hacen que se afecte la eficacia de la aplicación de la meritocracia.
- 4 El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios brindados por parte de esta dirección distrital de salud, muestran una percepción dividida, ya que, si bien se reconocen los esfuerzos que hay para mejorar la calidad del servicio, aún persisten deficiencias en cuanto a la atención oportuna, la comunicación entre funcionarios y usuarios, y en cuanto a la disponibilidad de recursos. La insuficiente capacitación continua y la rotación frecuente del personal hace que se afecten los servicios y a su vez hace que se califique negativamente la percepción del mismo.
- 5 El impacto de la implementación de la meritocracia en cuanto a la prestación de los servicios de salud, se evidencia que una aplicación deficiente de los criterios meritocráticos en la selección y evaluación del personal incide directamente en la eficiencia y la calidad de los servicios. La poca presencia de los mecanismos de control y evaluación efectivos contribuye a la persistencia de inequidades, y a su vez obstaculiza el mejoramiento continuo del desempeño de los funcionarios públicos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para que se dé una mejoría en la aplicación meritocrática, se recomienda tanto a la Dirección Distrital de Salud, como al departamento de Talento Humano, fortalecer los mecanismos de selección del personal mediante la incorporación de auditorías en los procesos de contratación de personal, la publicación de criterios claros y verificables de selección, además de la incorporación de mecanismos de denuncia y verificación de irregularidades.

- Se recomienda tanto a Dirección Distrital de Salud y al área de Formación, Desarrollo y Capacitación, implementar un plan de capacitación continua tanto para el personal operativo, como administrativo, para que se refuerce la atención al usuario, mejorar la comunicación e incorporar protocolos que garanticen tiempos de atención adecuados y equitativos para los usuarios y permitir que se incremente la satisfacción de la ciudadanía.
- Se recomienda a la Dirección Distrital de Salud y al departamento de Talento Humano, establecer un sistema de monitoreo y evaluación periódica del desempeño del personal, basado en indicadores objetivos y acorde a su cargo, asegurando que las evaluaciones estén vinculadas al desarrollo profesional y la mejora continua del servidor público.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2020). Democracia, gobernabilidad y gobernanza. Instituto Nacional Electoral. https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CM25_baja.pdf
- Asturias Corporación Universitaria, (s.f). Teorías Burocráticas. https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf_6.pdf
- Barchini, G. (2006). Métodos "I + D" de la informática. *Elsa Cientific*, 20.
- Barzelay, M. (1998). Atravesando la burocracia: una perspectiva de la administración pública.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra ed.). ABACO en Red. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Corrales, N. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Charrón, N., Dahlström, C., Fazekas, M. & Lapuente, V. (2016). Careers, Connections, and Corruption Risks: Investigating the impact of bureaucratic meritocracy on public procurement processes. *The journal of politics*, 79(1), 89-104. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/687209>
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductiva dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 180-205. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Delgado, P. & Reinaldo, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Duguit, L. (1996). Las transformaciones del derecho público. Las transformaciones del Derecho público y privado. *Heliastra S. R. L*, 9-15.
- Escamilla, A. (2018). *Los enfoques en la investigación científica*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- García, S. (2016). La Gobernanza y sus enfoques. Serie Gobernanza. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4266457/mod_resource/content/1/La%20Gobernanza%20e%20sus%20enfoques.pdf

- Gaviria, A. (2016). Meritocracia. *Revista Universidad de Antioquia*, (325).
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaudea/article/view/325281>
- González-Bustamante, B. (2023) Motivación de servicio público en los funcionarios públicos chilenos.
https://www.researchgate.net/publication/364443697_Motivacion_de_servicio_publico_en_los_funcionarios_publicos_chilenos
- Guevara, P. (2022). Procesos de meritocracia y la transparencia en los concursos públicos. Repositorio PUCE.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/35c8aa44-aba0-4bef-8e3a-48110435ce66/content>
- Hernández, G. (2017). Método Analítico:
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica.
https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf
- Jara, I. (2017). Evolución de la meritocracia en el servicio civil en Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*, 4(2).
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/26/19>
- Jeze, G. (1921). Et le Service Public. <https://univ-droit.fr/docs/recherche/rhfd/revues/part/41649/12-1991-p093-103.pdf>
- Launay, C. (2005). La gobernanza: Estado, ciudadanía y renovación de lo político. Origen, definición e implicaciones del concepto en Colombia.
<https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinep/20100925104922/lagobernanzaControversia185.pdf>
- Miranda Sánchez, P., & Romero Mancheño, I. (2017). Menos oposición y más cooperación: Aportes para el fortalecimiento de la democracia. *Polis (Santiago)*, 16(46), 39–57. <https://doi.org/10.4067/s0718-65682017000100039>
- Mata, L. (2019). El enfoque cualitativo de investigación. Investigalia.
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Mayo, E. (1950). Hawthorne and the western electric company. *Public Administration: Concepts and Cases*, 149-158
- Mulder, P. (2017). *Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo*. Toolshero.
<https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>

- Natera, A. (2005). La gobernanza como modo emergente de gobierno y gestión pública. INAP. Gestión y Análisis de Políticas Públicas. Nueva época. 35, 1-14. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/391/391>
- Ostrom, E. (2000). *El gobierno de los bienes comunes. La evolución de las instituciones de acción colectiva.* Economía Contemporánea. https://base.socioeco.org/docs/el_gobierno_de_los_bienes_comunes.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020. OECD Publishing.
- Plumptre, T. & Graham, J. (1999). Governance And Good Governance: International And Aboriginal Perspectives. Institute On Governance. <https://www.files.ethz.ch/isn/122184/govgoodgov.pdf>
- Puyol, A. (2013). La meritocracia: una teoría insostenible. Contrastes. *Revista de Filosofía*, 18(2), 177-190. https://base.socioeco.org/docs/el_gobierno_de_los_bienes_comunes.pdf
- Ramirez, D. (2024). Influencia de la meritocracia en la gestión administrativa en un hospital del Agustino, 2023. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138005/Ramirez_TDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, V. (2020). Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>
- Santa, H. y Martins, G. (2010). Estudios de campo. Una nueva perspectiva: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Sampieri, R. H., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). Metodología de la investigación: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Methodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Scully, M. (2015). Meritocracy. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1-2.
- Shafritz, J. & Hyde, A. (1999). Clásicos de la Administración Pública. Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, AC Universidad Autónoma de Campeche Fondo de Cultura Económica
- Vargas, J. (2008). Perspectivas del Institucionalismo y Neoinstitucionalismo. *Ciencia Administrativa*, 47-57. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/perspectivas2008-1.pdf>
- Weber, M. (1991). ¿Qué es la burocracia? Universidad del CEMA. https://ucema.edu.ar/u/ame/Weber_burocracia.pdf

Whittingham, M. (2010). ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve?. *Revistas Utadeo* 2, 1-17. <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24/26>

Young, M. (1958). *The Rise of the Meritocracy 1870-2033*. Harmondsworth.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA


DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN


ESTUDIANTE:	VILLARREAL ROSERO KAREN DAYANA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	045007789
PERIODO ACADÉMICO:	2025 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	PHD. ÁNGEL ANTONIO MARIN PÉREZ		
TEMA DEL TIC:	"La meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huaca-Tulcán y su incidencia en los servicios públicos"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	
3	METODOLOGÍA	9,00	
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	En la presentación de resultados de las encuestas utilizar gráficos.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	Revisar normas APA


Obteniendo una nota de: 9,00 Par lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los Investigadores acotar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 11 de junio de 2025


MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR


PHD. ÁNGEL ANTONIO MARIN PÉREZ
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Karen Dayana Villarreal Rosero				
DATE: Viernes, 13 de junio de 2025				
Topic: La meritocracia en la Dirección Distrital de Salud San Pedro de Huacatuacán y su incidencia en los servicios públicos.				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
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 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
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.
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
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.**

Autor: Karen Dayana Villarreal Rosero

Fecha de recepción del abstract: Jueves, 12 de junio de 2025

Fecha de entrega del informe: Viernes, 13 de junio de 2025

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:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 3. Instrumento cuantitativo aprobado.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL.**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA

La presente encuesta formará parte de un estudio de investigación llamado "La meritocracia en el Dirección Distrital de Salud Huaca-Tulcán y su incidencia en los servicios públicos". Todas las respuestas son anónimas y serán tratadas con estricta confidencialidad, utilizándolas solamente para fines académicos.

Instrucción: Marque con una X la respuesta que a su criterio crea conveniente, respecto a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo calificaría la transparencia en los procesos de selección de personal para la asignación de cargos?
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Pésima

2. En su opinión ¿qué tan importante es implementar sistemas de evaluación más rigurosos y transparentes para la asignación de cargos?
 - a) Muy importante
 - b) Importante
 - c) Moderadamente importante
 - d) De poca importancia
 - e) Sin importancia

3. ¿Cree usted que los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán reciben capacitación frecuente para mejorar sus habilidades?
 - a) Si
 - b) No
 - c) A veces

4. ¿En qué medida considera usted que es importante que la capacitación y formación de los funcionarios estén alineadas a las necesidades de los usuarios para mejorar los servicios de salud del Distrito de Salud de Tulcán?
- a) Muy importante
 - b) Importante
 - c) Moderadamente importante
 - d) De poca importancia
 - e) Sin importancia
5. ¿Considera usted que las promociones en el sector público se basan en el mérito?
- a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
6. ¿Considera usted que todas las personas tienen las mismas oportunidades de ingreso y ascenso?
- a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
7. ¿Con qué frecuencia cree usted que se deberían realizar las evaluaciones de desempeño a los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?
- a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
8. ¿Cree usted que las evaluaciones de desempeño en el sector pública se usan para promover el desarrollo profesional y mejorar sus capacidades?
- a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
9. ¿Qué nivel de importancia considera usted que tiene la formación académica y la experiencia en la selección y promoción de los funcionarios públicos?
- a) Muy importante
 - b) Importante
 - c) Moderadamente importante
 - d) De poca importancia
 - e) Sin importancia

10. ¿Considera usted que los cargos públicos deberían requerir un nivel mínimo de estudio?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

11. ¿Cómo calificaría la productividad de los funcionarios públicos del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Pésima

12. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios públicos que le proporciona el Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Pésima

13. ¿Cree usted que los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán tienen los conocimientos y aptitudes necesarias para desempeñar sus funciones?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

14. ¿Considera usted que los horarios de atención son accesibles y que el tiempo de espera para recibir la atención es oportuno?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

15. ¿Ha presentado alguna queja sobre la atención brindada por parte del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?

- a) Sí
- b) No

Si su respuesta fue "Sí", ¿considera que tuvo consecuencias positivas en la prestación del servicio?

- c) Sí
- d) No

16. ¿Cómo calificaría la amabilidad y atención brindada por parte de los funcionarios del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Pésima
17. ¿Considera usted que el personal del Distrito de Salud Huaca-Tulcán se comunicó de manera clara y comprensible durante su atención?
- a) Sí
 - b) No
 - c) A veces
18. ¿Cómo calificaría el nivel funciones y servicios del personal del Distrito de Salud Huaca-Tulcán?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Pésima
19. ¿Cómo calificaría las instalaciones del Distrito de Salud Huaca-Tulcán en términos de estado y limpieza?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Pésima



Econ. Mike Coral
Docente validador I



Msc. Diego Almeida,
Tutor

Dra. Jacqueline Narváez
Analista de Talento Humano

Anexo 4. Registro fotográfico de las encuestas aplicadas



