



Código de gestión ética institucional como estrategia para la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el período 2024–2025.

TESIS DE MAESTRÍA

que para obtener el Grado de MSc.

MAESTRÍA EN GERENCIA HOSPITALARIA

PRESENTA

Ab. Kerly Maritza Gutiérrez Cevallos

ASESOR

Dr. Gregorio Celis Rodríguez

México- diciembre, 2025

La presente Tesis de Maestría debe ser citada como:

Gutiérrez Cevallos, Kerly Maritza (2025). *Código de gestión ética institucional como estrategia para la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el período 2024–2025*. [Tesis de Maestría. Universidad de Investigación e Innovación de México - UIIX]



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Se permite la reproducción total o parcial y la comunicación pública de la obra con reconocimiento de la autoría. No se permite el uso comercial ni la creación de obras derivadas.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un Código de Ética institucional como estrategia para fortalecer la gestión ética pública, la cultura organizacional y la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El estudio se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, de tipo descriptivo–propositivo, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron encuestas a usuarios y talento humano, entrevistas semiestructuradas a directivos y análisis documental, cuyos resultados fueron integrados mediante triangulación metodológica. Los hallazgos evidenciaron la inexistencia de un Código de Ética institucional contextualizado, limitados procesos de capacitación en ética pública, un clima laboral percibido como poco favorable y deficiencias en la calidad del servicio, especialmente en aspectos relacionados con el trato digno, la empatía y la comunicación con los usuarios. Estos factores inciden negativamente en la cultura organizacional y en la percepción de la calidad del servicio hospitalario. Con base en los resultados obtenidos y en el sustento teórico–referencial, se diseñó una propuesta de creación de un Código de Ética institucional, concebida como un resultado propositivo de carácter teórico–práctico, orientado a fortalecer la gestión ética pública institucional, promover valores compartidos, mejorar la cultura organizacional y contribuir a la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del IESS. Se concluye que la implementación de un Código de Ética institucional contextualizado constituye una alternativa viable, pertinente y sostenible para la solución del problema científico planteado.

Palabras clave: ética institucional, gestión pública, calidad del servicio, cultura organizacional, código de ética.

Abstract

The objective of this research was to design an institutional Code of Ethics as a strategy to strengthen public ethical management, organizational culture, and service quality at the Hospital General Manta of the Ecuadorian Social Security Institute. The study adopted a mixed methodological approach with a descriptive–propositional design, combining quantitative and qualitative techniques. Surveys were administered to users and staff, semi-structured interviews were conducted with managers, and documentar y analysis was carried out. The data were integrated through methodological triangulation. The findings revealed the absence of a contextualized institutional Code of Ethics, limited ethical training processes, an unfavorable organizational climate, and deficiencies in service quality, particularly regarding respectful treatment, empathy, and communication with users. These factors negatively affect organizational culture and users’ perceptions of service quality. Based on the empirical results and theoretical framework, a proposal for the creation of an institutional Code of Ethics was developed as a theoretical–practical contribution aimed at strengthening public ethical management, promoting shared values, improving organizational culture, and enhancing service quality at Hospital General Manta of the IESS. It is concluded that the implementation of a contextualized institutional Code of Ethics represents a viable, relevant, and sustainable alternative to address the identified problem.

Keywords: institutional ethics, public management, organizational culture, service quality, public hospital.

Agradecimiento

A Dios, por ser la fuente de sabiduría, fortaleza y guía en cada paso de este proceso académico y personal.

A mis docentes de la Universidad de Investigación e Innovación de México, por sus enseñanzas, orientación y compromiso en la formación de profesionales éticos y críticos.

A las autoridades y al personal del Hospital General Manta del IESS, por su colaboración y apertura para el desarrollo de la investigación.

Y a mi familia, en especial a mi amada madre por su amor incondicional, su paciencia y su apoyo constante, que fueron el motor que impulsó la culminación de esta meta.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por iluminar mi camino y darme fuerzas para alcanzar mis sueños.

A mis padres, por inculcarme siempre el don del aprendizaje y el crecimiento académico, y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

Y a todos aquellos que, con su confianza y palabras de sabiduría, me recordaron que el conocimiento y la ética son las mejores herramientas para transformar la realidad en la que vivimos y trabajar en la mejor versión de nosotros mismos.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1	17
PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio	17
1.2. Planteamiento del problema.....	17
1.3. Formulación del problema (Pregunta de investigación)	18
1.4. Justificación.	19
1.5. Objeto de estudio.	19
1.6. Campo de acción.....	20
1.7. Objetivos.....	20
1.7.1. Objetivo General	20
1.7.2. Objetivos específicos.....	20
1.8. Hipótesis	21
1.9. Alcance temático.....	21
1.10. Delimitación Espacial y Temporal	21
CAPÍTULO 2	22
FUNDAMENTOS TEÓRICOS REFERENCIALES.....	22
2.1. Estado del arte (Marco Histórico y Actual)	22
2.2. Marco Teórico.	25
2.2.1. Gestión ética pública institucional.....	28
2.2.2. Principios y valores en la gestión hospitalaria	30
2.2.3. Cultura organizacional.....	30
2.2.4. Calidad del servicio hospitalario	31
2.2.5. Códigos de ética en instituciones de salud	33
2.3. Marco Conceptual.....	35
2.3.1. Gestión ética pública institucional.....	36
2.3.3. Calidad del servicio hospitalario	36
2.3.4. Código de ética institucional	37

2.3.5. Talento humano en salud.....	37
2.4. Marco Contextual.....	38
2.4.1. Contexto institucional	38
2.4.3. Calidad del servicio percibida	41
2.5. Marco Legal y Normativo.....	42
2.5.1. Constitución de la República del Ecuador (2008).....	42
2.5.2. Ley Orgánica de Salud (2006).....	42
2.5.3. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010).....	42
2.5.4. Normativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).....	43
CAPÍTULO 3	44
FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. Cuadro Operacionalización de variables	44
3.2. Diseño metodológico	47
3.2.1. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis.....	47
3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos	47
3.2.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos.....	50
3.2.4. Determinación de la muestra y su criterio de selección	51
3.3. Trabajo de campo (o Presentación de evidencias, si corresponde)	52
3.3.1. Aplicación de los instrumentos	52
3.3.2. Procesamiento de la información	53
3.4. Análisis de los resultados en los datos obtenidos	54
3.4.1. Resultados sobre gestión ética pública institucional	54
3.4.2. Resultados sobre cultura organizacional.....	56
3.4.3. Resultados sobre calidad del servicio hospitalario	57
3.4.4. Resultado de las entrevistas.....	58
3.4.5. Resultados del análisis documental	59
3.4.6. Triangulación de resultados.....	59
3.5. Redacción de resultados y discusión.....	60
3.5.1. Discusión sobre la gestión ética pública institucional	61
3.5.2. Discusión sobre la cultura organizacional	61
3.5.3. Discusión sobre la calidad del servicio hospitalario	62

CAPÍTULO IV	63
PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN	63
4.1. Fundamentación de la propuesta de transformación	64
4.2. Estructura de la propuesta de transformación	65
4.2.1. Objetivos de la propuesta	67
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	104

Índice de figuras

Figura 1: Representación del Problema de Investigación	106
Figura 2: Representación de los vínculos teóricos y conceptuales	107
Figura 3: Representación Metodológica de la Investigación realizada	108

Índice de gráficas

Gráfico 1: Percepción sobre la existencia de un Código de Ética	55
Gráfico 2: Percepción sobre la Cultura Organizacional	56
Gráfico 3: Percepción de trato digno en la atención	57

Índice de tablas

Tabla 1: Principios universales de la administración según Fayol	27
Tabla 2: Operacionalización de las Variables	45
Tabla 3: Instrumentos validados utilizados para la recolección:	49
Tabla 4: Percepción sobre la existencia de un Código de Ética	55
Tabla 5: Percepción sobre la Cultura Organizacional	56
Tabla 6: Percepción de trato digno en la atención	57
Tabla 7: Cronograma, responsabilidades e indicadores	92
Tabla 8: Instrumentos validados utilizados para la recolección de información	109
Tabla 9: Seguimiento al cumplimiento del Código de Ética	110
Tabla 10: Cuestionario medición de la variable Gestión Ética Institucional	111
Tabla 11: Cuestionario medición de la variable Cultura Organizacional	112
Tabla 12: Cuestionario medición de la variable Calidad del Servicio	112

INTRODUCCIÓN

La gestión y administración pública son conceptos fundamentales dentro de los gobiernos. Cuando se habla de administración pública, inmediatamente se asocia a las instituciones del Estado, y es que estas se crearon para fines específicos con la finalidad de efectivizar y materializar la aplicación de los derechos y garantías constitucionales.

El desarrollo de las gestiones y las administraciones públicas, podría estar limitado por ciertos factores como la pobreza, corrupción, desigualdad, influyendo notablemente en las estrategias que se implementan para brindar un mejor servicio. Estos obstáculos estarían impidiendo que prime la ética y los principios que conllevan a otorgar un buen servicio a la comunidad, situación capaz de generar incertidumbre en la sociedad, por cuanto no se puede asegurar si el proceso dinámico del arte o de las técnicas de dirección gobierno en la administración pública, podrán ser ejecutadas de manera temporal o permanente, o si la transformación global y/o particular generará cambios sustanciales en las administraciones públicas, y mejorarán la garantía del derecho a la buena administración, la cual se encuentra amparada en la legislación ecuatoriana vigente.

De acuerdo a (BAUTISTA 2001, p. 15): «El Estado es la forma de organización política de una comunidad», es responsable de establecer modelos que orientan al ser humano, a actuar a la consecución de un objetivo base, este objetivo se enfoca en el bienestar común, el interés público y la protección de los derechos de las personas». Para esto es necesaria la participación de las administraciones públicas, a través de los órganos e instituciones, a las que se les confieren actividades o funciones que logran satisfacer su finalidad principal.

En este orden de ideas, la administración pública y el Derecho Administrativo, están ligados entre sí, «son parte de la institucionalidad del Estado; y, como ocurrió con este, la Administración y Derecho Administrativo, son producto de una evolución histórica compleja» (Cuenca 2021, p. 285). El derecho administrativo permite regular la organización y funcionamiento de las administraciones públicas, así como las relaciones con sus ciudadanos, a través de las normas que imponen un régimen de conducta para los

funcionarios, primando, sobre todo, los valores éticos y principios que logran conformar una buena administración pública.

Cabe enfatizar que no se puede perder el interés general a causa de la ineficiencia e ineficacia de quienes representan a la administración pública, por lo que es indispensable la adopción de medidas urgentes, como la adecuada preparación de las personas que dirigen en los organismos públicos, y de esta manera, prevenir cualquier situación que llegue a vulnerar los derechos de los ciudadanos.

Uno de los objetos principales del Estado, radica en garantizar el bien en la comunidad. Basados precisamente en ese bien común que el Estado debe garantizar, a través de sus instituciones, dando cumplimiento con los elementos que conforman una buena administración pública (la legalidad de los actos administrativos, juridicidad, el artículo 14 indica: *“la actuación administrativa se somete a la Constitución, a los instrumentos internacionales, a la ley, a los principios, a la jurisprudencia aplicable y al presente Código”* 79. «Código Orgánico Administrativo» (Registro Oficial Suplemento 31, 7 de julio de 2017), motivación, el artículo 66 numeral 23 de la Carta Constitucional señala: *“Se reconoce y garantizará a las personas: 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo”*. Eficacia, El artículo 3 del Código Orgánico Administrativo hace referencia al principio de eficacia y dispone: *“Las actuaciones administrativas se realizarán en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias”*. Calidad, 89 Respecto al principio de calidad el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo indica: *“Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos”*. Y proporcionalidad. “91 En cuanto al principio de proporcionalidad el artículo 16 del Código Orgánico Administrativo señala: *“Las decisiones administrativas se adecúan al fin previsto en el ordenamiento jurídico y se adoptan en un marco del justo equilibrio entre los diferentes intereses. No se limitar el ejercicio de los derechos de las personas a través de la imposición de cargas*

o gravámenes que resulten desmedidos, en relación con el objetivo previsto en el ordenamiento jurídico”

En el caso del talento humano en salud del Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la relación con las personas es diferente a otro tipo de servicios brindados por el Estado, por cuanto los afiliados asisten a las unidades de salud en busca de atención médica para aliviar algún malestar somático, o recibir tratamiento para su enfermedad. Su accionar debe darse en el marco de los principios mencionados en párrafos anteriores, conjuntamente con la ética institucional, algo que de no aplicarse podría causar problemas al sistema de salud del país: como atención ineficiente, insatisfacción del usuario, constantes quejas verbales y escritas, vulneración de derechos, ambiente de trabajo inadecuado, falta de celeridad, inestabilidad en la toma de decisiones en los niveles jerárquicos de la institución, falta de claridad y legitimidad en los actos administrativos o disposiciones establecidas por los jefes de área o directivos, según corresponda.

El presente trabajo consiste en una investigación mixta, misma que ha permitido la búsqueda de información relevante a través de varias fuentes bibliográficas como libros, revistas indexadas, trabajos de titulación que permiten profundizar la problemática, haciendo un estudio, con herramientas como: la organización, integración, sistematización y evaluación crítica de la información recolectada que han permitido el desarrollo de una solución. Así mismo se realizó un levantamiento de información para analizar la percepción del cliente interno y externo, que permita, una vez efectuado el diagnóstico, plantear una alternativa de solución a través de la propuesta de creación de un Código de Ética para el Hospital General Manta, con la finalidad de que, el personal que allí labora cuente con un documento guía que jurídicamente se adecúe a la realidad de la Unidad Médica de segundo nivel y al personal que allí labora, de acuerdo al respectivo organigrama y a la normativa vigente.

En la investigación se han desarrollado temas que han servido de gran aporte para profundizar el objeto de este trabajo, como la integridad institucional, ausencia de un abordaje integral de la ética en la atención al paciente de la gestión del hospital, la misma

que impacta en una vulneración de derechos humanos y derechos del paciente, contradiciendo lo tipificado en la Ley de derechos y amparo del paciente, que en el capítulo II Derechos del paciente Artículos 2 derecho a una atención digna, indica: *“Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.”*, en concordancia con lo estipulado en el ARTÍCULO 3 que señala: *“Derecho a no ser discriminado.- Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.”*, con el fin de desarrollar mejoras para que las administraciones en el marco de la gestión pública actúen con principios y valores éticos al brindar los servicios de salud a la ciudadanía; así mismo se desglosan subtemas que conducen a la interpretación correcta de cada factor indispensable, entrevistas realizadas a los responsables de las áreas involucradas en el proceso de atención al usuario y recolección de quejas, quienes han proporcionado datos, fuentes, y demás información específica que nos ayuda a reconocer la problemática que se presenta en el Hospital General Manta, cuyos nombres, apellidos, y datos personales son reservados garantizando su privacidad y respetando la confidencialidad respectiva.

CAPÍTULO 1

PROYECCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio.

La presente investigación se enmarca en la Línea de Investigación 3: Liderazgo y Gestión del Talento en Hospitales, correspondiente a la Maestría en Gerencia Hospitalaria de la Universidad de Investigación e Innovación de México. Esta línea se orienta al análisis de los procesos de dirección, administración y desarrollo del talento humano en instituciones de salud, con énfasis en la mejora de la calidad del servicio y el fortalecimiento de la gestión institucional.

El estudio se vincula directamente con dicha línea al abordar la gestión ética pública institucional como un elemento estratégico del liderazgo hospitalario y de la administración del talento humano, considerando su impacto en la cultura organizacional y en la calidad de los servicios prestados a los usuarios del Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1.2. Planteamiento del problema.

El Hospital General Manta del IEISS enfrenta debilidades en la aplicación de principios y valores éticos en la atención al usuario, evidenciadas por quejas relacionadas con trato poco empático, demoras, deficiencias en la comunicación y conflictos interpersonales. Esta situación sugiere un vacío entre las normas institucionales declaradas y las prácticas cotidianas del talento humano, agravada por la ausencia de un Código de Ética contextualizado y de mecanismos activos de seguimiento ético. Para ello se presentan algunos antecedentes:

1. Uvalle (2014): desarrollo y validación de cuestionarios sobre gestión ética institucional que muestran la necesidad de instrumentos diagnósticos aplicables en

organizaciones públicas para medir integridad, capacitación y mecanismos normativos.

2. Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2019): informe regional que identifica la falta de códigos de ética contextualizados en instituciones de salud latinoamericanas y la necesidad de articularlos con comités de ética y formación continua para mejorar la toma de decisiones.
3. Castro & Delgado (2020): estudio comparativo en hospitales latinoamericanos que evidencia la relación positiva entre gestión ética institucional y cohesión del talento humano, y cómo la capacitación ética reduce prácticas inconsistentes.
4. Contraloría General del Estado / Defensoría del Pueblo (informes nacionales, 2020–2022): reportes que documentan en el contexto ecuatoriano problemas recurrentes en hospitales públicos (quejas por atención y deficiencias administrativas), señalando vacíos en mecanismos internos de control y seguimiento ético.

Estos antecedentes muestran que, aunque existen instrumentos y recomendaciones internacionales y regionales, en el contexto específico del Hospital General Manta subsisten vacíos instrumentales y de implementación. En consecuencia, la investigación plantea la pregunta central: ¿De qué manera la gestión ética pública institucional puede mejorar la calidad del servicio del Hospital General Manta del IESS durante el periodo 2024–2026? La hipótesis propone que un Código de Ética institucional, diseñado y adaptado a la realidad del hospital, contribuirá positivamente al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la mejora de la calidad percibida por usuarios y personal.

1.3. Formulación del problema (Pregunta de investigación).

¿Cómo contribuir a la mejora de la calidad del servicio en el hospital general manta del instituto ecuatoriano de seguridad social durante el período 2024–2025?

1.4. Justificación.

La ética en la gestión hospitalaria constituye un componente esencial para garantizar la calidad, la transparencia y la humanización de los servicios de salud. En las instituciones públicas, el comportamiento ético del talento humano no solo influye en la eficiencia operativa, sino también en la confianza que la ciudadanía deposita en el sistema de salud.

En el Hospital General Manta del IESS, la ausencia de un instrumento institucional que regule de manera clara la conducta ética del personal representa un riesgo para la calidad del servicio y para el respeto de los derechos de los usuarios. La falta de lineamientos específicos puede dar lugar a prácticas inconsistentes, deterioro del clima laboral y percepciones negativas sobre la atención recibida.

Desde el punto de vista social, la investigación es relevante porque aborda una problemática que afecta directamente a los usuarios del sistema de seguridad social, quienes demandan una atención digna, oportuna y de calidad. El fortalecimiento de la gestión ética institucional contribuye a mejorar la relación entre el personal de salud y los pacientes, promoviendo el respeto, la empatía y la equidad en la atención.

En el ámbito institucional, el estudio aporta al Hospital General Manta una propuesta concreta y aplicable: el diseño de un Código de Ética institucional contextualizado, que sirva como herramienta orientadora para el talento humano y como apoyo para la toma de decisiones éticas. Asimismo, el trabajo contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional y al mejoramiento del desempeño del personal.

Desde el punto de vista académico, la investigación genera un aporte teórico-práctico al vincular la gestión ética pública institucional con la calidad del servicio hospitalario, ofreciendo evidencia empírica y una propuesta de transformación alineada con la normativa vigente y las buenas prácticas en gestión hospitalaria.

1.5. Objeto de estudio.

La gestión ética pública institucional en las instituciones de salud del sector público.

1.6. Campo de acción.

El comportamiento ético y el desempeño del talento humano administrativo y asistencial del Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su relación con la calidad del servicio brindado a los usuarios.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Proponer un código de gestión ética institucional como estrategia para la mejora de la calidad del servicio en el hospital general Manta del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el período 2024–2025.

1.7.2. Objetivos específicos

- ❖ Analizar los fundamentos teóricos y normativos relacionados con la ética en la gestión pública, la gestión del talento humano y la calidad del servicio que sustenten la investigación en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- ❖ Diagnosticar el estado de la gestión ética institucional y su relación con la calidad del servicio en el Hospital General Manta, mediante la aplicación de encuestas, entrevistas y revisión documental.
- ❖ Diseñar un código de gestión ética institucional contextualizado, que incluya principios, valores, lineamientos y procedimientos orientados a la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- ❖ Valorar la pertinencia y viabilidad del código de gestión ética institucional propuesto como estrategia para la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1.8. Hipótesis.

Un código de gestión ética institucional como estrategia mejora la calidad del servicio en el hospital general Manta del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el período 2024–2025.

1.9. Alcance temático.

La investigación aborda el análisis de la gestión ética pública institucional en el contexto hospitalario, considerando los principios y valores éticos, la cultura organizacional, el liderazgo ético, el clima laboral y la calidad del servicio. Asimismo, incluye el estudio de la percepción del talento humano y de los usuarios sobre las prácticas éticas vigentes, el análisis de la normativa aplicable y el diseño de un Código de Ética institucional como instrumento regulador de la conducta profesional, orientado a fortalecer la atención al usuario y el desempeño organizacional del Hospital General Manta del IESS.

1.10. Delimitación Espacial y Temporal.

- **Espacial:** Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador. Áreas incluidas: consulta externa, emergencias, servicios de apoyo (laboratorio, farmacia) y administración.
- **Temporal:** Periodo 2024–2025.

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTOS TEÓRICOS REFERENCIALES

El presente capítulo desarrolla los fundamentos conceptuales, contextuales y normativos que sustentan la investigación. En primer lugar, se expone el estado del arte, donde se revisan los principales antecedentes y estudios relacionados con la gestión ética institucional, la cultura organizacional y la calidad del servicio en hospitales públicos. A continuación, se presenta el marco teórico, en el que se abordan los enfoques y autores que fundamentan las variables de estudio. Posteriormente, se define el marco conceptual, en el cual se precisan las categorías clave que orientan el análisis. En el marco contextual se examina la situación específica del Hospital General Manta del IESS, y finalmente, en el marco legal y normativo se incluyen las disposiciones constitucionales, legales e institucionales que regulan la gestión ética y la atención hospitalaria en el Ecuador.

2.1. Estado del arte (Marco Histórico y Actual).

La gestión ética pública institucional ha sido objeto de análisis creciente en las últimas décadas, particularmente en el contexto de la modernización del Estado y la búsqueda de una administración pública orientada a la transparencia, la calidad del servicio y la confianza ciudadana. En el sector salud, esta temática adquiere una relevancia especial debido a la naturaleza sensible de los servicios que se prestan y a la relación directa entre el comportamiento del talento humano y la garantía de derechos fundamentales como la vida, la salud y la dignidad humana.

Desde una perspectiva histórica, los estudios iniciales sobre ética en la administración pública se centraron en el cumplimiento normativo y en la conducta individual del servidor público. Bautista (2001) señala que el Estado, como forma de organización política, tiene la responsabilidad de orientar el comportamiento de sus funcionarios hacia el bien común, lo que implica actuar con responsabilidad, honestidad y respeto por los ciudadanos. En esta etapa, la ética se concebía principalmente como un conjunto de valores morales individuales, más que como un sistema institucional estructurado.

Posteriormente, el enfoque evolucionó hacia una comprensión más integral de la ética pública, incorporando la dimensión organizacional e institucional. Uvalle (2014) sostiene que la ética institucional no puede limitarse a declaraciones formales, sino que debe traducirse en instrumentos concretos de gestión, como códigos de ética, mecanismos de control interno y procesos de capacitación continua. El autor enfatiza que la ética pública constituye un eje transversal de la gestión pública moderna, en la medida en que permite alinear los valores institucionales con las prácticas cotidianas del talento humano, reduciendo la discrecionalidad y fortaleciendo la coherencia organizacional.

En el ámbito latinoamericano, diversos estudios han evidenciado que los sistemas de salud enfrentan importantes desafíos éticos relacionados con el trato digno, la equidad en el acceso y la calidad de la atención. La OPS, (2019) advierte que muchas instituciones públicas de salud carecen de instrumentos éticos contextualizados, lo que dificulta la gestión de dilemas éticos frecuentes y la resolución de conflictos interpersonales. Según este organismo, la ausencia de códigos de ética adaptados a la realidad institucional limita la capacidad de los hospitales para promover una cultura organizacional basada en valores y principios compartidos.

Desde una perspectiva empírica, Castro & Delgado (2020) realizaron estudios comparativos en hospitales públicos de América Latina, demostrando que existe una relación directa entre la gestión ética institucional, el clima laboral y la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. Sus hallazgos evidencian que las instituciones que cuentan con códigos de ética claros, socializados y acompañados de procesos formativos presentan menores niveles de conflictividad interna, mayor cohesión del talento humano y mejores niveles de satisfacción del paciente. Estos resultados refuerzan la idea de que la ética institucional no solo cumple una función normativa, sino también estratégica dentro de la gestión hospitalaria.

En el contexto específico de la calidad del servicio, Donabedian (1980) plantea que la atención en salud debe evaluarse no solo desde criterios técnicos, sino también desde la experiencia del usuario, incorporando elementos como el trato humano, la comunicación y el respeto. Este enfoque es complementado por el modelo SERVQUAL propuesto por

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual destaca dimensiones como la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, estrechamente vinculadas al comportamiento ético del personal de salud. Estudios más recientes en la región confirman que las percepciones de mala atención y trato despersonalizado suelen estar asociadas a debilidades en la cultura organizacional y en la gestión ética institucional (Lindor, 2020).

En el caso ecuatoriano, informes de la Contraloría General del Estado y de la Defensoría del Pueblo (2020–2022) han señalado problemas recurrentes en hospitales públicos, entre ellos quejas por demoras, deficiencias administrativas y trato inadecuado a los usuarios. Estos informes coinciden en identificar vacíos en los mecanismos internos de control y seguimiento ético, así como la inexistencia o débil aplicación de códigos de ética institucionales en varias unidades de salud. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la gestión ética pública como un componente clave para mejorar la calidad del servicio y la confianza ciudadana en el sistema de salud.

A nivel conceptual, autores como Schein (2017) destacan que la cultura organizacional se construye a partir de valores y supuestos compartidos que guían el comportamiento de los miembros de una organización. En los hospitales públicos, una cultura organizacional débil o fragmentada suele manifestarse en conflictos laborales, desmotivación del personal y prácticas alejadas de los principios institucionales. En este sentido, la gestión ética pública institucional se configura como una herramienta fundamental para fortalecer la cultura organizacional, al proporcionar referentes claros de conducta y fomentar el liderazgo ético.

Desde una mirada crítica, si bien la literatura revisada coincide en la importancia de la ética institucional para mejorar la gestión y la calidad del servicio, muchos estudios se limitan a análisis descriptivos o normativos, sin desarrollar propuestas concretas adaptadas a contextos específicos. En particular, se observa una limitada producción académica enfocada en hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y más aún en unidades de segundo nivel como el Hospital General Manta.

En consecuencia, el presente estudio se justifica en la necesidad de aportar una propuesta contextualizada que trascienda el análisis teórico y responda a las condiciones reales del Hospital General Manta del IESS. La investigación busca contribuir al estado del conocimiento mediante el diseño de un Código de Ética institucional que fortalezca la gestión ética pública, mejore la cultura organizacional y se refleje en una atención más humana, eficiente y de calidad para los usuarios.

2.2. Marco Teórico.

La investigación se fundamenta en teorías y enfoques que explican la relación entre la gestión ética pública institucional, la cultura organizacional y la calidad del servicio en los hospitales públicos. Estos tres ejes permiten comprender cómo las prácticas éticas se traducen en comportamientos del talento humano y, a su vez, en experiencias de atención de los pacientes.

La bibliografía especializada advierte que una organización es una asociación de personas relacionadas entre sí que utilizan recursos de diversa índole y estructura de acuerdo a las divisiones de trabajo con el fin de lograr determinados objetivos. Para ello resulta necesario que la administración tome forma, motivada por su actividad inherente a todo tipo de organizaciones, bien sea en empresas, fábricas, instituciones educativas, entes gubernamentales, entre otros, guiada por los principios que se pueden aplicar y contextualizar.

La Administración Pública desde su componente de ejecutividad, se le ha asimilado a la gestión pública la intención de abordar esta como el eslabón esencial de la dinámica de funcionamiento en los diferentes países, contribuyó a que se haya mantenido hasta el presente como el centro de un creciente debate a escala internacional. (Castanedo, 2022, p. 36).

En el contexto de un mundo político cosmopolita, todo Estado, independientemente de su grado de desarrollo, descansa en el nacionalismo y muchos de ellos gozan de una vida democrática intensa. La democracia y nacionalismo requieren del gobierno de la ley, de

la legalidad y de la regulación del mercado, y es imperativo que sus promesas ofrecidas sean alcanzadas a través de una burocracia que puede y debe ser criticada, pero no suprimida.

A partir del momento en que se logre comprenderse que todas las disposiciones constitucionales son normas de igual jerarquía y que se revisten de supremacía sobre el resto del ordenamiento jurídico, se llega a la indeleble conclusión de que el principio de eficiencia ostenta efectivamente una carga normativa propia, cuyo sentido debe ser atribuido desde una interpretación armónica con los postulados del Estado democrático y social de derecho y, por lo tanto, indiferente a la coyuntura política presente en el momento de su inclusión en el texto constitucional. (Wunder y Gabardo 2021, p. 7)

Por consiguiente, el derecho a la buena administración pública, es una figura jurídica introducida en los ordenamientos jurídicos de Europa, Latinoamérica, y de nueva data en la legislación ecuatoriana, pregonadora para la administración pública cambios profundos en su actividad o gestión, ello, a través de principios, derechos y obligaciones que deben ser observados y cumplidos tanto por la administración, cuanto, por el ciudadano de forma recíproca, ponderando el servicio objetivo y por su entremedio la realización del fin del Estado, el cual comprende el interés colectivo, bien común. (Pérez y Tamayo 2022, p. 9).

En este orden de ideas, Henri Fayol, a través de teoría clásica, planteó catorce principios universales relativos a la administración, todo con bases científicas a través de los cuales se debe organizar el trabajo, regirse al proceso administrativo en busca de obtener la eficiencia máxima de toda organización.

Tabla 2*Principios universales de la administración según Fayol*

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
División del trabajo	A mayor especialización de las personas en determinada actividad, mayor resultará la eficiencia para efectuar su trabajo.
Autoridad	Es ejercida de arriba a abajo basada en los principios de la escala jerárquicos, se dan órdenes para que puedan realizarse las cosas.
Disciplina	Los integrantes de una organización deben respetar los acuerdos y reglas por las cuales se rige la organización.
Unidad de mando	Los empleados tienen que recibir influencia e instrucciones provenientes de una sola persona.
Unidad de dirección	Las diferentes áreas o departamentos de la organización tienen un objetivo en común dirigidas por un director o gerente con un plan único.
Subordinación del interés individual al bien común	El interés individual o grupal no puede estar por sobre los intereses organizacionales.
Remuneración	La retribución del trabajo efectuado tiene que ser justa para todos.
Centralización	Cuando se reduce la participación de quienes son subordinados, al momento de tomar las decisiones el proceso pasa a ser centralizado con metas comunes.
Jerarquía	La línea de mando de toda organización tiene que ser vertical, va desde arriba hacia abajo, sigue un ordenamiento de rangos, va de la alta gerencia hacia el nivel más bajo en la empresa.
Orden	Los recursos materiales al igual que los recursos humanos deben estar en el momento indicado y el lugar adecuado.
Equidad	Los administradores tienen que ser amables y justos con los subordinados.
Estabilidad del personal	Las rotaciones constantes de los empleados son perjudiciales para el eficiente funcionamiento organizacional.
Iniciativa	Contempla que los subalternos tengan iniciativa propia con autonomía para la concepción y realización de sus planes, a pesar que puedan presentarse errores.
Espíritu de grupo	El trabajo en equipo implica la creación de un ambiente agradable al interior de la organización.

Nota: Elaboración de la autora tomando la referencia de Barreno (2019).

2.2.1. Gestión ética pública institucional

La gestión pública se entiende como el ejercicio de la función administrativa del gobierno, que incluye todos los procesos, instrumentos y acciones efectuadas por las organizaciones de ámbito público para el logro de sus fines, se origina en las sociedades primitivas que organizaban los esfuerzos individuales de sus miembros para lograr el objetivo común de sobrevivencia y desarrollo. Hablar de Administración pública es visualizar la evolución histórica del hombre en comunidad, regido por una autoridad que busca la satisfacción de necesidades colectivas. (Barragán 2022, p. 17)

Los nuevos modelos de gestión pública en Ecuador buscan la eficiencia, eficacia, transparencia y la participación ciudadana, tomando en cuenta las mejores prácticas de la gestión privada y adecuándolas a su entorno. La finalidad es brindar servicios públicos acordes a las necesidades de la colectividad, bajo modelos que a la postre, con el uso de las innovaciones tecnológicas, tienden a ser abiertos y generan estados de gobernanza participativa y democrática, en los que la responsabilidad del bienestar social sea de los individuos que la conforman y no solamente de la autoridad de turno.

Un tema que es relevante dentro del contexto formación ciudadana y cultura de legalidad, es precisamente la importancia de la ética en el servidor público, y es aquí donde «necesariamente la administración pública, ésta última porque esencialmente son los servidores públicos quienes tienen la significativa tarea de materializar el objetivo de ésta. (García 2022, p. 5).

Es decir, en sus labores diarias deben de buscar el bienestar común atendiendo y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos. Sin embargo, en la sociedad actual hay una ruptura en el vínculo existente entre el servidor público y el ciudadano, la falta de responsabilidad del primero genera un gran descontento en el segundo, en el ciudadano. Asimismo, se debe señalar que existe una gran preocupación por el tema de la ética dentro de la vida pública y esto se debe al significativo cambio que hoy en día experimenta nuestra sociedad, dicho cambio en cuestión de valores; nos encontramos ante el derrumbe

de los valores éticos tradicionales en la sociedad, como la justicia, libertad, igualdad, tolerancia, respeto, honestidad, solidaridad, entre otros.

Este cambio del cual hablamos, implica una pérdida de principios y valores éticos fundamentales en todas las instituciones, pero especialmente en las personas, mismas que son la razón de ser y fundamento de las organizaciones e instituciones civiles, políticas, económicas y sociales. En este sentido, tanto el gobierno como la administración pública juegan un papel determinante, esto porque a través de ellos se facilita la satisfacción de las necesidades personales y sociales.

Los funcionarios públicos tienen en sus manos una tarea muy importante, y es la de responder con eficacia y eficiencia todas las demandas y necesidades de la sociedad, en donde deben de mantener un nivel de calidad en un contexto de servicio a la gente, pero en donde además de esto, exista transparencia y un manejo adecuado de los recursos. Por consiguiente, cuando la administración pública asume el compromiso de cuidar, vigilar, incentivar y proteger la vida pública, se acredita como la institución que con apego a valores éticos tiene conciencia para desempeñar un papel responsable. La benevolencia de la administración pública es un pilar fundamental para entenderla de manera positiva, dado que se ocupa de los gobernados en un sentido integral, del cual se forman las capacidades individuales y colectivas que caracterizan la vida productiva de la sociedad civil.

Convine agregar que la aplicación de valores éticos o la ausencia de ellos afecta sin excepción todas las áreas de la sociedad y del gobierno, desde las personas que pueden ser utilizadas como instrumento para cualquier fin, vulnerando su dignidad, hasta el entorno ambiental que es gravemente dañado por la erosión de la base ética que ha privilegiado el crecimiento económico como fin último, olvidando valores como la solidaridad y la justicia con las futuras generaciones y aun con la actual. (García 2022, p.

La ética pública institucional es concebida como el conjunto de principios, valores y prácticas que orientan la conducta de los servidores en el marco de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos. Uvalle (2014) sostiene que la ética pública busca la producción de valor social y confianza ciudadana a través de la transparencia, la responsabilidad y la integridad.

En los hospitales públicos, la gestión ética implica pasar de las declaraciones normativas a la creación de mecanismos efectivos de aplicación, tales como códigos de ética, comités de integridad y procesos de capacitación continua (Rodríguez, 2013). La OPS (2019) subraya que la ausencia de instrumentos específicos en las instituciones de salud genera vacíos que afectan la toma de decisiones y la calidad de los servicios, particularmente en contextos de alta demanda.

2.2.2. Principios y valores en la gestión hospitalaria

La gestión hospitalaria está intrínsecamente vinculada con valores éticos como respeto, justicia, equidad, solidaridad y honestidad. La Carta Iberoamericana de la Función Pública señala que, estos valores deben ser visibles en la actuación de los servidores públicos y convertirse en un marco de referencia para el desempeño institucional. Clad, (2003)

Alonso (2018) indica que la gestión del talento humano en salud no puede desvincularse de la ética, ya que son los trabajadores quienes materializan los principios en la práctica diaria, mediante el trato al paciente, el cumplimiento de protocolos y la colaboración en equipos de trabajo.

2.2.3. Cultura organizacional

La cultura organizacional es definida por Schein (2017) como el conjunto de supuestos, valores y creencias compartidas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización. En el ámbito hospitalario, esta cultura se expresa en el clima laboral, en las prácticas de liderazgo y en la cohesión del talento humano.

Cuando la cultura organizacional es débil, los trabajadores experimentan desmotivación, conflictos interpersonales y bajo compromiso con la institución. Castro & Delgado (2020) afirman que en hospitales latinoamericanos la falta de liderazgo ético y de espacios de participación limita la consolidación de una cultura sólida, lo cual repercute en la calidad del servicio. Por tanto, la gestión ética pública debe concebirse como un medio para fortalecer la cultura organizacional, dotándola de coherencia y sostenibilidad.

2.2.4. Calidad del servicio hospitalario

La calidad en la atención de salud se entiende como el grado en que los servicios prestados cumplen con estándares profesionales y satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios (Donabedian, 1980).

Desde una perspectiva práctica, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) proponen que la calidad percibida se puede medir a partir de dimensiones como empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, aspectos especialmente relevantes en hospitales.

Diversos estudios en América Latina muestran que las percepciones de mala atención, trato despersonalizado y demoras en procesos están asociadas a deficiencias éticas y organizacionales (Lindor, 2020).

La gestión del talento humano es una filosofía gerencial sobre valores, creencias, roles, organizaciones, sociedad. La investigación evalúa por qué las organizaciones son lentas al asumir cambios y desarrollar gestión. Es un modelo de gestión del talento humano en organizaciones educativas. Investigación descriptiva, de campo, modalidad proyecto factible, enmarcada en el paradigma cuantitativo, no experimental, transeccional.

El papel de las personas en la sociedad del conocimiento, es fundamental pues está inmerso, se transmite, crea y utiliza por las personas; en este orden de ideas, se puede armar que las personas son valoradas por sus conocimientos, sus aportes intelectuales y talento en la consecución de las metas de las organizaciones. De allí que, no se considera válido utilizar el término recurso humano para referirse a sus miembros, pues se está

catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que es el componente principal, con habilidades y características de toda una organización.

Nombrar a las personas en términos de recursos significa despojarlas de su condición humana como *¿n* en sí mismas y convertirlas en medios al servicio de los objetivos de la organización. Resulta obvio que el talento o aptitud para desarrollar una determinada actividad constituya uno de los requisitos a evaluar antes de contratar a alguien para ocupar un puesto dentro de un contexto laboral. Sin embargo, en muchas ocasiones la contratación pasa solamente por el hecho de exigir evidencia objetiva de que el aspirante tiene determinada preparación profesional para ocupar el puesto.

La gestión adecuada del talento humano cobra especial importancia en el sector de la salud, dado que para ofrecer servicios de calidad no solo basta con la preparación académica, sino que es necesario que los conocimientos se empleen adecuadamente, sobre la base de valores sólidamente formados. Solamente a través del desarrollo del talento humano se garantiza que la institución cuente con profesionales íntegros. Para ello se debe asegurar que el recurso humano disponga de la competencia y la capacidad requerida para el cargo, en el momento de su selección y una vez contratado velar por la evaluación del desempeño personal. La gestión del talento humano se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. Busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo.

Se basa en tres aspectos fundamentales:

Son seres humanos, por tanto, están dotados de personalidad y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales; son activadores inteligentes de los recursos organizacionales, es decir las personas son fuente de impulso propio que dinamizan la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos y, por último, deben ser considerados socios de la organización, en la que invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, entre otros; con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones ya sea en

salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, entre otros. (Alonso 2018, p. 53)

Actualmente a nivel mundial, el personal se considera como factor primordial dentro de las organizaciones públicas y privadas, es así que para la obtención de buenos resultados estas buscan reclutar personal idóneo para que ocupen cada puesto de trabajo. (Castro & Delgado 2020, p. 10).

Por tanto, el área de personal desarrolla procesos de selección de una forma oportuna y delicada para que puedan optimizar el desempeño dentro de las instituciones. Son muchos los desafíos que enfrentan las organizaciones en la actualidad, entre ellas destaca lo concerniente a cómo se gestiona adecuadamente el talento humano en la nueva dinámica organizacional cargada de complejidad, donde la volatilidad, incertidumbre y altos niveles de exigencias son un aspecto normal.

Toda organización requiere de las personas para poder lograr sus objetivos, de allí que resulta fundamental tener plena conciencia del lugar que debe ocupar el ser humano en toda gestión organizacional, por lo que se crea la necesidad de contar con un área específica para su debida gestión. (Aular 2021, p. 2)

En consecuencia, mejorar la calidad del servicio requiere no solo de recursos técnicos, sino de un fortalecimiento ético e institucional.

2.2.5. Códigos de ética en instituciones de salud

La ética aplicada a la gestión pública se constituye a partir de dos grandes momentos: un momento material, ligado a las prácticas mismas de gestión pública; y un momento formal, vinculado a su desarrollo como campo académico. Por el lado de la constitución material destacan las prácticas y normativas éticas implícitas en acuerdos internacionales, la constitución, leyes que regulan la función pública, el control de las instituciones públicas, el acceso a la información pública, estándares de gestión ética, políticas de integridad y lucha contra la corrupción, entre otros.

Los diseños normativo- institucionales y los modelos de gestión pública que los asisten conforman la materialidad de la ética en la gestión pública. La reflexión ética sobre los asuntos de gobierno y administración de los asuntos públicos está presente, sin duda. Los procesos de gestión pública sin duda son complicados tanto por la cantidad y diversidad de actores que intervienen, como por la creciente importancia de la administración relacional, participación, colaboración e innovación - estado abierto, gobernanza inteligente, nuevo servicio público, entre otros (UNIR, 2020, p. 3).

Por esto mismo, el abordaje de la ética en la gestión pública es complejo, aunque sí es posible su aterrizaje práctico: gestión ética organizacional, ejemplaridad pública, confianza cívica e institucional, transparencia, buen gobierno. Es por ello que, la creación de culturas de integridad que involucren elementos de transparencia, buen gobierno, colaboración e innovación socialmente responsable ameritan de una visión holística e integral. Visión que no por su carácter genérico y estratégico ha de olvidar el análisis normativo e institucional para diseñar instituciones públicas de calidad.

Los códigos de ética constituyen instrumentos normativos que establecen directrices de comportamiento y principios de actuación para el personal. De acuerdo con la (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020), un código de ética eficaz debe ser contextualizado a la realidad institucional, participativo en su diseño e integrado a los procesos de capacitación y evaluación del personal.

Navarro y Cejudo (2016) destacan que la efectividad de un código de ética depende de que esté articulado con la cultura organizacional y cuente con mecanismos de seguimiento y sanción. En hospitales públicos, la implementación de códigos ha demostrado mejorar la cohesión del personal, la transparencia en los procesos y la satisfacción de los usuarios.

La ética profesional, también llamada ética deontológica, es el conjunto de normas de conducta ideal, emitidas por las asociaciones de profesionales para aquellos que integran una profesión en particular; por lo tanto, la ética profesional es específica a su ejercicio.

No obstante, dichas normas de conducta no pueden verse al margen de las cuestiones ontológicas (del ser), profundamente delineadas por los hábitats natural y construido que conforman el ethos vital, ni de la trama simbólica que concede identidad a los grupos humanos. (Lopera 2022, p. 37)

Hoy en día es imprescindible prestar una asistencia de calidad, segura y eficiente, en las salas de urgencias, basada en un mejor conocimiento del tipo de pacientes que son atendidos en ellos, que permita una mejor organización y distribución de los recursos sanitarios destinados a la atención de las urgencias.

La ética y el profesionalismo constituyen el fundamento de la actividad de la medicina, que es una profesión intensamente moral. Al respecto, la ética, en su concepto más general, analiza las conductas y el comportamiento de las personas y las califica como aceptables o erróneas, a condición de que sean voluntarias y conscientes, expresa, así mismo, la propuesta colectiva de la sociedad. Por su parte, la ética médica orienta la conducta del profesional médico hacia el acto médico correcto, y propicia el logro de un estándar ideal y de excelencia de las relaciones que debe establecer con los enfermos. (LARA et al 2019, p. 51).

Esto significa que la ética profesional está ligada a los aprendizajes éticos primarios, los aprendidos desde etapas tempranas de la vida, y a aquellos hábitos que constituyen el carácter moral y, por ende, determinan el comportamiento que guía la conducta constante en cada esfera de la vida.

En el caso del Hospital General Manta del IESS, la inexistencia de un código de ética adaptado limita la capacidad institucional para orientar el comportamiento del talento humano y consolidar una cultura ética organizacional.

2.3. Marco Conceptual.

El presente apartado define las categorías centrales del estudio, con el propósito de establecer claridad terminológica y orientar la interpretación de los resultados. Las

definiciones se construyen a partir de aportes teóricos relevantes y se adaptan al contexto hospitalario ecuatoriano.

2.3.1. Gestión ética pública institucional

La gestión ética pública institucional se entiende como el conjunto de normas, principios, prácticas y mecanismos implementados por una entidad pública para garantizar la integridad, transparencia y responsabilidad en la prestación de servicios (Rodríguez, 2013). En el ámbito hospitalario, esta gestión se expresa en la manera en que se conduce el talento humano frente a dilemas éticos y en la coherencia entre valores institucionales y conductas cotidianas (OPS, 2019).

No obstante, desde la posición de la autora, la gestión ética pública institucional no debe entenderse únicamente como un marco normativo, sino como un proceso dinámico que se construye a partir de la interacción entre liderazgo, cultura organizacional y comportamiento del talento humano. En el contexto hospitalario, esta gestión adquiere una dimensión práctica que se refleja directamente en la forma en que el personal se relaciona con los usuarios y toma decisiones en situaciones de presión y escasez de recursos.

2.3.3. Calidad del servicio hospitalario

La calidad del servicio en salud se define como la medida en que los servicios ofrecidos cumplen con los estándares profesionales y responden a las expectativas de los pacientes (Donabedian, 1980). Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantean que la calidad percibida incluye dimensiones como fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. En el contexto de esta investigación, la calidad del servicio se relaciona con la capacidad de una institución para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios

de manera oportuna, eficiente y humana. Autores clásicos asocian la calidad con dimensiones como eficiencia, seguridad y satisfacción del paciente.

Desde la postura de esta investigación, la calidad del servicio hospitalario no puede analizarse de forma aislada de la ética institucional. La autora sostiene que la percepción de calidad está estrechamente vinculada al trato recibido, a la comunicación efectiva y al respeto de la dignidad del paciente, elementos que dependen directamente del comportamiento ético del talento humano.

2.3.4. Código de ética institucional

Un código de ética es un instrumento normativo que establece principios y lineamientos de conducta para orientar el desempeño del personal en una organización (WHO, 2020). En el caso de los hospitales públicos, su función es guiar la actuación de los servidores de salud en situaciones de dilema ético, prevenir malas prácticas y fortalecer la confianza de los usuarios (Navarro & Cejudo, 2016).

Sin embargo, en el presente trabajo se asume la posición de que un Código de Ética solo es efectivo cuando responde a la realidad específica de la institución en la que se aplica. En el caso del Hospital General Manta del IESS, el Código de Ética debe orientarse no solo a regular conductas, sino a fortalecer la cultura organizacional, promover la empatía en la atención y servir como guía para la resolución de dilemas éticos cotidianos.

2.3.5. Talento humano en salud

El talento humano en salud está conformado por los profesionales y trabajadores administrativos que participan en la atención directa o indirecta de los pacientes. Según Alonso (2018), su desempeño constituye el principal factor de calidad en los servicios hospitalarios, dado que son los responsables de materializar los valores y políticas institucionales en la práctica cotidiana.

2.4. Marco Contextual.

El Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) constituye una de las principales unidades de salud de segundo nivel de atención en la provincia de Manabí. Su importancia estratégica radica en que atiende a una población numerosa y diversa, conformada por afiliados, jubilados y beneficiarios del sistema de seguridad social, además de pacientes remitidos desde otras unidades médicas de la zona.

2.4.1. Contexto institucional

El Hospital del IESS de Manta es una institución de la Regional 6, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; con la Resolución 05 corresponde a un Hospital del Nivel tipo II, es decir, unidad médica, de referencia subregional o provincial, presta los servicios de atención de salud integral a todos los usuarios ambulatorios y hospitalizados, afiliados al seguro general, campesino, montepío, voluntario, jubilados, entre otros, de Manabí y los que son enviados de otros dispensarios médicos de menor complejidad, de la misma manera que transfiere a unidades de alta complejidad en donde el caso lo requiera.

El Hospital cuenta con 28.000 m² de construcción sismo resistente, tres plantas. El área. Total, del terreno es de 41.000 m². Tiene 325 parqueaderos (11 para ambulancias y 15 para personas con capacidades especiales). En esta obra, el IESS invirtió USD 63'964.485.19 más IVA en obra civil, equipamiento médico y mantenimiento preventivo por 5 años. La casa de salud cuenta con 241 camas en total de las cuales 150 son censables y 161 son no censables. (Guevara, 2020, p. 5)

Cuenta con una infraestructura de primer orden, la principal sala es la de la consulta externa la cual está localizada en la entrada del mismo, ofrece atención al usuario que solicita interconsultas que son enviadas desde los dispensarios o centros de atención ambulatoria, emergencias, observación, dando el cuidado de urgencia al paciente que solicita atención en esta unidad, cuenta igualmente con el área de hospitalización,

Quirófano, Farmacia, Rayos X, Laboratorio, Dietética y Lavandería. (Vallejo, 2016, p. 41)

El hospital forma parte de la Red Pública Integral de Salud (RPIS) y tiene como misión garantizar servicios integrales, oportunos y de calidad a sus usuarios. Sin embargo, como otras unidades del IESS, enfrenta limitaciones estructurales y organizacionales, entre ellas la escasez de recursos humanos especializados, alta demanda de pacientes, y limitaciones en infraestructura y equipamiento. Estas condiciones generan presión sobre el talento humano y dificultan el cumplimiento pleno de estándares de calidad.

En la gestión de talento humano se tiene la responsabilidad de que se cumplan los deberes éticos inherentes a su perfil profesional, de esa manera se logra aplicarlos para que todos tengan la habilidad de escuchar, saber comunicarse entre el personal, también con los usuarios externos. De esa manera se ponen en práctica las estrategias gerenciales, se desarrolla un alto espíritu de lealtad y compromiso, conservando principios, teniendo comportamientos idóneos ante la complejidad de situaciones que toca vivir a diario.

En el contexto del Hospital General Manta, es tarea del área de recursos humanos la aplicación de políticas de ética laboral en relación para evitar la discriminación, maltrato entre pares y los pacientes. La idea es que se predique con el ejemplo para ir creando cultura de respeto mutuo y dignidad. Esto se convierte en parte esencial de su cultura organizacional, el código de ética es una herramienta donde se vean reflejado en el comportamiento y accionar de los integrantes de la institución.

Todo ello implica crear en el personal ser conscientes de hacer uso del código de ética, posicionar desde la directiva el respeto a los derechos de los usuarios externos o pacientes, así como de los empleados, de tal forma que la ética pase a ser parte de la expresión de la cultura organizacional.

Cabe indicar, la necesidad de que el trabajo se debe asumir con responsabilidad, profesionalidad, y lealtad, logrando el aporte para que tenga altos niveles de calidad,

teniente a llegar a satisfacer e incluso superar las expectativas establecidas por las instancias superiores nacionales del IESS. Asimismo, mantener una adecuada ética laboral permitirá al personal del Hospital General Manta, seguir fomentando la reputación capaz de marcar la diferencia.

Entre los procesos para la implementación de conductas éticas en el ámbito laboral se hallan: los códigos de ética, la definición de principios morales de la institución, el establecimiento de una oficina de Asuntos Éticos o de un Comité de Ética Institucional. Para Torres, (2014), el código de ética constituye el compendio del comportamiento esperado, que es la expectativa de la institución pública con respecto a sus servidores, de los gremios con sus asociados y en general de la comunidad hacia sus miembros. En ese sentido, se convierte en los principios morales de la institución constituyen los pilares en los que se fundamenta la existencia de la institución.

Estos principios deben ser conocidos y publicados simultáneamente con la misión y visión institucional. Los principios morales dan forma o son parte del comportamiento esperado de las personas en la institución. Los siguientes principios básicos, deben ser el fundamento de la administración pública: neutralidad, integridad, objetividad, rendición de cuentas, sinceridad, honestidad y liderazgo.

Dentro de la estructura organizacional, es recomendable la creación de una Oficina de Asuntos Éticos o Comité de Ética Institucional, con personal exclusivo y calificado, que se encargue de la elaboración, implantación, difusión y evaluación del código de ética institucional y que, además, maneje los conflictos internos y externos relacionados con su cumplimiento, entre ellos, las denuncias de violación del código de ética y sus sanciones, en coordinación con las áreas administrativas competentes.

La ética de cada uno de los servidores en el ejercicio de sus funciones, permitirá que el nivel de desempeño de los controles específicos alcance el mismo nivel en que se apliquen las conductas éticas, es decir, a mayor observancia de la ética en el ejercicio de sus

funciones, se obtendrá un alto nivel de desempeño de los controles; y, a menor observancia de la ética, se obtendrá un bajo nivel de desempeño de los controles.

Desde la perspectiva de la ética institucional, las conductas socialmente deseables requieren de motivación y condiciones para su desarrollo. En esta perspectiva, la ética pública no apunta a hacer simplemente lo bueno, sino que apunta a hacer lo mejor en las circunstancias dadas. La motivación del funcionario público encuentra su base en una remuneración justa, suficiente como para favorecer el ahorro y acorde con el nivel de responsabilidad exigido.

Dentro de la motivación legítima que requiere el funcionario público, se encuentra también el incentivo recibido como fruto de un elevado comportamiento ético en el ejercicio de sus funciones. Los incentivos promueven la competencia individual, generan inventiva, eficiencia y compromiso con la institución. Mejorar la ética en la administración pública implica un proceso de cambio que debe ser afrontado con liderazgo y compromiso de parte de los niveles directivos de la institución.

2.4.3. Calidad del servicio percibida

La atención hospitalaria enfrenta críticas recurrentes en aspectos como el tiempo de espera para citas y procedimientos, la falta de empatía en el trato, la deficiente comunicación con los pacientes y la limitada coordinación interdepartamental. Estos problemas han sido señalados en informes de control social y auditorías realizadas en hospitales del IESS, lo que refleja una problemática estructural en la gestión hospitalaria (Contraloría General del Estado, 2020).

En la percepción de los usuarios, estas debilidades se traducen en una calidad del servicio inferior a lo esperado, con impacto directo en la confianza ciudadana hacia el IESS. La ausencia de políticas éticas claras, sumada a la presión de la demanda, genera un círculo que debilita tanto la satisfacción de los pacientes como la motivación del talento humano.

2.5. Marco Legal y Normativo.

El desarrollo de la investigación se fundamenta en un conjunto de disposiciones jurídicas nacionales e internacionales que regulan el derecho a la salud, la gestión pública, la ética institucional y la calidad de los servicios sanitarios. Estas normativas constituyen el marco de referencia que orienta la propuesta de diseño de un Código de Ética para el Hospital General Manta del IESS.

2.5.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución reconoce en su artículo 32 a la salud como un derecho que garantiza el Estado mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales. Asimismo, el artículo 66, numeral 3 protege el derecho de las personas a la integridad personal, lo que implica recibir servicios de salud dignos y de calidad.

El artículo 227 establece que la administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, responsabilidad, transparencia y evaluación. Estos principios se articulan directamente con la gestión ética institucional que se busca fortalecer en el hospital.

2.5.2. Ley Orgánica de Salud (2006)

Esta norma regula la organización, funcionamiento y control del Sistema Nacional de Salud. El artículo 6 señala que los servicios de salud deben prestarse con calidad, eficiencia y trato digno. El artículo 7 establece la responsabilidad del talento humano en salud de actuar con ética profesional, respeto y confidencialidad hacia los pacientes.

2.5.3. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010)

La LOSEP regula la administración del talento humano en el sector público. Su artículo 24 establece el principio de integridad y la obligación de los servidores públicos de actuar con probidad, honestidad, responsabilidad y respeto. Esta disposición es clave para sustentar la necesidad de contar con un Código de Ética institucional que oriente la conducta del personal del Hospital.

2.5.4. Normativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

El IESS, como entidad pública, ha emitido lineamientos generales sobre la atención a sus asegurados, basados en principios de transparencia y calidad. Sin embargo, en el caso del Hospital General Manta, no se cuenta con un Código de Ética específico ni con un Comité de Ética Hospitalario, lo que representa un vacío normativo interno. Este estudio busca suplir esa carencia mediante una propuesta contextualizada.

CAPÍTULO 3

FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La gestión ética se desglosa en tres dimensiones: normatividad, aplicación y capacitación, porque reflejan tanto los instrumentos institucionales como la práctica cotidiana.

La calidad del servicio se evaluará desde la percepción de los usuarios con base en el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), adaptado al contexto hospitalario.

Como será necesario incorporar la cultura organizacional, la misma se mide en valores compartidos, clima laboral y liderazgo ético, aspectos identificados como débiles en el Hospital General Manta.

Se usarán encuestas para usuarios y personal, entrevistas semiestructuradas para profundizar en percepciones, y revisión documental para verificar normas o informes internos.

3.1. Cuadro Operacionalización de variables.

Variable independiente

Código de Gestión ética pública institucional, entendida como el conjunto de principios, valores, normas y prácticas que orientan el comportamiento del talento humano en el Hospital General Manta del IESS.

Variable dependiente

Calidad del servicio, referida al nivel de satisfacción del usuario y a la percepción sobre la atención recibida, considerando dimensiones como trato digno, oportunidad, comunicación y eficiencia.

Tabla 2

Operacionalización de las Variables

Operacionalización de Variables						
Tema: Código de gestión ética institucional como estrategia para la mejora de la calidad del servicio en el hospital general Manta del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el período 2024–2025.						
Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables estudiadas	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo contribuir a la mejora de la calidad del servicio en el hospital general manta del instituto ecuatoriano de seguridad social durante el periodo 2024–2025?	Proponer un código de gestión ética institucional como estrategia para la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el período 2024–2025.	Analizar los fundamentos teóricos y normativos relacionados con la ética en la gestión pública, la gestión del talento humano y la calidad del servicio que sustenten la investigación en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	Un código de gestión ética institucional como estrategia mejora la calidad del servicio en el hospital general Manta del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social durante el período 2024–2025	Variable independiente: Código de gestión ética pública institucional	Normatividad ética	Existencia de normas internas.
						Procedimientos frente a dilemas éticos.
						Participación en capacitaciones
		Diagnosticar el estado de la gestión ética institucional y su relación con la calidad del servicio en el Hospital General Manta, mediante la aplicación de encuestas,			Trato al usuario	Percepción de respeto y dignidad en la atención

		entrevistas y revisión documental.		Variable(s) dependiente(s): Calidad del servicio hospitalario	Comunicación e información	Claridad y suficiencia de la información recibida
		Diseñar un código de gestión ética institucional contextualizado, que incluya principios, valores, lineamientos y procedimientos orientados a la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.			Satisfacción global	Nivel de satisfacción general del paciente.
		Valorar la pertinencia y viabilidad del código de gestión ética institucional propuesto como estrategia para la mejora de la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.				

Nota: Elaboración propia de la autora.

3.2. Diseño metodológico

3.2.1. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis.

La presente investigación adopta un enfoque mixto, al integrar métodos cualitativos y cuantitativos con el propósito de obtener una comprensión integral de la gestión ética pública institucional y su relación con la calidad del servicio en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Según Hernández, Sampieri et.al (2018). “Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno”.

El enfoque cuantitativo permite medir la percepción del talento humano y de los usuarios respecto a las prácticas éticas y la calidad del servicio, mientras que el enfoque cualitativo facilita el análisis interpretativo de opiniones, experiencias y criterios de actores clave. La combinación de ambos enfoques resulta pertinente debido a la naturaleza del fenómeno estudiado, el cual involucra dimensiones objetivas y subjetivas relacionadas con el comportamiento humano, la cultura organizacional y la percepción del servicio.

La investigación es de tipo descriptiva y analítica, ya que busca caracterizar la situación actual de la gestión ética institucional y analizar su incidencia en la calidad del servicio hospitalario. Asimismo, presenta un diseño no experimental-transversal, debido a que no se manipulan deliberadamente las variables de estudio, sino que se observan en su contexto natural. El diseño es transversal, puesto que la recolección de datos se realiza en un solo momento del tiempo, dentro del periodo 2024–2026, permitiendo obtener un diagnóstico situacional que fundamenta la propuesta del Código de Ética institucional.

3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos.

➤ Métodos empleados en la investigación

- **Método analítico-sintético:** utilizado para descomponer el fenómeno de estudio en sus elementos constitutivos y posteriormente integrarlos en una visión global que sustente la propuesta.
- **Método inductivo-deductivo:** que permitió partir de la observación de la realidad institucional para formular conclusiones generales, así como contrastar supuestos teóricos con los resultados empíricos.

➤ **Técnicas de obtención de datos:**

Para la obtención de la información se utilizaron instrumentos previamente validados en estudios nacionales e internacionales, los cuales fueron adaptados al contexto del Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, manteniendo su estructura conceptual y propiedades psicométricas. Esta adaptación permitió garantizar la validez de contenido y la pertinencia de los instrumentos en relación con los objetivos de la investigación.

- Encuesta, aplicada al talento humano y a los usuarios.
- Entrevista semiestructurada, dirigida a directivos y personal clave del hospital.
- Revisión documental.

➤ **Instrumentos utilizados:**

Los instrumentos utilizados fueron: un cuestionario de ética institucional, una escala de cultura organizacional, un cuestionario de calidad del servicio y un cuestionario de entrevista semiestructurada dirigida a directivos, todos ellos sustentados en fuentes teóricas reconocidas y validadas.

- Cuestionario estructurado, basado en instrumentos previamente validados en estudios relacionados con la ética institucional, la cultura organizacional y la calidad del servicio en instituciones de salud, particularmente el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), así como

aportes teóricos de Donabedian (1980). El instrumento fue adaptado al contexto del Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, manteniendo las dimensiones originales y ajustando la redacción de los ítems a la realidad institucional del estudio.

- Guía de entrevista semiestructurada para líderes institucionales, con el fin de profundizar en aspectos relacionados con la cultura ética, liderazgo y toma de decisiones.
- Ficha de análisis documental, aplicada a normativas, reglamentos internos y documentos institucionales vinculados con la ética pública y la gestión hospitalaria.

Se aplicaron instrumentos validados para el trabajo de recolección de la información, la tabla 3, muestra el resumen de los mismos:

Tabla 3

Instrumentos validados utilizados para la recolección

Variable	Instrumento sugerido	Autor/Fuente validada	Referencia del estudio
Gestión ética institucional	Cuestionario de ética institucional (versión adaptada para sector público)	Uvalle (2014) – <i>Ética pública e integridad institucional en la gestión pública latinoamericana</i>	Universidad Nacional Autónoma de México
Cultura organizacional	Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS)	Denison & Mishra (1995) – <i>Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness</i>	Academy of Management Journal
Calidad del servicio	Modelo SERVQUAL adaptado a servicios de salud	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) – <i>Journal of Retailing</i>	Amplia validación internacional
Percepción ética del personal	Cuestionario de ética profesional hospitalaria	Pliscoff & Lagos (2021) – <i>Ética en la gestión pública sanitaria en América Latina</i>	Universidad de Chile

Nota: Elaboración propia de la autora

Los instrumentos validados descritos en la Tabla 3 constituyen la base metodológica para la recolección de la información en la presente investigación. A partir de estos instrumentos, se elaboraron versiones adaptadas al contexto institucional del Hospital General Manta del IESS, cuyos resultados se presentan y analizan en el capítulo de resultados mediante tablas y gráficos estadísticos. Ver los formatos de los instrumentos en anexos.

La validez del instrumento se sustenta en su aplicación previa y validación en investigaciones relacionadas con la medición de la calidad del servicio y la gestión institucional, destacándose el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) y el enfoque de evaluación de la calidad de Donabedian (1980).

Adicionalmente, el proceso de adaptación contextual permitió asegurar la pertinencia semántica y conceptual de los ítems en relación con el entorno hospitalario del IESS.

3.2.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos.

Se empleó una escala Likert de 5 puntos (1 = totalmente en desacuerdo, 5 = totalmente de acuerdo). Las dimensiones evaluadas fueron: integridad, transparencia, responsabilidad, respeto, conforme las variables de estudio analizadas y evaluadas que son: Gestión ética institucional, Cultura organizacional y Calidad del servicio. Ver en anexos.

La guía de entrevista semiestructurada incluyó preguntas abiertas relacionadas con dilemas éticos, prácticas de liderazgo, valores compartidos y percepción de las debilidades institucionales. Estas preguntas fueron:

1. ¿Considera que el hospital posee políticas éticas formalmente establecidas?
2. ¿Cómo se gestionan actualmente los principios éticos en el hospital?
3. ¿Existe algún mecanismo formal para resolver conflictos éticos?

4. ¿Considera necesaria la implementación de un Código de Ética institucional?
5. ¿Cómo influye la ética en la calidad del servicio brindado?

La ficha documental permitió registrar la existencia o ausencia de instrumentos normativos, así como el contenido de informes y quejas de usuarios.

3.2.4. Determinación de la muestra y su criterio de selección.

La población del estudio estuvo conformada por:

1. **Usuarios del Hospital General Manta del IESS**, que acuden a consulta externa, emergencias y servicios de apoyo.
2. **Talento humano:** profesionales de la salud (médicos, enfermeras, técnicos) y personal administrativo.

Dada la amplitud de la población, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando disponibilidad y accesibilidad de los participantes en el período de recolección 2024-2025.

- **Usuarios:** se estimó encuestar un aproximado de al menos 150 pacientes distribuidos en diferentes servicios.
- **Talento humano:** se proyectó encuestar a 60 trabajadores (entre médicos, enfermeras, personal administrativo).
- **Entrevistas:** se realizaron a 5 jefaturas departamentales (dirección médica, enfermería, administración, talento humano y emergencias).

El tamaño de muestra fue suficiente para obtener información representativa que permita un análisis descriptivo y correlacional básico, adecuado al alcance de la investigación. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, por la disponibilidad y acceso al personal.

3.3. Trabajo de campo (o Presentación de evidencias, si corresponde).

El trabajo de campo constituyó la fase práctica de la investigación, en la cual se aplicaron los instrumentos diseñados para recolectar la información directamente en el contexto del Hospital General Manta del IESS. Esta etapa buscaba obtener evidencia empírica que permitió diagnosticar las debilidades en la gestión ética institucional, identificar las percepciones sobre la cultura organizacional y evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de usuarios y talento humano.

3.3.1. Aplicación de los instrumentos.

La aplicación de instrumentos se desarrolló durante el año 2024, en cuatro niveles:

1. Encuestas a usuarios

- Se aplicaron 150 encuestas a pacientes atendidos en consulta externa, emergencias y servicios de apoyo (farmacia y laboratorio).
- El cuestionario se adaptó del modelo SERVQUAL y midió dimensiones como trato, oportunidad, comunicación y satisfacción global.
- La aplicación se realizó en espacios de salida del hospital, garantizando confidencialidad y consentimiento informado.

2. Encuestas al talento humano

- Se aplicaron 60 encuestas a médicos, enfermeras, técnicos de apoyo y personal administrativo.
- El cuestionario incluyó dimensiones de gestión ética institucional (normatividad, aplicación, capacitación) y cultura organizacional (valores, clima laboral, liderazgo ético).

- La encuesta se aplicó de manera presencial y en horario laboral, escogiendo al azar los pacientes a encuestar.

3. Entrevistas semiestructuradas

- Se realizaron 5 entrevistas a jefaturas departamentales (dirección médica, enfermería, talento humano, administración y emergencias).
- La guía de entrevista abordó dilemas éticos, estilos de liderazgo, valores institucionales y debilidades observadas en la cultura organizacional.
- Las entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas para su análisis cualitativo.

4. Revisión documental

- Se analizaron informes institucionales, registros de quejas de usuarios y documentos normativos del IESS.
- La ficha documental permitió constatar la ausencia o presencia de instrumentos éticos y la gestión realizada en los últimos años.

3.3.2. Procesamiento de la información.

El procesamiento de los datos recolectados se realizó en dos fases, más una triangulación metodológica:

1. Cuantitativa

- Las encuestas fueron codificadas en una base de datos (Excel).
- Se aplicaron estadísticos descriptivos (frecuencias, porcentajes, medias) para caracterizar cada dimensión.
- Se exploraron correlaciones básicas entre la gestión ética institucional, la cultura organizacional y la calidad del servicio.

2. Cualitativa

- Las entrevistas y documentos fueron analizados mediante el método de análisis de contenido, identificando categorías y subcategorías relacionadas con ética, liderazgo y cultura organizacional.
- Se construyó una matriz de codificación con citas textuales y patrones de recurrencia.

3. Triangulación

- Los resultados cuantitativos y cualitativos se integraron mediante triangulación metodológica, contrastando las percepciones de usuarios, talento humano y autoridades con la información documental.
- Se permitió validar los hallazgos y ofrecer una interpretación integral de la problemática.

3.4. Análisis de los resultados en los datos obtenidos.

El análisis de la información recopilada a través de encuestas a usuarios y talento humano, entrevistas semiestructuradas a jefaturas y revisión documental del Hospital General Manta del IEISS, permitió identificar las principales debilidades y oportunidades de mejora en torno a la gestión ética pública institucional, la cultura organizacional y la calidad del servicio hospitalario.

3.4.1. Resultados sobre gestión ética pública institucional

Los resultados de la encuesta al talento humano evidenciaron que la mayoría de trabajadores reconoce la ausencia de un Código de Ética institucional y de mecanismos claros para resolver dilemas éticos.

Tabla 4

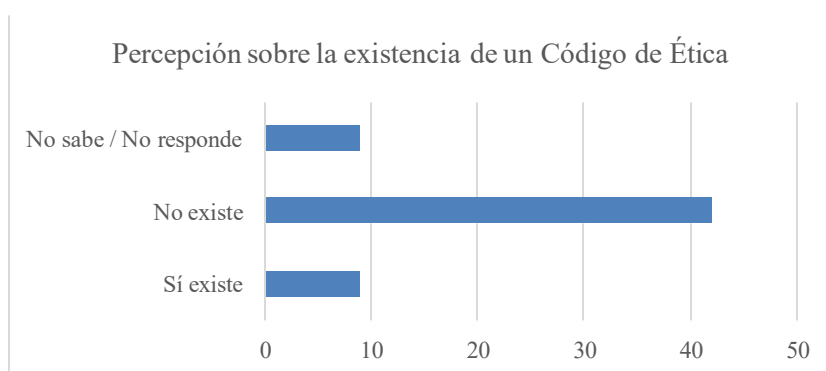
Percepción sobre la existencia de un Código de Ética

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí existe	9	15%
No existe	42	70%
No sabe / No responde	9	15%

Nota: Elaboración propia de la autora - Encuesta a 60 trabajadores del hospital, 2024.

Gráfico 1

Percepción sobre la existencia de un Código de Ética



Nota: Elaboración propia de la autora - Encuesta a 60 trabajadores del hospital, 2024.

El 70% del personal afirmó que el hospital no cuenta con un Código de Ética, lo cual confirma el vacío normativo señalado en la fase contextual. En las entrevistas, los jefes departamentales coincidieron en que esta carencia genera ambigüedad en la actuación de los servidores frente a situaciones de dilema ético, como reclamos de pacientes, conflictos interpersonales o decisiones administrativas sensibles.

Asimismo, se evidenció que la capacitación en temas éticos es limitada. Solo un 25% de los encuestados señaló haber recibido formación en ética pública en los últimos dos años, mientras que el 75% restante indicó no haber participado en procesos de capacitación relacionados.

3.4.2. Resultados sobre cultura organizacional

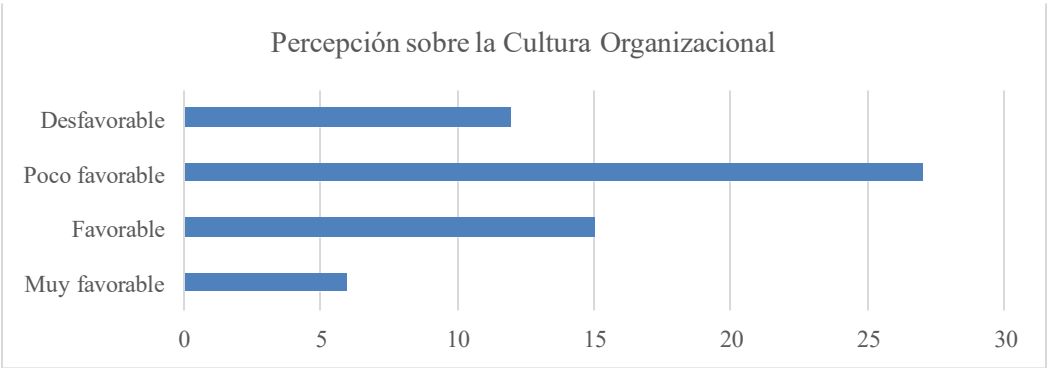
En cuanto a la cultura organizacional, los hallazgos muestran un clima laboral frágil, caracterizado por desmotivación y percepción de falta de liderazgo ético.

Tabla 5
Percepción sobre la Cultura Organizacional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	6	10%
Favorable	15	25%
Poco favorable	27	45%
Desfavorable	12	20%

Nota: Elaboración propia de la autora - Encuesta a 60 trabajadores del hospital, 2024.

Gráfico 2
Percepción sobre la Cultura Organizacional



Nota: Elaboración propia de la autora - Encuesta a 60 trabajadores del hospital, 2024.

El 45% de los trabajadores percibe el clima laboral como poco favorable o desfavorable, lo que revela la necesidad de fortalecer valores compartidos y mecanismos de motivación.

En las entrevistas, los líderes coincidieron en que la rotación frecuente de directivos afecta la continuidad de los procesos de gestión y genera incertidumbre en el personal. Además, varios entrevistados mencionaron la falta de espacios de diálogo entre trabajadores y autoridades, lo que debilita la cohesión interna.

3.4.3. Resultados sobre calidad del servicio hospitalario

Las encuestas a 150 usuarios reflejaron debilidades importantes en el trato recibido, en la oportunidad de atención y en la claridad de la información proporcionada.

Tabla 6

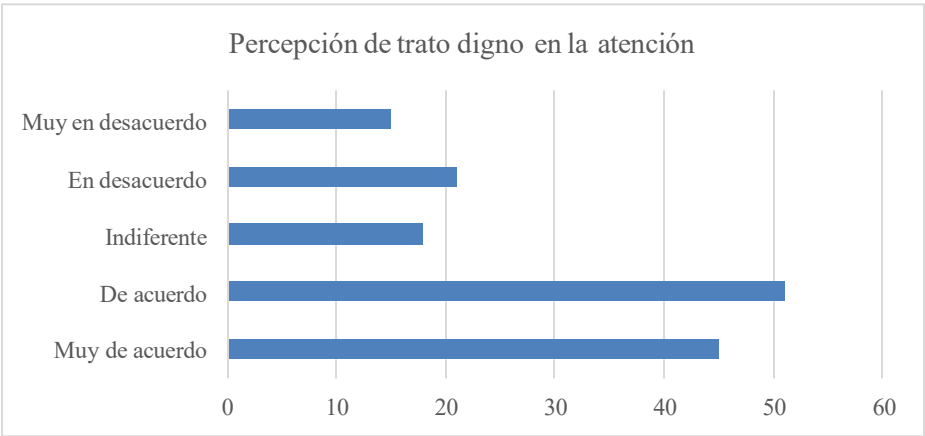
Percepción de trato digno en la atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	45	30%
De acuerdo	51	34%
Indiferente	18	12%
En desacuerdo	21	14%
Muy en desacuerdo	15	10%

Nota: Elaboración propia de la autora - Encuesta a 150 usuarios, 2024.

Gráfico 3

Percepción de trato digno en la atención



Nota: Elaboración propia de la autora - Encuesta a 150 usuarios, 2024.

El 34% de los usuarios manifestó estar de acuerdo en que el trato recibido fue digno; sin embargo, un 14% expresó desacuerdo, lo que constituye una proporción significativa que revela problemas de empatía y comunicación en la atención. Esto refleja una correlación directa entre debilidades éticas institucionales y la percepción de baja calidad en el servicio.

Respecto al tiempo de espera, el 70% de los usuarios consideró que es excesivo, especialmente en consulta externa y emergencias. En cuanto a la información brindada sobre diagnósticos y tratamientos, el 40% señaló que esta fue insuficiente o poco clara, lo que impacta directamente en la confianza hacia el servicio.

3.4.4. Resultado de las entrevistas

Las entrevistas semiestructuradas fueron aplicadas a directivos y personal clave del Hospital General Manta del IESS, con el objetivo de profundizar en la percepción institucional sobre la gestión ética pública, el comportamiento del talento humano y la calidad del servicio. El análisis cualitativo de la información permitió identificar categorías recurrentes relacionadas con ética institucional, liderazgo, clima laboral y atención al usuario.

Los entrevistados coincidieron en señalar que, si bien existen normativas generales emitidas por el IESS, estas no se encuentran suficientemente socializadas ni adaptadas a la realidad específica del hospital. Asimismo, manifestaron que la ausencia de un Código de Ética institucional propio dificulta la toma de decisiones frente a dilemas éticos cotidianos, generando respuestas discrecionales y poco uniformes entre las distintas áreas.

En relación con la cultura organizacional, los participantes indicaron que existen debilidades en la comunicación interna y en la gestión del talento humano, lo cual impacta en el clima laboral y en la motivación del personal. Se destacó la necesidad de fortalecer el liderazgo ético, promover espacios de capacitación continua y establecer mecanismos claros de seguimiento y control ético.

Respecto a la calidad del servicio, los entrevistados reconocieron que las principales dificultades se relacionan con la percepción de trato al usuario, la sobrecarga laboral y la limitada disponibilidad de recursos, factores que inciden en la atención oportuna y empática. No obstante, coincidieron en que la implementación de un Código de Ética institucional contribuiría a mejorar la conducta profesional, la comunicación con los usuarios y la imagen institucional del Hospital.

3.4.5. Resultados del análisis documental

El análisis documental se realizó sobre normativas internas del IESS, disposiciones legales vigentes, informes institucionales y documentos relacionados con la atención al usuario y la conducta del talento humano. Este análisis permitió identificar el marco normativo que regula la actuación del personal del Hospital General Manta.

Los resultados evidencian que el IESS cuenta con lineamientos generales en materia de ética y conducta, los cuales establecen principios como legalidad, responsabilidad, transparencia y calidad del servicio. Sin embargo, dichos documentos presentan un carácter general y no contemplan lineamientos específicos adaptados a las particularidades del contexto hospitalario ni a las situaciones éticas propias de la atención en salud.

Asimismo, se constató la ausencia de un Código de Ética institucional específico para el Hospital General Manta, así como la inexistencia de procedimientos formales para la gestión y resolución de conflictos éticos. Esta situación limita la capacidad de la institución para prevenir conductas inadecuadas, orientar al talento humano y fortalecer una cultura organizacional basada en valores compartidos.

El análisis documental también permitió identificar la falta de mecanismos sistemáticos de capacitación y evaluación ética, lo que refuerza la necesidad de contar con un instrumento institucional que integre principios, normas y procedimientos claros para la actuación del personal.

3.4.6. Triangulación de resultados

La triangulación de la información se realizó integrando los resultados obtenidos a través de las encuestas, las entrevistas y el análisis documental, con el propósito de fortalecer la validez de los hallazgos y obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado.

La triangulación de la información se realizó integrando los resultados obtenidos entre las encuestas, entrevistas y revisión documental, lo que permitió fortalecer la validez de los hallazgos clave encontrados.

Los resultados cuantitativos de las encuestas evidencian percepciones desfavorables en dimensiones relacionadas con trato al usuario, comunicación y coherencia ética institucional. Estos hallazgos coinciden con los resultados cualitativos de las entrevistas, en las que se reconoce la existencia de debilidades en la gestión ética y la necesidad de fortalecer el liderazgo y la cultura organizacional.

De igual manera, el análisis documental confirma la ausencia de instrumentos éticos específicos y contextualizados, lo cual explica la brecha identificada entre los valores institucionales declarados y las prácticas cotidianas del talento humano. La convergencia de estas fuentes valida el diagnóstico institucional y fundamenta la propuesta de diseño del Código de Ética como una respuesta pertinente y necesaria para mejorar la calidad del servicio en el Hospital General Manta del IESS.

3.5. Redacción de resultados y discusión.

El análisis de los datos obtenidos en encuestas, entrevistas y revisión documental permitió identificar problemáticas relevantes que afectan la gestión ética institucional, la cultura organizacional y la calidad del servicio en el Hospital General Manta del IESS.

Los hallazgos permiten inferir que la ausencia de lineamientos éticos claros, la escasa formación en valores institucionales y la limitada participación del talento humano en decisiones administrativas generan un clima organizacional débil y repercuten directamente en la calidad del servicio al afiliado. Estos resultados coinciden con estudios de Restrepo (2021) y Martínez y Gómez (2022), quienes sostienen que las organizaciones públicas con una cultura ética sólida logran mayor compromiso, satisfacción laboral y confianza ciudadana.

En este contexto, se justifica la necesidad de implementar un Código de Ética Institucional acompañado de un Comité de Ética Hospitalario que regule y promueva la práctica de valores, garantizando la equidad y la transparencia en la gestión pública de salud.

3.5.1. Discusión sobre la gestión ética pública institucional

Los resultados evidenciaron que el 70% del talento humano reconoce la inexistencia de un Código de Ética en el hospital y que el 75% no ha recibido capacitación ética en los últimos dos años. Esta situación confirma el vacío normativo señalado previamente y pone de manifiesto la necesidad urgente de instrumentos que orienten la conducta del personal.

En concordancia con lo señalado por Rodríguez (2013), la ética en la gestión pública no debe quedarse en declaraciones abstractas, sino que requiere mecanismos concretos de implementación. La falta de un código y de procesos formativos en el hospital coincide con los planteamientos de la OPS (2019), que identificó la ausencia de instrumentos éticos contextualizados como un problema recurrente en los hospitales públicos latinoamericanos.

Así, los resultados obtenidos corroboran que la gestión ética débil es un factor crítico que limita la capacidad institucional para garantizar confianza y transparencia en la atención de salud.

3.5.2. Discusión sobre la cultura organizacional

En lo referente a la cultura organizacional, el 65% de los trabajadores percibió el clima laboral como poco favorable o desfavorable, lo cual refleja problemas de cohesión, motivación y liderazgo ético. Estos hallazgos son consistentes con lo planteado por Schein (2017), quien sostiene que la cultura organizacional es un sistema de valores compartidos que guía la conducta del personal; cuando dichos valores no están consolidados, se debilita la identidad institucional.

De igual forma, Castro & Delgado (2020) identificaron que en hospitales latinoamericanos la rotación de directivos y la ausencia de liderazgo ético afectan la cohesión del talento humano. Lo encontrado en el Hospital General Manta confirma este patrón: los trabajadores señalaron que la alta rotación de autoridades genera discontinuidad en los procesos de gestión y falta de motivación en el personal.

En este sentido, la investigación muestra que el fortalecimiento de la cultura organizacional requiere de una gestión ética sólida y permanente, que permita alinear los valores institucionales con las prácticas cotidianas del personal.

3.5.3. Discusión sobre la calidad del servicio hospitalario

Respecto a la calidad del servicio, el 64% de los usuarios percibió trato digno en la atención, mientras que un 24% expresó desacuerdo y un 12% se mostró indiferente. Este hallazgo es significativo, pues refleja que, aunque existe una mayoría satisfecha, casi una cuarta parte de los pacientes mantiene una percepción negativa sobre la empatía y el respeto en la atención.

Además, el 70% de los usuarios consideró excesivo el tiempo de espera y el 40% indicó que la información proporcionada fue insuficiente o poco clara. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Donabedian (1980), quien sostiene que la calidad de la atención debe medirse no solo en resultados clínicos, sino también en procesos de trato y comunicación. Asimismo, se relacionan con el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), que incluye dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

La literatura revisada confirma que las debilidades éticas y organizacionales influyen directamente en la percepción de la calidad. Lindor (2020) resalta que en los hospitales públicos latinoamericanos los problemas de trato y comunicación son consecuencia de una gestión institucional frágil en valores éticos, lo cual se evidencia en el caso del hospital estudiado.

La triangulación de resultados permite afirmar que la gestión ética institucional débil no solo limita el cumplimiento de principios de transparencia y probidad, sino que también impacta en la cultura organizacional (bajo compromiso, clima laboral deteriorado, liderazgo inestable) y, en consecuencia, en la calidad del servicio (tiempos de espera excesivos, trato desigual, comunicación deficiente).

Este hallazgo central respalda la hipótesis de la investigación: la implementación de un Código de Ética institucional contextualizado puede convertirse en una estrategia eficaz para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la calidad del servicio en el Hospital General Manta del IESS.

Los resultados de este estudio se alinean con experiencias documentadas por la OMS (2020), que destacan la importancia de los códigos de ética en la mejora de la confianza institucional, la satisfacción de los usuarios y la cohesión del personal.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN

El análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas, entrevistas y revisión documental, en contraste con los aportes del marco teórico y el estado del arte, permitió evidenciar debilidades estructurales en la gestión ética pública institucional del Hospital General Manta del IESS. Estas debilidades se manifiestan en la falta de coherencia entre los valores institucionales declarados y las prácticas cotidianas del talento humano, en percepciones negativas sobre el trato al usuario y en la ausencia de instrumentos institucionales específicos que orienten la conducta profesional frente a dilemas éticos. Desde el estudio teórico referencial se identificó que la implementación de códigos de ética contextualizados constituye una estrategia efectiva para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la calidad del servicio en instituciones de salud pública.

En este sentido, la autora devela y justifica la necesidad de una propuesta de transformación orientada al diseño de un Código de Ética institucional, como resultado propositivo de carácter teórico-práctico, que contribuya a la solución del problema científico planteado, al fortalecer la gestión ética pública institucional y mejorar la calidad del servicio en el Hospital General Manta del IESS.

4.1. Fundamentación de la propuesta de transformación.

El diagnóstico presentado en el Capítulo III evidenció una gestión ética institucional débil, caracterizada por la inexistencia de un Código de Ética hospitalario, la ausencia de instancias de regulación como lo es un Comité de Ética, la falta de capacitaciones permanentes y un clima laboral percibido como poco favorable por el 65% del personal. Estos factores han repercutido directamente en la cultura organizacional y en la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

En este contexto, se hace necesaria la implementación de un instrumento regulador que brinde lineamientos claros de conducta al talento humano, refuerce los valores compartidos y sirva como base para mejorar la confianza de los usuarios. El Código de Ética institucional se plantea como una estrategia de transformación que responde a las siguientes justificaciones:

- **Justificación Legal:** se alinea con la Constitución de la República del Ecuador (2008), la Ley Orgánica de Salud (2006), la Ley Orgánica del Servicio Público (2010) y los instrumentos internacionales (OPS, OMS, UNESCO), que establecen la ética, la transparencia y la calidad como principios de la gestión pública en salud.
- **Justificación Organizacional:** busca consolidar la cultura organizacional mediante la identificación y práctica de valores compartidos, reduciendo conflictos internos y fortaleciendo el sentido de pertenencia.
- **Justificación Social:** responde a la demanda ciudadana de atención digna, oportuna y transparente, mejorando la percepción de la calidad del servicio hospitalario.

Código de Ética institucional constituye, por las razones expuestas, una propuesta factible, pertinente y sostenible para transformar las debilidades detectadas en las oportunidades de mejora, fortaleciendo la gestión ética pública, la cultura organizacional y la calidad de los servicios.

4.2. Estructura de la propuesta de transformación.

La propuesta de un Código de Ética del Hospital General Manta del IESS (2024–2026).

La presente propuesta de transformación se estructura de manera coherente con el objetivo general de la investigación y responde directamente a las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Su diseño adopta un enfoque flexible, propio de los resultados propositivos, conservando los componentes esenciales que garantizan su rigor teórico, metodológico y operativo.

Desde el punto de vista estructural, la propuesta se organiza en tres componentes fundamentales: el aparato teórico–conceptual y referencial, el cuerpo referencial contextual y el cuerpo operacional–instrumental, los cuales se articulan de manera lógica para orientar la implementación del Código de Ética institucional. Los mismos que se explican en el siguiente apartado.

En conjunto, estos componentes permiten que la propuesta de transformación no solo se limite a la formulación de un Código de Ética institucional, sino que se proyecte como un instrumento práctico y operativo, orientado a fortalecer la gestión ética pública, promover una cultura organizacional basada en valores y contribuir a la mejora de la calidad del servicio hospitalario en el Hospital General Manta del IESS.

Este documento se estructura en los siguientes apartados:

1. Principios rectores: dignidad humana, transparencia, justicia, equidad, responsabilidad, solidaridad y respeto.
2. Valores institucionales: honestidad, empatía, compromiso, lealtad, confidencialidad y calidad en el servicio.
3. Normas de conducta para el talento humano:
 - Trato digno y empático hacia los usuarios.
 - Confidencialidad en la información clínica.

- Uso adecuado y responsable de los recursos institucionales.
 - Resolución de conflictos con base en el respeto y la equidad.
 - Responsabilidad en el ejercicio profesional.
4. Protocolos de actuación frente a dilemas éticos: pasos para canalizar quejas, reclamos y situaciones conflictivas en el hospital.
 5. Instancias de regulación: creación de un Comité de Ética Hospitalario, responsable de velar por el cumplimiento del código, asesorar en dilemas éticos y promover la capacitación continua.
 6. Estrategias de implementación:
 - Socialización del código mediante talleres, carteleros y medios digitales.
 - Inclusión del código en el proceso de inducción al personal nuevo.
 - Realización de capacitaciones anuales obligatorias sobre ética y valores.
 7. Mecanismos de seguimiento y evaluación:
 - Encuestas periódicas a usuarios y personal sobre percepción ética.
 - Informes semestrales del Comité de Ética.
 - Revisión y actualización del código cada dos años.

A manera de resumen se indica que, la propuesta corresponde a un resultado propositivo de carácter teórico-práctico, ya que:

- Desde lo teórico, contribuye al enriquecimiento conceptual de la gestión ética pública institucional en el ámbito hospitalario.
- Desde lo práctico, se concreta en el diseño de un Código de Ética institucional aplicable al contexto real del Hospital General Manta del IESS.

Los resultados teóricos de la investigación permiten:

- Sistematizar los fundamentos conceptuales de la ética pública institucional y su relación con la calidad del servicio hospitalario.
- Profundizar en la comprensión de la ética institucional como un componente estratégico de la gestión del talento humano y de la cultura organizacional.
- Integrar aportes teóricos nacionales e internacionales que sustentan la necesidad de instrumentos éticos contextualizados en instituciones de salud pública.

Estos aportes fortalecen el conocimiento científico sobre la gestión ética pública en hospitales, aportando un marco teórico referencial que sustenta la propuesta de transformación.

El principal resultado práctico de la investigación es el diseño de un Código de Ética institucional para el Hospital General Manta del IESS, estructurado de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico institucional y alineado con la normativa vigente, que servirá como instrumento orientador del comportamiento del talento humano y como apoyo para la toma de decisiones éticas.

4.2.1. Objetivos de la propuesta

4.2.1.1. Objetivo General de la propuesta

Contribuir a la mejora de la calidad del servicio a través de un Código de Ética de destino pública institucional en relación con la cultura organizacional en el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

4.2.2.2. Objetivos específicos de la propuesta

- Establecer los principios y valores éticos que deben guiar la conducta del talento humano del Hospital General Manta del IESS.
- Definir lineamientos claros de actuación ética en la atención al usuario y en las relaciones laborales.
- Diseñar mecanismos de socialización, seguimiento y evaluación del Código de Ética institucional.
- Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional y del clima laboral.

La propuesta del Código de Ética institucional se estructura en tres componentes fundamentales, interrelacionados entre sí:

➤ **Aparato teórico–conceptual y referencial**

Comprende los principios éticos, valores institucionales, fundamentos normativos y referentes teóricos que sustentan el Código de Ética. Este componente define el marco conceptual que orienta la conducta del talento humano y establece la base ética sobre la cual se construyen los lineamientos institucionales.

Se sustenta en los aportes de la ética pública, la bioética, la gestión ética institucional, la cultura organizacional y la calidad del servicio, desarrollados en el marco teórico y el estado del arte. Este componente proporciona los fundamentos conceptuales y normativos que orientan los principios, valores y lineamientos éticos propuestos para el contexto hospitalario del IESS.

➤ **Cuerpo normativo–referencial del Código de Ética**

Incluye la formulación del Código de Ética institucional propiamente dicho, integrado por:

- Principios éticos.
- Valores institucionales.
- Deberes y responsabilidades del talento humano.
- Lineamientos de conducta en la atención al usuario.
- Lineamientos para las relaciones interpersonales y laborales.

- Disposiciones generales para su cumplimiento.

Este cuerpo se construye a partir del análisis del marco legal y normativo vigente, así como de los documentos institucionales del IEES, permitiendo contextualizar la propuesta en función de las características organizacionales, misionales y operativas del Hospital General Manta.

➤ **Cuerpo operacional–instrumental**

Está constituido por las fases, etapas y actividades necesarias para la implementación, socialización, seguimiento y evaluación del Código de Ética institucional, garantizando su aplicabilidad real en el contexto hospitalario.

El cuerpo operacional–instrumental se constituye a partir de las fases, etapas y actividades previstas para la implementación del Código de Ética institucional. Este componente se encuentra directamente vinculado con los resultados del diagnóstico, ya que cada fase responde a las debilidades identificadas en la gestión ética, la cultura organizacional y la calidad del servicio, garantizando la pertinencia y viabilidad de la propuesta.

El cuerpo operacional de la propuesta se desarrolla a través de fases secuenciales que permiten su implementación progresiva y contextualizada:

Fase 1: Socialización y capacitación

Difusión del Código de Ética a todo el talento humano mediante talleres y jornadas formativas.

Fase 2: Implementación

Aplicación progresiva de los lineamientos éticos en las actividades institucionales.

Fase 3: Seguimiento y evaluación

Monitoreo del cumplimiento del Código de Ética mediante indicadores de comportamiento ético y calidad del servicio.

4.3. Valoración/ evaluación / validación de la propuesta de transformación.

La propuesta fue valorada desde tres perspectivas:

- **Pertinencia:** responde directamente a las problemáticas identificadas en la investigación (ausencia de un código, debilidad cultural, deficiencias en la calidad del servicio). La evidencia obtenida en encuestas y entrevistas confirma la necesidad de un marco regulador.
- **Factibilidad:** su implementación no requiere recursos extraordinarios, pues puede desarrollarse con el talento humano existente y con apoyo institucional del IESS. El Comité de Ética puede integrarse con representantes de dirección médica, enfermería, administración, talento humano y usuarios.
- **Sostenibilidad:** el Código de Ética se proyecta como un instrumento dinámico, sujeto a procesos de capacitación, seguimiento y actualización, lo que garantiza su vigencia en el tiempo.

No se realizó un proceso de juicio de expertos dado que se trabajó con un documento validado, de cuyos resultados se puede indicar que la propuesta se respalda en los hallazgos encontrados dentro de la aplicación de los instrumentos, y en la triangulación de fuentes. De este modo, se valida como una alternativa viable y aplicable para mejorar la gestión ética, fortalecer la cultura organizacional y elevar la calidad del servicio hospitalario en el Hospital General Manta del IESS durante el periodo 2024–2026.

A continuación, se presenta la propuesta estructurada desde la perspectiva de la autora:

PROPUESTA DE CREACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL HOSPITAL GENERAL MANTA DEL IESS (2024–2026)

ANTECEDENTES

El Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), comprometido con la salud, el bienestar y la dignidad de las personas, presenta esta propuesta de Código de Ética como un instrumento orientador del comportamiento profesional y humano de todo su personal.

Su objetivo es consolidar una cultura institucional basada en el respeto, la transparencia y la responsabilidad social, asegurando que cada acción en el ámbito hospitalario contribuya al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento del deber público.

Este código no pretende ser un documento meramente normativo, sino una guía de reflexión y compromiso moral, que inspire a cada servidor del hospital a actuar con integridad, empatía y excelencia en el ejercicio de su labor.

BASE LEGAL

Que, el artículo 3 numeral 4 establece que “es deber primordial del Estado garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico”.

Que, el artículo 83 numeral 12 reconoce como deber de los ciudadanos “ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética”.

Que, el artículo 227 estipula que la administración pública se rige por principios como eficiencia, transparencia y participación.

Que, la Ley reconoce la salud como un derecho humano fundamental y señala que la prestación de servicios de salud debe guiarse por principios como equidad, calidad y eficiencia.

PROPÓSITO DEL CÓDIGO

Establecer principios, valores, normas y procedimientos que orienten la actuación ética del talento humano del Hospital General Manta, promoviendo la dignidad del paciente, la integridad profesional, la transparencia institucional y la mejora continua de la calidad de los servicios, con vigencia inicial y proceso de implementación para 2024–2026.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código aplica a todo el personal del Hospital General Manta: personal asistencia l (médico, enfermería, técnicos), personal administrativo, directivos, contratistas y pasantes. También orienta a pacientes, familiares y visitantes respecto a derechos y responsabilidades durante su relación con la institución.

CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1. Objeto. El presente Código de Ética tiene la finalidad de establecer y promover valores, principios, deberes, así como compromisos éticos a tener presente tanto los funcionarios, servidores y trabajadores que forman parte del Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Todo esto en el cumplimiento de sus funcione s, con la finalidad de que se alcancen objetivos institucionales, garantizando los derechos de los afiliados, asegurados, beneficiarios y jubilados.

Artículo 2. Alcance y ámbito de aplicación. El presente Código de Ética debe aplicarse y observarse obligatoriamente por parte de todos los funcionarios, servidores y trabajadores que forman parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Artículo 3. Personal del del hospital general Manta del IESS. Se entiende por personal del IESS, a quienes forman parte de la institución, es decir, funcionarios, servidores y trabajadores.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS, OBLIGACIONES Y DEBERES DE LOS COLABORADORES DE IESS

Artículo 4. Principios éticos. Quienes conforman el personal del Hospital General Manta del IESS, se regirán por principios de evidencia, lealtad, probidad, confidencialidad, responsabilidad, integridad, imparcialidad, y respeto.

Artículo 5. Principio de eficiencia. En el desempeño de sus funciones el personal del Hospital General Manta del IESS, tienen la obligación de mejorar y optimizar los resultados esperados en su gestión dentro de la institución, esto en relación a los recursos invertidos y disponibles para su obtención.

Artículo 6. Principio de lealtad. El personal del Hospital General Manta del IESS, en sus actividades diarias deberán demostrar probidad, honradez y fidelidad, esto con la finalidad de dar cumplimiento con la visión, misión, junto con los objetivos institucionales.

Artículo 7. Principio de probidad. El personal del Hospital General Manta del IESS, tienen la finalidad de desempeñar sus funciones en base a los principios de prudencia, honestidad, integridad, ecuanimidad., seriedad, así como rectitud. Deben actuar con ética en el ejercicio del cargo al igual al momento de utilizar los recursos institucionales confiados a ellos, para lo cual deben repudiar, combatir y denunciar actos de corrupción.

Artículo 8. Principio de responsabilidad. El personal del Hospital General Manta del IESS tiene que ser responsables de sus acciones u omisiones relacionadas con el ejercicio de los cargos a ellos brindados. Por lo tanto, su actuar tiene que darse acorde a los preceptos del deber y responsabilidad que rige en la institución. Resulta de obligatoriedad responder los colaboradores del IESS, en torno a la forma en que logran cumplir sus obligaciones y encargos, manejando con exactitud la información manejada y proporcionada por sus inmediatos superiores, la cual se respalda documentadamente.

Artículo 9. Principio de Confidencialidad. El personal del Hospital General Manta del IESS, siempre se verán obligados a guardar estricta reserva en torno a los documentos manejados por ellos, además de la información a la cual tienen acceso y conocimiento en función de su cargo, tal como ordena la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 10. Principio de imparcialidad. El personal del Hospital General Manta del IESS, deben actuar en la atención a los afiliados éticamente, es decir, no tener preferencias o privilegios con ninguna persona. De igual manera, tomarán decisiones objetivas que los

lleve ejercer las funciones objetivamente, sin que ello derive en prejuicios personales y sin ser influenciados por terceras personas.

Artículo 11. Principio de Integridad. El personal del Hospital General Manta del IESS, en el ejercicio de sus funciones deben actuar basados en la rectitud, honradez, profesionalismo y dignidad. Bajo cualquier circunstancia su actuar tiene la finalidad de fortalecer la confianza en la institución para la cual laboran, de esa manera logran tener el reconocimiento social hacia la institución para y ellos.

Artículo 12. Principio de Respeto. El personal del Hospital General Manta del IESS, en sus relaciones laborales deben brindar un trato justo, cuidadoso, respetuoso, asimismo ser amables y considerados. De igual manera en el servicio con los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, sumado al trato con los superiores jerárquicos sin dejar de nombrar a los compañeros de trabajo.

Artículo 13. Deberes a cumplir. El personal del Hospital General Manta del IESS, tienen los siguientes deberes:

- a. Respetar, cumplir y hacer cumplir todos los derechos establecidos en la Carta Magna ecuatoriana, así como en leyes, reglamentos y demás disposiciones establecidas por el IESS;
- b. Hacer cumplir las obligaciones relativas a su cargo en el marco de la eficiencia, calidez, calidad, solidaridad, todo esto en función del bien colectivo, en un contexto diligente;
- c. Proporcionar trato digno a los afiliados, jubilados y demás personas que forman parte de su dinámica laboral;
- d. respetar a las personas en el contexto de su libertad y privacidad;
- e. Cumplir obligatoria y eficientemente con la jornada de trabajo establecida legalmente;

- f. Cumplir y respetar órdenes legítimas demandas por los superiores jerárquicos. Podrán negarse por escrito a acatar las órdenes superiores que consideren contrarias a la Carta Maga del Ecuador;
- g. Velar porque el patrimonio y recursos del IESS sean utilizados en el ejercicio de su actividad laboral. En el caso de documentos, muebles, equipos, así como bienes confiados a su cuidado deben ser conservados;
- h. Cumplir de forma permanente sus funciones, con la debida atención para los empleadores, asegurados, y público en general, esto con la finalidad de garantizar el derecho a que reciban servicios públicos de calidad óptima;
- i. Informar al inmediato superior de los hechos que podrían causar daño al IESS, debe denunciar en base a la presunción de actos de corrupción debidamente fundamentadas;
- j. Ejercer las funciones a ellos dadas con lealtad institucional, buena fe y rectitud. Los actos se deben ajustar a los objetivos Institucionales, apegado a principios tales como de eficacia, legalidad, eficiencia y economía, deben rendir cuentas de su gestión; y,
- k. Someterse a las constantes evaluaciones periódicas en el ejercicio de las funciones cumplidas por ellos.

Artículo 14. Transparencia en la Gestión. El personal del Hospital General Manta del IESS tiene la obligación de implementar buenas y mejores prácticas de gestión pública transparente, entre las cuales están:

- a. Garantizar el libre acceso a la información pública, la cual es regida por principios de transparencia, publicidad, gratuidad. rendición de cuentas y apertura de actividades al interior de las entidades públicas;

- b. Proporcionar información veraz, completa y verificable para los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, empleadores, y ciudadanía en general en torno a los servicios, valores y productos que el IESS oferta.
- c. Custodiar la información tanto activa y pasiva de los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, empleadores y de todo quienes participan, en estricta reserva y no darle uso para beneficio propio o de terceros;
- d. Las autoridades, directivos, integrantes de los órganos de reclamación, servidores y trabajadores del IESS deben abstenerse de hacer circular información confidencial o reservada institucional. Tampoco se hará uso de dicha información para beneficio propio o de terceros; y,
- e. Desarrollar estrategias de publicidad, así como de promoción conteniendo información precisa, clara, razonable, oportuna, validada, adecuada, completa y veraz en beneficio de los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, y ciudadanía en general, acorde con los principios de competencia leal y buena práctica de los negocios.

Artículo 15. Rendición de cuentas. El IESS llevará a efectos la rendición de cuentas a los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, así como demás grupos de interés, ante lo cual se estipula:

- a. Los directivos, autoridades, y miembros de los órganos de reclamación; los servidores y trabajadores del IESS se encuentran sujetos a las normas de responsabilidad intrínseca del servicio público, en cuanto al manejo y administración de los bienes, fondos, y recursos entregados a su gestión cualquier sea su naturaleza jurídica en la relación de servicio. Deben dar cuenta por la cantidad, calidad, y oportunidad de servicios y productos entregados a los colaboradores;
- b. En el IESS la rendición de cuentas es un medio idóneo para la transparencia de resultados de la planificación estratégica, gestión institucional, y cumplimiento de

buenas y mejores prácticas del buen gobierno corporativo al igual que del Código de Ética, todo esto en beneficio de los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, empleadores, así como de la ciudadanía en general; y,

c. La rendición de cuentas del IESS, será plasmada en un informe anual, además será publicada en la página web institucional.

Artículo 16. Conflicto de Interés. El personal del Hospital General Manta del IESS no podrá en el ejercicio de sus funciones perjudicar o favorecer a terceros al tomar decisiones, es decir, el respeto de los derechos de afiliados, beneficiarios, jubilados, empleadores, asegurados, y partícipes de la Institución no podrán ser vulnerados. Las personas cuando conozcan de presuntos casos de conflicto de intereses, deberán informar por escrito ante el Comité de Ética, para conocer, investigar y llegar a resolver el caso objeto de denuncia.

Artículo 17- Prohibiciones para el personal del Hospital General Manta del IESS. Los funcionarios, directivos, servidores y trabajadores del IESS, en concordancia con lo ordenado en la Ley Orgánica del Servicio Público tienen prohibido lo siguiente:

- a. Pedir de manera directa o indirecta a otro servidor o compañero el cumplimiento de órdenes atentatorias en contra de derechos y principios constitucionales y la ley, o que puedan generar ventajas personales;
- b. Pedir reconocimientos de cualquier tipo cuando esté cumpliendo funciones, aún de quienes pretendan estimarse como acto de cortesía o apoyo ante el cumplimiento de responsabilidades propias;
- c. Solucionar asuntos, emitir informes, intervenir, tramitar o suscribir convenios, así como contratos con el IESS, por él o interpuesta por otra persona para obtener beneficios que impliquen privilegios para quien labora en el hospital general.

Queda prohibido el ingreso a la nómina de la institución de servidores y trabajadores, en aquellos casos donde el cónyuge o conviviente en unión de hecho esté reconocida legalmente, o sus parientes hasta cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad se encuentren prestando sus servicios en el IESS;

- d. Prometer, insinuar u ofrecer algún tipo de beneficio o favor, de manera directa o indirecta, a los servidores públicos o personas naturales o jurídicas, para que callen u omitan actos relacionados con el cargo por ellos desempeñado;
- e. Ordenar a los subordinados acudir a eventos políticos o hacer uso de los bienes y recursos de la institución con dicha finalidad;
- f. Emitir comentarios inapropiados atentatorios en contra del prestigio o dignidad de personas e instituciones tanto privadas como públicas;
- g. Retardar o favorecer el despacho de asuntos que estén bajo su responsabilidad, en relación a intereses de terceros o personales;
- h. Emitir expresiones o tener actitudes descomedidas, abusivas o autoritarias con los compañeros de trabajo, usuarios y público en general;
- i. Asistir bajo influencia de sustancias estupefacientes, bebidas alcohólicas, no pueden ingerir las sustancias nombradas en la jornada laboral, salvo prescripción médica;
- j. Emitir comentarios públicos negativos en torno a las actuaciones de compañeros, o del personal que brinda sus servicios en la institución hospitalaria;
- k. Comprometer al hospital general de la Institución a través del uso de logotipo en redes sociales de uso personal, actividades políticas, o por otras formas de difusión;
- l. Discriminar por razones de etnia, orientación sexual, género, edad, religión, ideología política, capacidad diferente o de cualquier otra índole;
- m. Exigir relaciones sentimentales o íntimas a los compañeros de trabajo;
- n. Arrogarse funciones o intervenciones en asuntos institucionales internos, administrativos internos donde no tengan competencia o delegación expresa;

- o. Referir, recomendar o sugerir tácita o expresamente, a profesionales con la finalidad de prestar sus servicios a los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, en aspectos relativos con asuntos donde se vea involucrado al IESS;
- p. Emitir opiniones o declaraciones ante los medios de comunicación en torno a aspectos institucionales, sin previa autorización de autoridades competentes;
- q. Solicitar o aceptar comidas, regalos o cualquier otro tipo de cortesías que beneficien o afecten a otras personas;
- r. Realizar al interior de la Institución proselitismo en las jornadas de trabajo, las actividades se deben desarrollar con imparcialidad para que no se vean afectadas o se pretenda distraer a los servidores; y,
- s. Acosar psicológica, sexual o laboralmente a los trabajadores, compañeros y usuarios del hospital general.

CAPÍTULO II

DEL COMITÉ DE ÉTICA

Artículo 18. Comité de Ética. Es la instancia organizacional que se encarga de asegurar el correcto ejercicio de las actuaciones de quienes laboran en el IESS, con la finalidad que las actuaciones se enmarquen en los principios de legalidad y valores éticos de imparcialidad, integridad, transparencia, probidad, eficiencia y de responsabilidad. De esa manera permiten otorgar un servicio adecuado a los jubilados, afiliados, asegurados, beneficiarios, y público en general.

Artículo 19. Conformación del Comité de Ética. El Comité de Ética del Hospital General Manta estará integrado por los integrantes del Consejo Directivo o sus delegados, con derecho a voz y voto; más un representante del Sindicato Único de Obreros del hospital general Manta, con derecho a voz, pero sin voto.

El presidente del Consejo Directivo o su delegado será quien presida el Comité de Ética, quién se responsabilizará para dirigir las sesiones y así aplicar las resoluciones en concordancia con el presente Código.

Los delegados de los integrantes del Consejo Directivo deben reunir iguales requisitos que se exigen para sus representados, además no deben estar incurso en prohibiciones de ley.

El encargado de la Secretaría del Comité de Ética será el Director Nacional de Gestión de Talento Humano, y tendrá entre sus atribuciones las siguientes: convocar a sesiones de trabajo previo consenso con el Presidente; elaborar las actas de sesiones efectuadas y proceder a suscribirlas en conjunto con el Presidente; además, llevar registro detallado sobre las denuncias presentadas al Comité de Ética; levantar las actas correspondientes en torno a investigaciones realizadas, así como de las actuaciones del mismo; y, las demás encargadas a él por la Ley.

Los integrantes de Comité de Ética serán los responsables de supervisar y seguir los casos presentados al Comité de Ética y de aquellos asignadas al presidente. Los integrantes del Comité en el desempeño de sus funciones tendrán el apoyo de la administración y serán concedidos los recursos necesarios para efectuar las funciones encomendadas.

Artículo 20. Quórum. Para la instalación del quórum del Comité de Ética del IESS, será conformada por la mitad más uno del total de sus integrantes, el Presidente del Comité o su delegado debe estar presente.

Artículo 21. Sesiones. El Comité de Ética debe reunirse de manera ordinaria la primera semana de cada mes, esto previa convocatoria realizada por el presidente; en el caso de las sesiones extraordinarias serán efectuadas en cualquier momento previa convocatoria por parte del presidente, cuando lo pida uno de los integrantes cuando solicite motivadamente. Las sesiones serán antes de las veinticuatro (24) horas antes de la convocatoria.

Artículo 22. Funciones del Comité de Ética. Se indican las siguientes funciones:

- a. Preparar y aprobar el manual interno para el funcionamiento del Comité de Ética;
- b. Observar y cumplir el Código de Ética en todas las dependencias del hospital general de Manta del IESS;
- c. Conocer las denuncias en torno a posibles violaciones de las normas de ética, cuando se presenten en contra de los colaboradores institucionales;
- d. Establecer controles administrativos capaces de impedir y desalentar al personal a que incurra en actos contrarios a lo ordenado en el presente Código de Ética;
- e. Divulgar los postulados del Código de Ética entre los colaboradores del IESS;
- f. Aclarar consultas y recibir denuncias de quienes deseen iniciar investigación para dejar definido si se violentaron las normas del Código de Ética, a través de audiencias u otros mecanismos;
- g. Realizar análisis de los resultados de dichas investigaciones para que se tomen decisiones en torno a las violaciones descubiertas;
- h. Proceder a informar al presidente del Comité de Ética para que proceda a aplicarse el régimen disciplinario en estricta correspondencia con las sanciones establecidas en la LOSEP y su Reglamento General, Código del Trabajo y Reglamento Interno de Trabajo;
- i. Recomendar medidas correctivas como es el caso de revocación de autorizaciones, cambio de funciones, asegurando el compromiso del colaborador, con la finalidad de determinar en lo posterior se observe el Código de ética;
- j. Supervisar se cumplan las sugerencias efectuadas por el Comité a los colaboradores del IESS;

k. Recomendar estrategias para mejorar el comportamiento de los colaboradores, sustentados en los resultados estadísticos donde estén determinados valores que hayan sido objeto de mayor vulneración;

l. Llevar a efecto acciones con la finalidad de prevenir corrupción, conflictos de interés, además de transparentar las compras y contrataciones de bienes, obras y servicios que forman parte de la contratación, de esa manera se eleva la eficiencia y calidad del servicio público;

Artículo 23.- Caso de denuncia. Cuando se trate de denuncia puede presentarse por cualquier persona o colaborador institucional, debiendo formalizarse por parte del denunciante. En cuanto al contenido de la denuncia junto con el nombre del denunciante tendrá el carácter de reservado. El denunciante debe prestar toda la cooperación y proceder a la entrega de la información requerida por el Comité de Ética con la finalidad de sustentar su denuncia.

Cuando algún usuario estime que ha sido objeto de acciones que sean contrarias a las disposiciones ordenadas en el presente Código, puede presentar la denuncia ante el Comité de Ética, debe hacerlo a través de comunicación escrita, debidamente motivada, estableciendo relación de los hechos. Las denuncias proceden a ingresarse a través de la secretaría creada para tales fines. El Comité de Ética procederá a revisar y analizar la conformidad de los informes remitidos mensualmente por la secretaría. Para que se puedan tomar los correctivos del caso, en forma de recomendaciones.

Artículo 24. Sanciones. En caso de incumplimiento del presente Código sumado a la violación de las normativas se constituyen en faltas disciplinarias, mismas que serán objeto de sanción proporcional a la gravedad del caso. Esto previo a la sustanciación del procedimiento disciplinario contemplado en la LOSEP, Ley Orgánica del Servicio Público, además de leyes laborales, así como en reglamentación interna, de esa manera se asegura las garantías básicas en torno al derecho a la defensa y debido proceso.

Firmas:

Presidente/a

Vocal 1

Secretario/a

Vocal 2

El Código de Ética del Hospital General Manta del IESS se deberá crear bajo Acta Constitutiva, de la cual se muestra a continuación un modelo diseñado para el efecto:

HOSPITAL GENERAL MANTA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)

Periodo 2024-2026

ACTA CONSTITUTIVA DEL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIO

En la ciudad de Manta, a los ____ días del mes de _____ del año 2025, se constituye el Comité de Ética Hospitalario del Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), con el propósito de promover, supervisar y garantizar el cumplimiento de los principios éticos institucionales.

Considerandos:

1. Que la ética pública constituye un pilar fundamental en la gestión institucional del sector salud.
2. Que la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y el Código Orgánico de la Salud establecen la obligación de observar normas de conducta ética.
3. Que es deber del Hospital General Manta fomentar una cultura de transparencia, integridad y responsabilidad.

Resuelve:

Artículo 1.- Crear el Comité de Ética Hospitalario del Hospital General Manta – IESS.

Artículo 2.- Establecer como objetivos: asesorar, orientar y emitir criterios ante dilemas éticos institucionales.

Artículo 3.- Designar a los siguientes integrantes:

• Presidente/a del Comité: _____

• Secretario/a del Comité: _____

• Vocal 1: _____

• Vocal 2: _____

• Vocal 3: _____

Duración y Funcionamiento:

El Comité de Ética ejercerá funciones durante el periodo 2025–2026, sesionará de forma ordinaria cada tres meses y extraordinaria cuando la situación lo amerite. Sus decisiones serán registradas en actas y tendrán carácter vinculante dentro del ámbito institucional.

Cláusula de Confidencialidad:

Los miembros del Comité se comprometen a mantener la confidencialidad sobre los casos tratados, garantizando la protección de datos personales y la integridad de las partes involucradas.

Firmas:

Presidente/a

Secretario/a

Vocal 1

Vocal 2

Vocal 3

Además, el Código de Ética deberá hacer constar con un instructivo para la puesta en marcha del mismo, para lo cual contará con los siguientes componentes:

1. Principios Rectores

Los principios rectores constituyen la base ética sobre la cual se fundamenta la convivencia institucional y el servicio a la comunidad:

- Dignidad humana: Toda persona es valiosa por el solo hecho de ser humana. Este principio exige respeto irrestricto a los pacientes, familiares, compañeros de trabajo y comunidad en general.
- Transparencia: Las decisiones y actuaciones deben realizarse de manera abierta, honesta y verificable, fortaleciendo la confianza pública.
- Justicia: Implica actuar con equidad y ofrecer un trato justo, sin discriminación ni privilegios.
- Equidad: Supone la atención igualitaria a todas las personas, reconociendo las diferencias y necesidades particulares.
- Responsabilidad: Cada integrante del hospital debe asumir las consecuencias de sus actos, cumpliendo sus funciones con diligencia y compromiso.
- Solidaridad: Promueve el trabajo conjunto y la cooperación entre los miembros del equipo hospitalario, priorizando siempre el bien común.
- Respeto: Fundamenta la convivencia armónica, garantizando un ambiente laboral basado en la cortesía, la tolerancia y el reconocimiento mutuo.

2. Valores Institucionales

Los valores orientan la conducta cotidiana de los colaboradores y expresan la esencia del Hospital General Manta del IESS, siendo nuestros valores:

- Honestidad: Obrar con rectitud y veracidad, evitando cualquier forma de corrupción o aprovechamiento indebido.
- Empatía: Comprender y atender con sensibilidad las emociones, el dolor y las circunstancias de los pacientes.
- Compromiso: Cumplir con esmero las tareas asignadas y asumir como propios los objetivos institucionales.
- Lealtad: Ser fiel a los principios del hospital, preservando su imagen y actuando con sentido de pertenencia.
- Confidencialidad: Proteger la información médica y personal de los usuarios, garantizando su privacidad.
- Calidad en el servicio: Buscar la mejora continua en la atención, brindando un trato humano, eficiente y seguro.

3. Normas de Conducta para el Talento Humano

1. Trato digno y empático hacia los usuarios: El personal debe ofrecer una atención cálida, respetuosa y humana, evitando cualquier forma de discriminación, maltrato o indiferencia.
2. Confidencialidad de la información clínica: La información sobre el estado de salud de los pacientes solo podrá ser utilizada con fines asistenciales o legales autorizados.
3. Uso responsable de los recursos institucionales: Los bienes, equipos y materiales del hospital deben emplearse exclusivamente para fines laborales y con criterios de eficiencia.
4. Resolución respetuosa de conflictos: Las diferencias se abordarán mediante el diálogo, la mediación y el respeto mutuo, priorizando la armonía laboral.

5. Responsabilidad profesional: Todo trabajador debe mantener una conducta ejemplar, basada en el cumplimiento ético, técnico y legal de sus funciones.

4. Protocolos de Actuación ante Dilemas Éticos

Frente a situaciones de conflicto ético o moral, el personal deberá seguir los siguientes pasos:

1. Identificación del dilema ético: Reconocer la situación que genera conflicto moral o institucional.
2. Comunicación inmediata: Informar el caso al superior inmediato o al Comité de Ética Hospitalario.
3. Análisis colectivo: El Comité de Ética evaluará los hechos de manera imparcial, considerando los principios y valores institucionales.
4. Propuesta de solución: Se definirán recomendaciones o acciones correctivas con base en la equidad, la justicia y la transparencia.
5. Seguimiento: Se monitoreará el cumplimiento de las decisiones adoptadas y se garantizará la protección de las partes involucradas.

5. Instancias de Regulación

Se propone la creación del Comité de Ética Hospitalario, como órgano asesor y regulador, encargado de:

- Velar por el cumplimiento del Código de Ética.
- Asesorar a las autoridades y al personal en la resolución de dilemas éticos.
- Promover espacios de reflexión y formación sobre ética profesional.

- Emitir informes y recomendaciones para el fortalecimiento del clima organizacional y la calidad del servicio.

Este comité estará integrado por representantes del personal médico, de enfermería, administrativo, talento humano y jurídico, garantizando así una visión integral en la toma de decisiones éticas.

6. Estrategias de Implementación

Para garantizar la adopción efectiva del Código de Ética, se plantean las siguientes estrategias:

- Socialización interna: A través de talleres, charlas, carteleras informativas y medios digitales institucionales.
- Inducción obligatoria al personal nuevo: El Código formará parte del proceso de bienvenida y orientación de los nuevos colaboradores.
- Capacitaciones anuales: Se impartirán programas de formación continua en temas de ética, valores y derechos humanos, adaptados a cada perfil profesional.
- Jornadas de reflexión ética: Talleres participativos trimestrales con análisis de casos reales (aprendizaje de buenas prácticas).

Estas acciones buscan no solo la comprensión del documento, sino su apropiación como parte de la cultura institucional.

Se plantea en la propuesta, que la implementación sea realizada por fases, así como se muestra a continuación:

- Fase 0 — Diseño y validación (Meses 1–3)

- Elaboración participativa del borrador (talleres con personal y usuarios).
- Revisión jurídica y normativa (alineación con LOSEP, Ley de Salud).
- Validación con la Dirección y actores claves.

- Fase 1 — Lanzamiento y difusión (Meses 4–6)

- Aprobación institucional.
- Presentación oficial y difusión: correo institucional, intranet, afiches.
- Inducción inicial al personal (a 100% durante el mes del lanzamiento).

- Fase 2 — Formación y consolidación (Meses 7–18)

- Programas de capacitación trimestrales y talleres de caso.
- Creación del Comité de Ética y primeras sesiones de trabajo.

- Fase 3 — Implementación operativa y monitoreo (Meses 19–30)

- Inicio de recepción de reportes formales.
- Primera auditoría interna al año 2.
- Informes semestrales y ajustes.

- Fase 4 — Evaluación y ajuste (Meses 31–36)

- Evaluación de impacto y ajuste operativo; revisión del código.

Para comprensión de lo expuesto, se presenta la tabla No. 7

Tabla 7*Cronograma, responsabilidades e indicadores*

Actividad / Hito	Meses (2024– 2026)	Responsable	Indicador de cumplimiento	Meta (ejemplo)
Diseño participativo del borrador	1–3	Equipo de proyecto + Dirección	Borrador elaborado y validado	1 borrador aprobado
Revisión jurídica y normativa	2–3	Asesor jurídico IESS	Informe de alineamiento	100% cumplimiento legal
Aprobación institucional	4	Dirección hospitalaria	Acta de aprobación	Código aprobado
Lanzamiento y difusión	4–6	Comunicación institucional	% personal informado	≥ 95% informado
Inducción al personal	4–6	Talento Humano	% personal capacitado (inducción)	≥ 90%
Formación anual (capacitaciones)	7–24	Comité de Ética / Talento Humano	Nº de capacitaciones / asistentes	4 talleres/año, ≥ 80% asistencia
Implementación del Comité	6–9	Dirección	Acta constitutiva del comité	Comité operativo
Apertura canal de reportes	9	Comité de Ética	Nº reportes registrados	Canal activo
Auditoría interna (1ª)	24	Auditoría interna	Informe de auditoría	Informe entregado
Informe semestral	Cada 6 meses	Comité de Ética	Informe público interno	2 informes/año
Revisión y actualización	30–36	Comité / Dirección	Documento actualizado	Código revisado

Nota: Elaboración propia de la autora. Las fechas propuestas pueden variar conforme las decisiones de las autoridades competentes.

7. Mecanismos de Seguimiento y Evaluación

El seguimiento permitirá verificar la aplicación práctica del Código y fortalecer la conducta ética del personal:

- Encuestas periódicas a usuarios y servidores sobre la percepción del comportamiento ético institucional.
- Informes semestrales del Comité de Ética, que reflejen avances, retos y recomendaciones.
- Revisión y actualización bienal del Código, considerando los cambios normativos, sociales y tecnológicos que incidan en la atención hospitalaria.

Las métricas de seguimiento propuestas para la medición son:

- Indicador 1: % de personal capacitado en Código de Ética (meta $\geq 90\%$ año 1–2).
- Indicador 2: N° de reportes éticos recibidos por semestre (tasa de notificación como proxy de cultura de denuncia responsable).
- Indicador 3: % de usuarios que reportan trato digno (encuestas de satisfacción — meta: +10 puntos respecto línea base).
- Indicador 4: N° de acciones correctivas aplicadas y % cumplidas en tiempo (control de sanciones y seguimiento).
- Indicador 5: Resultado de auditoría interna en cumplimiento de normas éticas (scoring cuantitativo).

Como autora de la presente propuesta, considero que la efectividad del Código de Ética que se implementa, dependerá menos del texto formal y más de cómo se viva en la práctica cotidiana. Por ello propongo:

- Que la fase de diseño sea altamente participativa (talleres temáticos por servicio) para fomentar apropiación.

- Que se priorice la formación en casos prácticos reales (aprendizaje situado) y no solo clases teóricas.
- Que el Comité de Ética tenga capacidad real de proponer medidas y no solo carácter consultivo; su legitimidad debe ser construida con transparencia.

Estas decisiones buscan minimizar el riesgo de que el Código quede “en la carpeta” y no transforme la experiencia real de pacientes y trabajadores.

8. Estructura y funciones del Comité de Ética Hospitalario

a) Composición del Comité:

- Presidente (Director/a del hospital o delegado).
- Responsable de Talento Humano.
- Jefa/o de Enfermería.
- Médico/a representante asistentes.
- Profesional en ética o representante académico (si disponible).
- Representante legal o asesor jurídico.
- Representante de usuarios (según normativa para participación ciudadana).

b) Funciones principales:

- Asesorar en dilemas éticos.
- Recibir y evaluar reportes.
- Proponer capacitaciones y campañas de difusión del Código.
- Elaborar informes semestrales y proponer mejora normativa.
- Velar por la confidencialidad y protección del denunciante.

9. Sanciones y medidas correctivas

- Leves: Amonestación verbal/escrita, reentrenamiento obligatorio.
- Moderadas: Suspensión temporal sin goce de haberes, reposición de daños cuando aplique, remisión a investigación administrativa.
- Graves: Separación del cargo, denuncia ante autoridades competentes si hay tipicidad penal.

El presente Código de Ética del Hospital General Manta del IESS busca consolidar una comunidad hospitalaria guiada por el respeto a la vida, la dignidad humana y la justicia. Su cumplimiento requiere el compromiso de todos los integrantes de la institución, pues solo mediante la coherencia entre principios y acciones se construye una atención verdaderamente humana y ética.

Firmas:

Presidente/a

Secretario/a

Vocal 1

Vocal 2

Como lo expresa Cortina (2016), *“la ética institucional no se impone, se cultiva con el ejemplo y la convicción”*, principio que debe inspirar a cada profesional de la salud en su relación con los demás y consigo mismo.

Para llevar un buen control de las incidencias que se presenten en el Hospital General Manta del IESS, se deberá contar con un instrumento que permita registrar cada uno de los casos, para lo cual se presenta el siguiente formato de reporte, que permitirá dicho control. A continuación, una propuesta de formato de control institucional.

**HOSPITAL GENERAL MANTA DEL INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)**

PERIODO 2024–2026

REPORTE ÉTICO INSTITUCIONAL No. _____

Este formato tiene como finalidad registrar y canalizar situaciones relacionadas con dilemas éticos, conflictos de interés, faltas de conducta profesional o vulneraciones a los principios institucionales. El documento deberá ser remitido al Comité de Ética para su respectiva evaluación y resolución.

1. Datos generales (fecha, unidad, cargo del reportante):

2. Tipo de situación reportada (confidencial / abierta):

3. Descripción detallada del caso:

4. Personas involucradas:

5. Evidencias o anexos:

6. Clasificación de la falta (leve, moderada, grave):

7. Acción o recomendación sugerida:

8. Revisión del Comité de Ética:

9. Firma y observaciones finales:

CONCLUSIONES

La investigación permitió evidenciar que el Hospital General Manta del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social presenta debilidades en la gestión ética pública institucional, manifestadas principalmente en la ausencia de un Código de Ética institucional contextualizado, la limitada capacitación en temas éticos y la inexistencia de instancias formales para la resolución de dilemas éticos, lo que genera ambigüedad en la actuación del talento humano.

Se constató que las deficiencias en la gestión ética institucional inciden directamente en la cultura organizacional del hospital, reflejándose en un clima laboral frágil, caracterizado por desmotivación, conflictos interpersonales y percepción de liderazgo ético inestable, aspectos que afectan la cohesión del talento humano y el sentido de pertenencia institucional.

Los resultados obtenidos evidencian que la debilidad ética institucional también impacta en la calidad del servicio hospitalario, especialmente en dimensiones relacionadas con el trato digno, la empatía, la comunicación con los usuarios y los tiempos de espera, lo cual influye negativamente en la percepción y satisfacción de los pacientes.

El análisis estadístico y cualitativo de la información confirma la hipótesis de investigación, al demostrarse que una gestión ética pública institucional fortalecida constituye un factor determinante para mejorar la cultura organizacional y la calidad del servicio en el Hospital General Manta del IESS.

La revisión del marco teórico y del estado del arte permitió corroborar que la implementación de códigos de ética institucionales contextualizados se reconoce, a nivel nacional e internacional, como una estrategia eficaz para promover la transparencia, la integridad y la humanización de la atención en instituciones de salud pública, lo cual coincide con los hallazgos del presente estudio.

En función de los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta de creación de un Código de Ética institucional para el Hospital General Manta del IESS, concebida como un

resultado propositivo de carácter teórico–práctico, orientado a fortalecer la gestión ética pública, consolidar la cultura organizacional y mejorar la calidad del servicio hospitalario.

En consecuencia, se concluye que la implementación de un Código de Ética institucional contextualizado representa una alternativa viable, pertinente y sostenible para contribuir a la solución del problema científico planteado, al promover conductas éticas, fortalecer el compromiso del talento humano y mejorar la confianza de los usuarios en los servicios de salud del IESS.

RECOMENDACIONES

Desde el punto de vista metodológico

Replicar la metodología empleada en la presente investigación en otros establecimientos de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con el propósito de contrastar y validar la propuesta del Código de Ética institucional en distintos contextos organizacionales, niveles de atención y realidades territoriales, fortaleciendo su aplicabilidad y generalización.

Desde el punto de vista académico

Profundizar en investigaciones futuras sobre la relación entre la gestión ética institucional y la satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario, incorporando diseños longitudinales que permitan analizar el impacto sostenido de los códigos de ética en la cultura organizacional, el comportamiento del talento humano y la percepción de la calidad del servicio.

Recomendaciones prácticas

Implementar el Código de Ética institucional de manera progresiva, asegurando su adecuada socialización y acompañamiento mediante procesos sistemáticos de capacitación continua dirigidos a todo el talento humano del hospital.

Crear o fortalecer un Comité de Ética institucional como instancia responsable de supervisar, orientar y evaluar el cumplimiento del Código de Ética, así como de asesorar en la resolución de dilemas éticos y promover una cultura organizacional basada en valores.

Evaluar periódicamente el impacto del Código de Ética en la calidad del servicio hospitalario, a través de indicadores de desempeño ético, encuestas de satisfacción de los usuarios y mecanismos de retroalimentación interna, que permitan realizar ajustes y mejoras continuas.

BIBLIOGRAFÍA

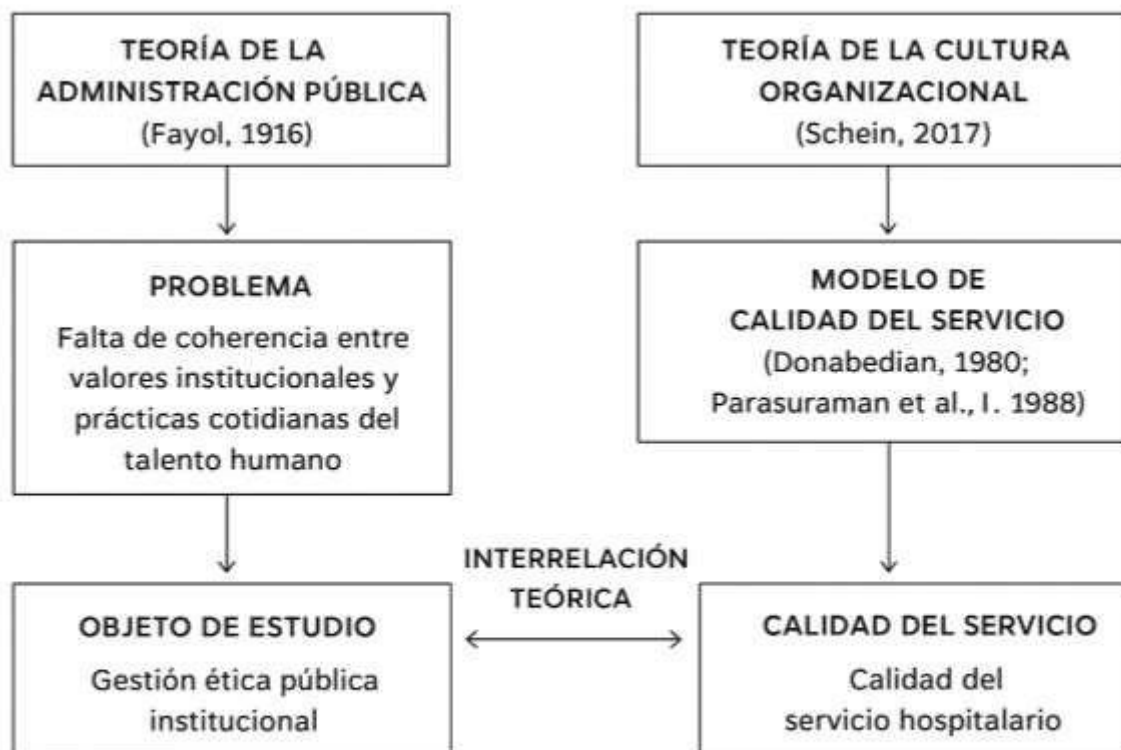
- Alonso, J. (2018). *Gestión del talento humano en organizaciones de salud*. Editoria l Médica Panamericana.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2006). *Ley Orgánica de Salud*. Registro Oficial No. 423.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)*. Registro Oficial No. 294.
- Aular, R. (2021). *Gestión del talento humano en contextos complejos*. Universidad de los Andes.
- Barragán, C. (2022). *Administración pública moderna y ética del servidor*. Universidad Técnica de Loja.
- Barreno, S. (2019). Aplicación de los principios de Fayol en la gestión pública ecuatoriana. *Revista Ciencia & Gestión*, 5(2), 45–58.
- Bautista, R. (2001). *El Estado y la administración pública moderna*. Fondo de Cultura Económica.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Castanedo, A. (2022). *Gestión pública contemporánea: eficiencia y legitimidad institucional*. Editorial Trillas.
- Castro, M., & Delgado, R. (2020). Cultura organizacional en instituciones de salud: Retos para América Latina. *Revista Salud y Sociedad*, 11(2), 35–47.
<https://doi.org/10.22199/issn.0718-7475-2020-02>

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2003). *Carta Iberoamericana de la Función Pública*.
- Contraloría General del Estado. (2020). *Informe de auditoría a la gestión del talento humano en hospitales públicos del IESS*.
- Cortina, A. (2016). *Ética de las profesiones: la excelencia humana en el trabajo*. Tecnos.
- Cuenca, J. (2021). *Derecho administrativo y gestión pública*. Editorial Jurídica.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Informe anual de quejas y peticiones ciudadanas en salud*.
- Delgado, P. (2022). *Valores y ética en la gestión pública latinoamericana*. Universidad de Antioquia.
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring* (Vol. 1). Health Administration Press.
- Flick, U. (2015). *Introducción a la investigación cualitativa* (5.^a ed.). Morata.
- García, M. (2022). La ética del servidor público en América Latina. *Revista Ética y Gobierno*, 8(1), 1–15.
- García, R. (2022). Ética y administración pública en contextos latinoamericanos. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 28(2), 5–12. <https://doi.org/10.32796/riap/28.2.001>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2021). *Memoria institucional 2020–2021*.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2023). *Manual de valores institucionales*.

- Lara, J., Torres, A., & Gómez, L. (2019). Ética médica y responsabilidad profesional en urgencias. *Revista Bioética Médica*, 7(1), 45–55.
- Lindor, E. (2020). Ética y calidad de atención hospitalaria en América Latina. *Revista Salud Pública y Ética*, 10(2), 40–57.
- Lindor, P. (2020). *Ética pública administrativa: fundamentos y desafíos actuales*. Fondo Editorial Universitario.
- Lopera, D. (2022). *Ética profesional y deontología en las ciencias de la salud*. Editoria l Médica Panamericana.
- Navarro, C., & Cejudo, A. (2016). La ética institucional como herramienta de gobernanza en hospitales públicos. *Revista de Políticas de Salud*, 8(1), 77–95.
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Ética y salud pública: retos para América Latina*.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Guía de ética en la atención sanitaria*.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Strengthening ethics in health institutions: A framework for action*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pérez, J., & Tamayo, M. (2022). *El derecho a la buena administración pública en América Latina*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pliscoff, C., & Lagos, D. (2021). Capacitación ética y prevención de la corrupción en el sector público. *Revista de Políticas Públicas*, 13(1), 15–21.
- Pliscoff, C., & Lagos, P. (2021). *Ética en la gestión pública sanitaria en América Latina*. Universidad de Chile.

- Rodríguez, J. (2013). *Ética, buen gobierno y administración pública*. Editorial Jurídica Continental.
- Rodríguez, L. (2013). *Gestión ética en el sector salud público*. Universidad de Salamanca.
- Schein, E. H. (2017). *Organizational culture and leadership* (5th ed.). Wiley.
- UNESCO. (2005). *Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos*.
- Uvalle, R. (2014). *Ética pública e integridad institucional en América Latina*. Fondo de Cultura Económica.
- Uvalle, R. (2014). Producción del valor público y ética en la gestión. *Revista de Gestión y Política Pública*, 23(1), 45–58. <https://doi.org/10.1111/rgpp.23.1>
- Wunder, D., & Gabardo, E. (2021). El principio de eficiencia en la administración pública. *Revista Iberoamericana de Derecho Público*, 12(3), 5–19.

ANEXOS

ANEXO 1**Figura 1***Representación del Problema de Investigación*

Nota: Vínculo teórico entre los enfoques de gestión pública, cultura organizacional y calidad del servicio hospitalario que sustentan la relación entre las variables del estudio.

ANEXO 2

Figura 2

Representación de los vínculos teóricos y conceptuales



Nota: Representación esquemática del problema de investigación, donde se evidencia la relación lógica entre los antecedentes, la problemática identificada, la pregunta científica, el objeto y el campo de acción del estudio

ANEXO 3

Figura 3

Representación Metodológica de la Investigación realizada



Nota: Representación metodológica de la investigación. Muestra la coherencia entre el enfoque mixto, el diseño no experimental–descriptivo, los métodos aplicados, las técnicas empleadas y los instrumentos validados utilizados en el estudio realizado en el Hospital General Manta del IESS.

ANEXO 4

Tabla 8

Instrumentos validados utilizados para la recolección de información

Variable	Instrumento sugerido	Autor/Fuente validada	Referencia del estudio
Gestión ética institucional	Cuestionario de ética institucional (versión adaptada para sector público)	Uvalle (2014) – <i>Ética pública e integridad institucional en la gestión pública latinoamericana</i>	Universidad Nacional Autónoma de México
Cultura organizacional	Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS)	Denison & Mishra (1995) – <i>Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness</i>	Academy of Management Journal
Calidad del servicio	Modelo SERVQUAL adaptado a servicios de salud	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) – <i>Journal of Retailing</i>	Amplia validación internacional
Percepción ética del personal	Cuestionario de ética profesional hospitalaria	Pliscoff & Lagos (2021) – <i>Ética en la gestión pública sanitaria en América Latina</i>	Universidad de Chile

Nota: Elaboración propia de la autora

ANEXO 5

Tabla 9*Seguimiento al cumplimiento del Código de Ética*

Actividad / Hito	Meses (2024– 2026)	Responsable	Indicador de cumplimiento	Meta (ejemplo)
Diseño participativo del borrador	1–3	Equipo de proyecto + Dirección	Borrador elaborado y validado	1 borrador aprobado
Revisión jurídica y normativa	2–3	Asesor jurídico IESS	Informe de alineamiento	100% cumplimiento legal
Aprobación institucional	4	Dirección hospitalaria	Acta de aprobación	Código aprobado
Lanzamiento y difusión	4–6	Comunicación institucional	% personal informado	≥ 95% informado
Inducción al personal	4–6	Talento Humano	% personal capacitado (inducción)	≥ 90%
Formación anual (capacitaciones)	7–24	Comité de Ética / Talento Humano	Nº de capacitaciones / asistentes	4 talleres/año, ≥ 80% asistencia
Implementación del Comité	6–9	Dirección	Acta constitutiva del comité Nº reportes	Comité operativo
Apertura canal de reportes	9	Comité de Ética	registrados	Canal activo
Auditoría interna (1ª)	24	Auditoría interna	Informe de auditoría	Informe entregado
Informe semestral	Cada 6 meses	Comité de Ética	Informe público interno	2 informes/año
Revisión y actualización	30–36	Comité / Dirección	Documento actualizado	Código revisado

Nota: Elaboración propia de la autora

ANEXO 6

Tabla 10

Cuestionario medición de la variable Gestión Ética Institucional

Instrucciones: Marque con una “X” su nivel de acuerdo (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo).

Ítem	Enunciado	Escala Likert (1–5)
1	En mi institución existen normas claras sobre conducta ética.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2	Los directivos actúan con integridad y sirven de ejemplo ético.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3	Se promueve la transparencia en la toma de decisiones.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
4	Se sancionan las conductas contrarias a la ética.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
5	Se fomenta la rendición de cuentas entre el personal.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Nota: Elaboración propia de la autora, tomado del trabajo de investigación de Uvalle (2014)

ANEXO 7

Tabla 11

Cuestionario medición de la variable Cultura Organizacional

Ítem	Enunciado	Escala Likert (1–5)
1	Los trabajadores participan en la toma de decisiones.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2	Se promueve el trabajo en equipo y la colaboración.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3	La institución se adapta fácilmente a los cambios.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
4	Existe claridad sobre la misión y valores institucionales.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
5	Los líderes comunican eficazmente los objetivos del hospital.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Nota: Elaboración propia de la autora, tomado del trabajo de investigación de Denison & Mishra, 1995

ANEXO 8

Tabla 12

Cuestionario medición de la variable Calidad del Servicio

Ítem	Enunciado	Escala Likert (1–5)
1	El personal cumple con lo que promete al paciente.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2	La atención se brinda con rapidez y sin demoras.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3	El trato del personal es cortés y respetuoso.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
4	Las instalaciones son limpias y adecuadas.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
5	Me siento seguro y bien atendido en este hospital.	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Nota: Elaboración propia de la autora, datos tomados de la referencia de SERVQUAL, Parasuraman et al., 1988

ANEXO 9

Formato de Consentimiento Informado para los participantes

Estimado(a) participante:

Usted ha sido invitado(a) a participar voluntariamente en la investigación titulada *“La gestión ética pública institucional como estrategia para mejorar la calidad del servicio en el Hospital General Manta del IESS durante el periodo 2024–2025.”*

Su participación consiste en responder una encuesta o entrevista sobre temas de ética institucional, cultura organizacional y calidad del servicio.

Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos y de manera confidencial. No se recopilará información personal identificable.

La participación es libre y usted puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Firma del participante: _____

Fecha: _____

Firma del investigador: _____