

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE VERAGUAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

“PERCEPCIÓN QUE POSEEN LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS
DE LA POLICLÍNICA DR. HORACIO DÍAZ GÓMEZ, SOBRE LA
IMPORTANCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL, AÑO 2020”

POR:
BROWN, WILLIAM
9-714-2416

Asesor: Magíster José Salazar

Tesis para optar por el título de
Magíster en Gerencia Pública

Santiago, diciembre de 2020

57

Esta Tesis de Maestría fue evaluada, adecuadamente, para obtener el título de Magister en Gerencia Pública, por el asesor y por el Jurado Evaluador.

Aprobada el.

Asesor: Prof. José Salazar

Jurado Evaluador:

Profesor:

Dra. Dianelsa de Batista
Coordinadora de Investigación y Postgrado
Centro Regional de Veraguas

25 MAY 2021

Obsequio Autor

DECLARACIÓN

Por medio de la presente, certifico que la obra contenida en el presente informe técnico científico es el resultado de trabajo de investigación original y no ha sido sometida para la obtención de algún tipo de grado académico en ninguna otra institución de estudios superiores o universidad a nivel nacional o a nivel internacional.

ACCESO ABIERTO

Estoy de acuerdo que el trabajo se haga disponible *on-line* de acceso libre o abierto (texto completo).

CONFIDENCIAL

Contiene información confidencial que no se puede divulgar.

RESTRINGIDO

Contiene información restringida y específica, de instituciones, empresas o personas que no pueden ser divulgadas.

Reconozco que la Universidad de Panamá se reserva el derecho de la siguiente manera:

- El informe es propiedad de la Universidad de Panamá.
- La biblioteca de la Universidad de Panamá tiene el derecho a hacer copias de este, para fines netamente de investigación.
- La biblioteca de la Universidad de Panamá tiene el derecho a hacer copias del informe para intercambio académico.

Certificado por:

Firma

Fecha:

Firma del asesor

Nombre:

Fecha

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado

A mis padres Delmira Cortés de Brown y Salomón Brown.

A mis hermanos Alejandro, Manuel, Alan, Luribel, Yamileth, Zelibeth, Luis Carlos, Omar, Raquel, Jackeline y Osvaldo, hasta el cielo.

A mis Sobrinos Alejandro, David, Javier, Arimled, Azucena, Alan, Ángel, Moisés, Mateo.

A mi segunda madre Martha.

A mis Tías Juana, Elvia, Emelda, Ernestina, Edilsa, Rina.

A mis Padrinos José Vega, Pedro Acuña.

A Diego Cortes, Alberto Levi, Julio Gutiérrez.

William Brown

AGRADECIMIENTOS

Mis primeras muestras de agradecimiento son para Dios, Nuestro Gran Creador, por ofrecerme el regalo de la existencia, la capacidad y el valor para poder afrontar y superar las circunstancias que la vida me ha ofrecido, en especial por la fortaleza en los momentos felices y no tan felices en el transcurso de mis estudios, por darme la salud y por la oportunidad que me ha dado para concluir con este trabajo

Además, quiero agradecer a mis amigas Kelineth Ortega, Leyla Braddica, Noris de Ortega, Elsi Prado, Reina Carrera, Juana Osorio, Melva Roa, Dalis Rodríguez, Domitila González y Nazjha Malof, todos mis profesores Elzebir Tejedor, José Salazar, Olmedo Caballero, David Pimentel, Octavio Castillo, Dianelsa de Batista, Calixto Villarreal, María Chen, Dioselina de Mojica, Rosario Bonini, Aurora de Medina, José Torres, ya que ellos me enseñaron a valorar la importancia del estudio, la necesidad de cumplir las metas propuestas, y a superarme cada día. También agradezco a mis compañeros de mi amada Institución Caja de Seguro Social, Mis compañeros de la Maestría en Gerencia Pública, Multiservicios Demarie, y a todas aquellas personas que de una u otra forma estuvieron en los momentos más difíciles que tuve que enfrentar como estudiante y como persona.

Estoy seguro de que las metas planteadas para un futuro inmediato darán fruto, si me esfuerzo cada día más para ser un mejor ciudadano, hijo, padre, hermano, esposo y compañero, pero sin olvidar el respeto, el amor y la humildad, que es lo que verdaderamente, engrandece a la persona.

William Brown

Te ruego oh Jehová, Dios de los cielos, fuerte, grande y temible, que guarda el pacto y la misericordia a los que le aman y guardan sus mandamientos.

Nehemías 1.5.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--------------------------------------------------------|-----|
| DECLARACIÓN | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTOS | v |
| TABLA DE CONTENIDO | vii |
| INDICE DE TABLAS | x |
| RESUMEN | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1.1. Antecedentes | 6 |
| 1.2. Planteamiento general del problema | 7 |
| 1.3. Justificación | 9 |
| 1.4. Objetivos Generales y Específicos | 11 |
| 1.4.1. Objetivo General | 11 |
| 1.4.2. Objetivos específicos | 11 |
| 1.5. Hipótesis de Trabajo | 12 |
| 2.1 Ética | 14 |
| 2.1.1 Concepto | 14 |
| 2.1.2 Bases | 15 |
| 2.1.3 Tipos | 15 |
| 2.2 La ética y el servicio público | 16 |
| 2.2.1 Formación ética de los servidores públicos | 16 |
| 2.2.2 Cultura ética y transparencia | 19 |

| | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3 | Rol de la ética en las profesiones..... | 20 |
| 2.2.4 | Ética profesional y la deontología..... | 22 |
| 2.3 | Lineamientos institucionales relacionados con la ética | 23 |
| 2.3.1 | Transparencia e integridad y su significado en la gerencia pública | 24 |
| 2.3.2 | Responsabilidad gubernamental y rendición de cuentas | 25 |
| 2.3.3 | Valores éticos-morales en el contexto de la gerencia pública | 26 |
| 2.4 | Conducta ética del servidor público | 28 |
| 2.5 | Gerencia pública y ética profesional..... | 30 |
| 2.5.1 | Ética profesional y la toma de decisiones en la gerencia pública | 30 |
| 2.5.2 | Gestión pública y la nueva función basada en la ética | 33 |
| 2.5.3 | Rol de la ética en la gerencia pública como medio de progreso | 36 |
| 2.5.4 | Ética y las instituciones de salud | 36 |
| 2.5.5 | Comportamiento ético de los funcionarios de salud | 37 |
| 2.6 | Importancia de la medición de los niveles de ética en las organizaciones..... | 39 |
| 3.1 | Tipo de investigación | 41 |
| 3.2 | Técnicas de Investigación | 41 |
| 3.3 | Población y muestra | 42 |
| 4.1 | Hipótesis de Investigación | 44 |
| 4.2 | Instrumento de recolección de datos..... | 44 |
| 4.3 | Técnicas estadísticas de tratamiento de datos | 45 |

| | | |
|--------|--------------------------------------------------|----|
| 4.4 | Definición de la población y la muestra | 45 |
| 4.5 | Análisis descriptivo exploratorio | 46 |
| 4.6 | Análisis descriptivo de las dimensiones..... | 50 |
| 4.7 | Análisis descriptivo de los departamentos..... | 58 |
| 4.8 | Validación de la hipótesis de investigación..... | 65 |
| 5.1. | Título de la propuesta..... | 72 |
| 5.2. | Descripción | 72 |
| 5.3. | Justificación..... | 72 |
| 5.4. | Objetivos | 73 |
| 5.5. | Contenidos | 74 |
| 5.5.1. | Contexto | 76 |
| 5.5.2. | Beneficiarios y costo | 76 |
| 5.5.3. | Diseño | 77 |
| 5.5.4. | Presupuesto..... | 79 |
| 5.5.5. | Cronograma de actividades | 79 |
| | CONCLUSIONES | 82 |
| | RECOMENDACIONES..... | 84 |
| | referencias | 86 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <i>Tabla 1: Fiabilidad Interna del Instrumento de Recolección de Datos</i> | 45 |
| <i>Tabla 2: Dimensiones e Ítems sobre la Ética Profesional</i> | 47 |
| <i>Tabla 3: Análisis descriptivo de dimensión (1) atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos.</i> | 51 |
| <i>Tabla 4: Análisis descriptivo de dimensión (2) relaciones con la ciudadanía</i> | 52 |
| <i>Tabla 5: Análisis de la dimensión (3) conocimiento y aplicación de leyes y normas.</i> | 53 |
| <i>Tabla 6: Análisis descriptivo de la dimensión (4) uso de autoridad y cargo público.</i> | 54 |
| <i>Tabla 7: Análisis descriptivo de la dimensión (5) relaciones entre funcionarios.</i> | 55 |
| <i>Tabla 8: Análisis descriptivo de la dimensión (6) uso de recursos públicos.</i> | 56 |
| <i>Tabla 9: Análisis descriptivo de la dimensión (7) manejo responsable de información.</i> | 57 |
| <i>Tabla 10: Análisis descriptivo de la dimensión (8) desarrollo permanente e integral.</i> | 58 |
| <i>Tabla 11: Análisis descriptivos de los departamentos de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez (Institución de Salud en Santiago de Veraguas)</i> | 59 |
| <i>Tabla 12: Percepción del nivel de conocimiento sobre la ética profesional de los funcionarios de los diferentes departamento de administración de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez.</i> | 65 |
| <i>Tabla 13: Media de los funcionarios encuestados</i> | 66 |
| <i>Tabla 14: Prueba T-Student para una muestra</i> | 67 |
| <i>Tabla 15: Secciones, temas y contenidos de la capacitación</i> | 75 |
| <i>Tabla 16: Matriz de ejecución</i> | 78 |
| <i>Tabla 17: Presupuesto</i> | 79 |
| <i>Tabla 18: Cronograma de actividades</i> | 79 |

RESUMEN

En esta investigación, el objetivo primordial fue evaluar la percepción de la importancia del conocimiento sobre la ética profesional de los funcionarios administrativos de los departamentos de la policlínica Horacio Díaz Gómez de la CSS de la ciudad de Santiago de Veraguas. Año 2020. Para dar respuesta al objetivo, se aplicó un cuestionario que fue construido de forma ad hoc. La muestra de la investigación fue constituida por 82 funcionarios estratificada por departamento. A partir del análisis realizado fue posible saber que los funcionarios manifestaron una percepción como muy importante sobre el conocimiento de la ética profesional. Pues, el valor de la media se aproximó al valor de referencia teórica 5 puntos (Muy importante). Es decir, los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez perciben como importante y muy importante el conocimiento sobre la ética profesional para ejercer su rol dentro de la institución. Específicamente, los funcionarios de los departamentos que perciben como muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión o función dentro de la institución están compras, costos, contabilidad, oxígeno, registros médicos y transporte.

Palabras Claves: conocimiento, ética, ética profesional, servidor público, institución de salud.

ABSTRACT

In this research, the primary objective was to evaluate the perception of the importance of knowledge about professional ethics of the administrative officials of the departments of the Horacio Díaz Gómez polyclinic of the CSS of the city of Santiago de Veraguas. Year 2020. To respond to the objective, a questionnaire was applied that was constructed on an ad hoc basis. The research sample consisted of 82 officials stratified by department. From the analysis carried out, it was possible to know that the officials expressed a perception as very important about the knowledge of professional ethics. Well, the mean value was close to the theoretical reference value 5 points (Very important). In other words, the officials of the Dr. Horacio Díaz Gómez polyclinic perceive knowledge about professional ethics as important and very important to exercise their role within the institution. Specifically, the officials of the departments that perceive knowledge of professional ethics as very important to exercise their profession or function within the institution are purchasing, costs, accounting, oxygen, medical records, and transportation.

Keywords: knowledge, ethics, professional ethics, public servant, health institution.

INTRODUCCIÓN

La ética analiza problemas en su generalidad, es inútil acudir a ella buscando respuestas a lo que debe hacer o no en situaciones concretas, a pesar de que influye en las decisiones personales y gran parte de ella se debe a la condición moral de cada individuo. Esta condición se determina en función a las necesidades de cada sociedad y al establecimiento del entorno donde se puede aplicar ésta. Los valores, por su parte, son considerados medios porque conducen a un fin. Entonces, los principios éticos, la ética y los valores, son inculcados en la familia, reafirmados en las escuelas y aplicados en el ámbito profesional (Sanromán, et al, 2015).

El comportamiento ético de un funcionario público ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella, especialmente, en entidades de naturaleza pública, en departamentos, que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos (Gamboa, et al, 2016).

Se presenta el siguiente trabajo investigativo titulado "***Percepción que los funcionarios administrativos de los departamentos de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez de la CSS de la ciudad de Santiago de Veraguas poseen respecto de la importancia del nivel de conocimiento de la Ética Profesional en el cumplimiento de sus responsabilidades en la Institución. Año 2020***", y está estructurado de la siguiente manera:

El primer capítulo de esta investigación trata sobre los aspectos generales que caracterizan el problema, y comprende los antecedentes y la justificación que sustenta el porqué de la investigación. Además, se formula el problema de investigación y la justificación. Otro de los componentes de este capítulo son los

objetivos que guiarán este trabajo investigativo, que a la vez se subdividen en generales y específicos.

El marco teórico es presentado en el segundo capítulo, donde se fundamenta teóricamente los conceptos, terminología y aspectos importantes de la ética profesional y su importancia para el servidor público.

En el tercer capítulo se presenta la metodología, que permite un primer acercamiento a la operacionalización del método de investigación, y está referido a técnicas, tipo de instrumento de investigación, así como también las variables y la forma en que se recolectarán y analizarán los datos.

El cuarto capítulo está referido al análisis y resultados de la investigación.

El quinto capítulo se presenta la propuesta.

Finalmente se listan las conclusiones de la investigación y referencias bibliográficas en las cuales se basa la investigación presentada.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Ramírez y Reyes (2015), afirman que en el transcurso de la historia se han evidenciado casos de comportamientos antiéticos que han llevado a un deterioro del prestigio y la credibilidad de muchas profesiones y en especial del servidor público ante la sociedad, motivo por el cual ha sido necesario establecer medidas de control más rígidas y eficientes para evitar o subsanar hechos fraudulentos que desacreditan el ejercicio de una profesión.

Más, sin embargo, muchos consideran que la ética y su formación, le corresponde a un campo de conocimiento específico, pero, Briones y Lara (2016), sostienen que la formación ética en general le corresponde a instituciones de educación superior que son las que forman profesionales y que éstos deben poseer altos valores que le faciliten la adopción de posiciones ante dilemas éticos y le ayuden a desarrollar estrategias argumentativas, así como como de un alto un compromiso ético con su profesión y con su contribución a la sociedad.

Entonces, es de suponer que las consideraciones éticas han ido ocupando un lugar de creciente interés en el ámbito de casi todas las ciencias humanas. Cada vez más la comunidad científica y profesional se preocupa por generar y mantener elevados estándares éticos, tanto en las instancias de formación como en los ámbitos de generación y aplicación del conocimiento.

Navia e Hirsh (2015), afirman que los avances por estudiar la ética tanto en la formación universitaria como en el ejercicio de la profesión pueden observarse fundamentalmente en tres grandes campos:

- El primero de ellos ha sido la creciente inclusión de contenidos sistemáticos de ética y deontología profesional en las mallas curriculares de la formación de grado, para brindar una formación que no solo implique la adquisición de destrezas, competencias y contenidos propios del ámbito profesional, sino también una sólida posición valorativa desde donde dicho conocimiento pueda ser

instrumentado (Boni y Lozano, 2005; Calo, 2000; Winkler, Pasmanik, et al, 2007, cómo se citó en Ferrero, 2014).

- En segundo lugar, también se advierte la necesidad de generar instancias éticas dentro del propio ámbito académico, animando la creación de comités de ética que promuevan la conciencia y actitud éticas en los actores sociales del ámbito académico y velen, también, por un adecuado desempeño ético de las investigaciones que allí se realizan (Botero de Casas, et al, 2007; Medina y Mazzola, 2007, cómo se citó en Ferrero, 2014).
- En tercer lugar, el desarrollo de la ética en relación con la formación profesional también se advierte en documentos elaborados por organismos académicos y/o profesionales que remarcan la importancia de la ética y la deontología para una formación íntegra y competente (Ortiz, et al, 2016).

Para concluir se debe señalar lo que Beltrán (2010), afirma sobre que:

Todo servidor público debe ejercer su cargo con dignidad, eficiencia e independencia; debe respetar y hacer respetar los derechos y libertades fundamentales establecidas en nuestra Constitución Política y en los tratados internacionales; de igual manera, es importante que posea un accionar ceñido por la transparencia y la moral como requisitos de convivencia social, evitando cometer conductas ilegales, cobros indebidos, engaños o falsas promesas, con lo cual traicionaría no solo a su profesión, sino a la sociedad en general (p. 79).

1.2. Planteamiento general del problema

Gamboa, *et al* (2016), hacen hincapié que toda institución pública debe preocuparse que la gestión que desarrolla esté regida, no sólo por principios constitucionales y legales vigentes, sino también, que sea capaz de cumplir con la rendición de cuentas, proceso, que tiene como destinatario último a la sociedad civil considerada de manera integral, pues las instituciones públicas se crean para

satisfacer necesidades generales de la sociedad, la cual tiene el poder supremo en una sociedad democrática.

Si bien es cierto que la ética se conceptualiza desde el punto de vista subjetivo con base en la perspectiva de quien la práctica y del objetivo con respecto al ámbito en donde se desarrollan sus actividades, autores como Navia e Hirsh (2015), señalan que quienes la ejercen van transformando algunas de sus disposiciones personales y consolidando, a través de su trabajo, un nuevo modo de vinculación con la sociedad.

La ética, de acuerdo a Gozávez, et al (2014), en su aspecto profesional, ayuda a la persona a desempeñarse en una actividad y en una comunidad profesional, ya que lo dota de identidad y de sentido de pertenencia, por lo que existe una necesidad de que la persona adquiera, no solo, una larga preparación, para adquirir competencias, grados académicos y ciertos rasgos como son: dedicación exclusiva, monopolio de la actividad profesional, reconocimiento social y autonomía profesional, sino además, contar con altos principios éticos.

Por otra parte, Ferrero (2014), señala que en el ámbito profesional la ética se ha plasmado mayoritariamente en dos tipos de acuerdos de la propia comunidad profesional: las leyes del ejercicio profesional, por las cuales el Estado delega el control del ejercicio en los colegios profesionales y los acuerdos éticos concretos que la misma establece, que podrán ser de carácter legalmente vinculante, como los códigos de ética, o de carácter mayoritariamente basado en aspiraciones, como las declaraciones de principios éticos que tienen, en su mayoría, las distintas profesiones.

Esto resulta determinante para el sector de la salud, donde reviste de especial importancia que sus profesionales, técnicos y trabajadores en general, compartan no solo la esencia político-ideológica de la sociedad en cuanto a los principios y valores que la rigen, sino que interioricen que la ética en la atención para con aquellos que reciben el servicio adquiere un significado especial en el comportamiento de la persona (Vidal y Pérez, 2016).

Es a partir de estos señalamientos que surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de los funcionarios administrativos de los departamentos de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez sobre la importancia del nivel de conocimiento sobre la ética profesional?

La ética profesional se ha perfilado como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos de las entidades públicas con miras a garantizar una adecuada rendición de cuentas. En ese ámbito, la utilidad de la aplicación de valores, de principios éticos y de la ética, para guiar las operaciones, la atención al público ha ido integrándose progresivamente en los procesos y en la cultura de las entidades públicas, teniendo en cuenta los cambios institucionales y los avances recientes en las ciencias de la administración; estableciendo la aplicación de prácticas administrativas modernas, incorporando elementos innovadores para la gestión y la gerencia pública (Gozálvez, *et al*, 2014).

1.3. Justificación

Rodríguez (2014), señala que a pesar de que las sociedades a lo largo de la historia han establecido diferentes mecanismos (criterios y normas éticas), para regir el ejercicio profesional que hoy la caracteriza, existen desequilibrios, nuevos valores que son necesarios para una formación de excelencia, acordes con la realidad social y las nuevas formas de ejercer la profesión.

De acuerdo a Gálvez, *et al* (2018), las instituciones estatales dedicadas a la salud se enfrentan a una serie de desafíos no sólo relacionados con acciones económicas, con el financiamiento, con la eficiencia, ni con el contar con infraestructuras, ni con amplias redes de instalaciones sanitarias tendientes a garantizar la cobertura total, el acceso y la equidad en los servicios de la población con recursos humanos calificados, sino con los desafíos relacionados con el

derecho a la salud de los ciudadanos, con la equidad, con la cobertura, con el acceso en los servicios que se prestan en ellas.

Además, señala Rondón (2017), que las instituciones del ramo de la salud deben preocuparse por la eliminación de las barreras económicas, socioculturales y de género, así como la solidaridad con la población a la que sirven y para ello, se necesita de la asunción de un compromiso ético y moralmente responsable del funcionario con todo aquel que se acerca a una institución de salud para ser atendido.

Continúa señalando, este autor, que el nuevo siglo trae consigo nuevos retos en todas las esferas de la vida, por lo que resulta importante preparar a cada uno de los profesionales y técnicos de la salud en el "saber hacer", y en el "saber ser", de forma que en lo interno de este profesional estén integrados conceptos éticos y valores, de manera coherente y orgánica, lo que lo convertiría en una mejor persona y en un mejor trabajador.

Dentro de este concepto, esta investigación, se propone servir de marco de consulta académica, para las autoridades de administrativas de la Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Veraguas para que identifiquen los aspectos esenciales de la formación ética y en valores y su importancia en la educación universitaria, teniendo como punto de referencia de que todo profesional debe ser formado no sólo académicamente sino éticamente.

La presente investigación, también, pretende aportar en la acción pedagógica que realizan los docentes de las universidades, con la finalidad de proveerles información que les facilite la revisión de las formas de planificar, enseñar y evaluar, tomando como primer referente la necesidad de un cambio en la enseñanza: cambio que consiste en buscar formas de integrar la teoría y principios éticos con la práctica, asegurando así, el accionar ético del futuro profesional, en el mundo laboral.

Otro de los aportes de esta investigación, están referidos hacia los funcionarios administrativos que laboran en la institución objeto de estudio, ya que

la información proporcionada por ellos es de vital importancia para fundamentar la propuesta que va encaminada a afianzar en ellos, los principios éticos que rigen la profesión del servidor de la salud.

Este estudio, pretende llamar la atención para que la Universidad de Panamá, específicamente, el Centro Regional Universitario de Veraguas, realice los cambios pertinentes para garantizar que la formación que recibe el egresado en ciencias, esté contextualizada en el saber local, regional e internacional, preparando a los docentes, estudiantes y administrativos para ir más allá de la simple asimilación de conocimientos y avanzar hacia la formación de un futuro profesional éticamente responsable.

1.4. Objetivos Generales y Específicos

1.4.1. Objetivo General

Conocer la percepción de la importancia del conocimiento sobre la ética profesional de los funcionarios administrativos de los departamentos de la policlínica Horacio Díaz Gómez de la CSS de la ciudad de Santiago de Veraguas en el año 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Distinguir entre las diferentes concepciones de y diferencias que hay entre la ética y sus dimensiones y la ética profesional.
- Identificar la percepción de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez sobre la importancia del conocimiento de la ética profesional.
- Demostrar los departamentos que perciben como muy importante el conocimiento sobre la ética profesional.

- Mencionar las debilidades sobre el conocimiento de la ética profesional en la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez.
- Recomendar una propuesta a las personas que toman decisiones en la institución evaluada sobre implementar estrategias que permitan fortalecer el conocimiento sobre la ética profesional.

1.5. Hipótesis de Trabajo

La hipótesis de trabajo se presenta en el siguiente párrafo:

Existe una percepción importante sobre el conocimiento de la ética profesional que alcanza a 90 % de los funcionarios administrativos de los departamentos de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez de la CSS de la ciudad de Santiago de Veraguas en el Año 2020.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Ética

Osorio y Rodríguez (2017), consideran que las organizaciones, en general, son una de las creaciones más poderosas del ser humano, más, sin embargo, también las considera peligrosas, ya que pueden usarse para la búsqueda del bien común o para el logro de fines individualistas y egoístas. Es por ello, que necesitan de la ética, una rama de la filosofía que reflexiona sobre los comportamientos de las personas, a partir del análisis sobre lo que es bueno o malo, correcto o incorrecto.

De acuerdo con Santos (2016), la ética ayuda a que los miembros de una organización sean conscientes de que sus acciones tienen consecuencias, no sólo para ellos sino también para la sociedad y para el entorno. Dentro de lo reconocido como el espíritu de la sociedad moderna globalizada, se hallan asuntos organizacionales que reclaman la atención y superación del reto ético.

En términos generales, la sociedad actual, se caracteriza por escenarios de trabajo no tradicionales, la apertura de mercados a escala global, la libre circulación de transacciones económicas y la desaparición de fronteras culturales, a raíz del aumento de flujos migratorios. Estos rasgos de la globalización demandan un abordaje ético práctico y universal en doble sentido: la definición de mínimos y máximos morales. Los mínimos tratan de normas morales, independientes de la cultura y establecidas por acuerdos internos; los máximos, tratan del reconocimiento, por parte de los miembros de una comunidad, de la necesidad de apropiarse el derecho a la diferencia y de buscar el ideal del buen vivir (Toro y Rodríguez, 2016).

2.1.1 Concepto

Dussel, cómo se citó en Rojas (2018), sostiene que la ética funciona como una teoría general que norma todos los campos prácticos, ya que, según él, no

existe un campo propiamente ético, sino que son atributos que atraviesan todos los campos de la vida humana como principios normativos.

Por su parte, Bosch y Cavalloti (2016), señalan que la ética se relaciona con la moral y su estudio, pero que también se encarga de estudiar las acciones humanas, determinando cómo deben de actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, estos autores definen la ética como “la ciencia del comportamiento moral”. (p. 59).

Hay autores como Obregón (2017), que definen la ética relacionándola con la filosofía moral, disciplina encargada de estudiar la conducta humana, lo correcto o lo incorrecto, así mismo como lo bueno y lo malo, la virtud, el buen vivir, la felicidad y el deber.

Yate (2017), es otro de los autores que hace hincapié que el concepto de ética está referida a las costumbres de una persona en el ámbito social, a las relaciones dinámicas colectivas donde el comportamiento, las actitudes de uno se yuxtaponen con sociedad, con la convivencia del otro, reconociendo la presencia de la otra persona. Por lo tanto, es “una de las maneras de componer los discursos individuales para reconocer la existencia del otro” (p. 29).

2.1.2 Bases

La base de la ética es el sistema de valores humanos que son jerarquizados en función de su significado social de la realidad y del lugar donde se desarrolla el individuo en un contexto histórico concreto y en un momento dado, que caracterizan la personalidad y las relaciones sociales y cuando los valores personales son superiores, se puede decir que son éticos (Pérez, 2019).

2.1.3 Tipos

Según Pérez (2019), los tipos de valores están referidos a:

- Empatía. Está referida al desarrollo, a los niveles de conciencia y comprensión de la otra persona. Es la “capacidad para actuar teniendo en cuenta las necesidades de las demás personas, respetando las normas vigentes y la legalidad (p. 16).
- Compasión y solidaridad. La solidaridad comienza con el reconocimiento del igual valor que tiene la otra persona, de su dignidad, teniendo una actitud de servicio.
- Gratitud.
- Respeto.
- Responsabilidad y compromiso

2.2 La ética y el servicio público

Al enfocar este tema se hace evidente la necesidad actual que existe de realizar un análisis exhaustivo sobre el nivel de conocimiento ético percibido por un grupo de funcionarios públicos, considerando, no sólo los elementos de la ética individual, factores sociales y familiares, sino también la fragilidad institucional (provocada, quizás por el panorama o el escenario actual).

Esto pone en evidencia la relevancia de una atención multidimensional para un combate efectivo a la corrupción. Fenómeno, aún más complejo cuando es abordado desde la labor de los servidores públicos y su conocimiento y actitudes hacia el aspecto ético y su efectiva voluntad de que su función y desempeño vaya de acuerdo con principios que deben regir su actuar, por lo que hay que hacer un especial énfasis en la relevancia de construir un perfil profesional ético idóneo para los servidores públicos de Panamá.

2.2.1 Formación ética de los servidores públicos

Perales (2019), considera que la enseñanza de la ética debe planificarse para desde las instituciones donde se forman los profesionales, es allí donde

pueden beneficiarse con la estrategia curricular regular; y, que ser ayudados con técnicas orientadas a ofrecerles apoyo en su desarrollo moral.

El reto de incluir una enseñanza ética con un componente general y un componente individualizado centrado en las necesidades morales del estudiante como persona debe ser asumido por la universidad del siglo XXI y las intervenciones resultantes evaluadas para generar evidencia que contribuya a la mejora y posible replanteo del modelo de educación en ética para la formación del profesional de salud bajo la pregunta de ¿Qué necesita nuestro país, profesionales que sepan ética o que se comporten éticamente? (Perales, 2019, p. 104).

Esto resulta fundamental ya que las propuestas de las grandes reformas gubernamentales, para hacer más eficientes y efectivo la organización y funcionamiento del gobierno, no han sido exitosas, especialmente a lo referido a eficiencia administrativa, reducción de costos o el control de la gestión pública, porque se requiere del establecimiento de un marco institucional que permita la implementación de las políticas públicas de manera eficiente y responsable (Pliscoff-Varas, 2017).

Una forma de que las políticas públicas sean implementadas de forma responsable y eficiente es evitando el flagelo mundial conocido como corrupción, y al contrario de la creencia en general de que este fenómeno no tiene solución, Baustista (2016), se enfoca en demostrar lo contrario, es decir, que sí hay solución. Manifestando que cuando un pueblo o Estado verdaderamente quiere enfrentar y controlar la corrupción lo puede hacer, porque existen disciplinas desde antaño que ponen atención especial a la conducta de los gobernantes, como la ética.

Actualmente, la ética pública, además de dirigir su trabajo a la conducta de los servidores públicos, cuenta con instrumentos de aplicación práctica, que conllevan a la generación de una cultura ética para un Estado. La ética es un

poderoso instrumento de control de la corrupción, que funciona como un dique que contiene la corrupción (Fuentes, 2016).

Por eso resulta importante que la Universidad pueda integrar estrategias y prácticas innovadoras para la enseñanza de la ética, aún esto está por construir, pero, para esta construcción, se debe poseer una clara comprensión epistemológica del origen de cada una de las profesiones, de su importancia social y de la importancia de educar en valores para generar confianza pública (Ruiz y Ariza, 2019).

Se puede afirmar, entonces, que la:

(...) formación ética es una necesidad inaplazable en las universidades, tanto a nivel de las propias instituciones, como de todos sus actores. El papel socializador de las universidades en esta tarea sigue siendo crucial. No basta con preparar buenos profesionales, en conocimientos y habilidades en ciencia, tecnología y cultura, sino que incluye la reflexión de principios y valores. (Carrasco, et al, 2010, p. 2190)

Finalmente, Solórzano- Solórzano, et al (2019), manifiestan que:

(...) dentro del currículo universitario, se deberá incorporar un tipo de organización que integre la universidad con la comunidad, promoviendo así una formación integral, donde el estudiante dentro de su formación, que incluya: lo ético, lo social, lo político, lo cultural, lo epistemológico, lo metodológico y por ende lo profesional con una relación dialógica entre teoría y praxis, Lo humano está en la conciencia de la necesidad de cambiar los valores que están en la conciencia social, mediante la fuerza de la reflexión-acción dialéctica, como un deber de humanidad, como sentido moral interactivo y responsabilidad con toda la especie humana y con todo el ambiente general del planeta (p. 272).

2.2.2 Cultura ética y transparencia

Molina y Mayor (2018), sostienen que en la actualidad la sociedad no se puede conformar con una democracia formal, una libertad condicionada, un derecho a saber influido o un gasto público sin control efectivo. Para evitar esto se requiere de una serie de pilares, como lo son un gobierno abierto, una sociedad transparente con ciudadanos que puedan informarse cuanto deseen sin que se les impongan obstáculos, y una mayor ética pública, especialmente, porque todo esto genera una mayor confianza en las instituciones públicas, donde haya personas que tengan una conducta ética, conducta que debe prevalecer en sus gestores públicos y el movimiento ciudadano que debe ser garante de que todo esto se dé.

Por supuesto, una sociedad amplia y pluralista, debe proyectar que tiene transparencia a nivel social, económico e institucional, ya que con transparencia, ética y control ciudadano se podrá construir una nueva sociedad, donde las organizaciones, que la conforman, tengan comportamientos éticos. La construcción de una infraestructura ética adecuada, para esta sociedad, se puede elaborar a través de métodos y procedimientos claros de trabajo, fijación de estándares de comportamiento, establecimiento de objetivos y el seguimiento de estos, es decisivo para poder fiscalizar o auditar la ética de las organizaciones (Benítez, 2017).

Hay que señalar que los términos transparencia y corrupción resultan muy ligados, no solo desde el contexto teórico, práctico y legal, sino además en el pensamiento y percepción que tienen las personas. Desde lo jurídico, la transparencia promueve el manejo adecuado de recursos públicos en concordancia con la gestión a través de un líder, lo que debe mostrarse al finalizar los periodos de gobierno mediante la rendición de cuentas mientras la corrupción, es el manejo inadecuado de esos recursos públicos, poca gestión positiva, abuso

de poder y otras actuaciones, donde prevalece el interés particular sobre el bienestar de todo el colectivo (García-Marzá, 2017).

Al referirse a esto, autores como Simental (2018), Álvarez, Rodríguez y Marrugo (2018), sostienen que para promocionar una cultura ética, probablemente, sea necesario que el ciudadano, también asuma la concepción de corrupción como el manejo inadecuado de los recursos en organizaciones de carácter privado, e inclusive al manejo inadecuado de los recursos personales, de tal forma que cada uno como persona, sin distinguir a qué tipo de sociedad pertenece, bien sea la civil o la gubernamental y, realice cada cierto tiempo, solo para entregar a sí mismo, su propia rendición de cuentas.

Bolaños, et al (2017), señalan que una parte importante del desarrollo de un país es el replanteamiento del quehacer profesional en cuanto a su responsabilidad con la sociedad y sus problemáticas, especialmente, por los niveles de corrupción, fenómeno que plantea diversas interrogantes, sobre todo qué hacer para evitar sus consecuencias funestas en las instituciones que manejan recursos provenientes de las finanzas públicas.

2.2.3 Rol de la ética en las profesiones

Santana (2018), señala que una profesión es un tipo de actividad social, y cita a Max Weber para detallar una serie de rasgos que la definen, éstos son:

Tabla 1

Rasgos atribuidos al ejercicio de una profesión

| Tipo de servicio | Prestación del servicio | Aptitudes y actitudes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Es único• Los profesionales reclaman el derecho de prestar un servicio a la sociedad de forma exclusiva | <ul style="list-style-type: none">• El público sabe que servicio puede esperar de un determinado profesional y que puede exigirle. | <ul style="list-style-type: none">• Lo cual está relacionado con la vocación y la misión.• Cada profesión exige contar con aptitudes y actitudes determinadas para su ejercicio. |

Fuente: Santana (2018).

Las profesiones se atribuyen un estado o una posición privilegiada por la sociedad, aspecto importante que debe venir acompañado de un ejercicio de autorregulación, que demanda un nivel alto de estructuras éticas, ya que este servicio se considera un privilegio y debe ser, además, legítimo y esta legitimidad, se acompaña de responsabilidades hacia el público (Ruíz y Ariza, 2019).

La responsabilidad de servicio público, generalmente, es expresada por códigos y normas de conducta, aunque, según sostienen los autores inmediatamente antes citados, poseer un código ético no garantiza un nivel moral alto, pero éste, si se garantiza a través de la legitimidad que le da el público. En este sentido, la ética de servicio de la profesión se ve reflejada en los códigos de conducta, pero también en las afirmaciones de conocimiento que emana de las normas inherentes a una profesión, de los requisitos legales y las normas profesionales que se adquieren mediante la educación y la formación.

De acuerdo con Velarde (2017), la ética, le brinda orientaciones al profesional actual o futuro para actuar con responsabilidad y compromiso en

busca de la mejora de la sociedad para la que labora y de su calidad profesional, ya que el segmento profesional debe convertirse en el protagonista de las transformaciones sociales, unificando criterios, compromisos y sumando esfuerzos,

Por eso se espera, del profesional, que se entregue a su profesión e invierta parte de su tiempo de ocio, preparándose para cumplir bien esta tarea que le ha sido encomendada y cuándo se ejerce cómo una acción pública y teniendo como fin el bien común, a este profesional se le llama servidor público (Urrego, et al, 2018).

Palencia (2013), afirma que para responder a las necesidades del quehacer profesional sean establecidos distintos códigos deontológicos o de ética y se deriva de esto, la creación de consejos, tribunales y arbitrajes que tienen como propósito el hacer seguimiento y control del ejercicio de una disciplina a través de una profesión, estableciendo criterios de desempeño y orientando sus formas de actuación.

2.2.4 *Ética profesional y la deontología*

La ética profesional y su rol en el campo laboral y su principal función es establecer que toda organización logre instaurar un trabajo eficiente aplicando prácticas de responsabilidad social, pero a la vez, promoviendo valores y conductas que involucren el uso consciente y factible de los recursos, lo que debe ser parte integral del ejercicio de una profesión (Freire y Quishpe, 2018).

Pérez (2018), manifiesta que la deontología se refiere a acciones, pero la ética también propone motivos de actuación, la primera define lo que cada profesional debe hacer y la segunda se refiere a las diversas posibilidades de actuar bien en las diferentes actividades profesionales porque puede ser un asunto de conciencia individual.

La deontología es concebida por Zapatero (2019), como la ciencia de los deberes profesionales y que le da un carácter autónomo al ejercicio de una profesión, orientando la conciencia y las pautas de intervención del colectivo profesional. Los deberes jurídicos del profesional crean auténticas obligaciones y generan responsabilidades disciplinarias, civiles o penales, por lo que delimita el campo de deberes aprobados por las autoridades profesionales a través de un conjunto de estándares de la profesión que han sido fijados por las asociaciones profesionales en un texto escrito o código (Pérez, 2018).

Santana (2018), sostiene que existe una relación inequívoca entre la ética-moral con la deontología. Esta última, establece normas y códigos que proveen un marco de principios y deberes profesionales de un cumplimiento obligado, sirviendo de guía, de principios y normas cuya función principal es la de suministrar y adecuar el valor que supone la ética en el ejercicio de una profesión.

Todo profesional debe actuar de acuerdo con principios como la honradez, la integridad, la honestidad, la lealtad, la transparencia, entre otros, que orientan reglas, procedimientos y acciones basados en valores y conductas comunes a cada ejercicio profesional (Trujillo, 2018).

2.3 Lineamientos institucionales relacionados con la ética

Las crecientes necesidades de la población, el agotamiento y destrucción de la naturaleza, junto con su limitada capacidad para suministrar recursos, así como las crisis económico-financieras que emergen cada cierto tiempo, está mostrando el carácter insostenible del actual sistema económico. Así como también, el desvirtuamiento de los valores éticos y morales. La realidad compleja en la que operan las organizaciones y cuando hay ciertos intereses en juego, conlleva a que se posterguen principios y valores éticos-sociales, que deben ser considerados como condiciones del desarrollo (Matteo, 2015).

El proceso intencionado por el cual las decisiones políticas responden a un interés particular, privado, en detrimento del interés público, es algo que puede atentar en contra de la salud de la población, ya que el resultado es una regulación injusta o la ausencia de regulación cuando esta es necesaria para la protección del bien común. Los funcionarios de salud pública, los políticos y las políticas de salud pública deben estar atentos a que no se sesguen los resultados científicos, donde se involucre a la salud. También de crear consumidores informados y controlar la formación de los profesionales, que no se plieguen a las ganancias de corporaciones privadas, especialmente, si sus intereses vayan en contra de la salud pública de la población (Royo, 2019).

La política pública se concreta y se expresa por medio de las estructuras formales de las organizaciones e incluye las metas de los objetivos legislados, las oficinas y las agencias con obligaciones asignadas: organizaciones, diseños de políticas, presupuestos y arreglos financieros y de contabilidad en función de los procesos rutinarios para el ofrecimiento de servicios específicos a la ciudadanía (Vargas-Hernández, 2016).

2.3.1 Transparencia e integridad y su significado en la gerencia pública

En términos generales, se puede afirmar que existe mucha burocracia en la contratación pública, lo que va en contra de los principios de integridad, transparencia y buen gobierno, dando lugar a la corrupción que, según la Organización de Transparencia, cómo se citó en Gimeno (2017) “que la contratación pública es el sector más expuestos a riesgos de gestión irregular, fraude y corrupción” (p. 48).

Esto se ha convertido en un escenario que abarca todos los sectores de la vida económica, social y política de una nación, pero cuya solución es fácil y se puede resumir en algo tan sencillo como abrir las instituciones públicas para

mejorar sus niveles de calidad según los indicadores de transparencia (Clavero, et al., 2019).

La gestión de lo público se debe realizar de una forma abierta y con un funcionario público convertido en auténtico servidor de los objetivos comunitarios de una sociedad comprometida con sus instituciones. Es un proyecto de cogestión de lo público, dando paso a un modelo actual de gestión y en una herramienta de trabajo del día a día de las administraciones públicas (Areche et al., 2018).

2.3.2 Responsabilidad gubernamental y rendición de cuentas

De acuerdo con Vargas- Hernández (2016), el concepto de responsabilidad, referido a la administración pública, hace referencia a:

La capacidad, la rendición de cuentas y la obligación. La responsabilidad es la capacidad para actuar que tienen las autoridades de un servicio público como desempeño de sus funciones y obligaciones derivadas de las regulaciones. La rendición de cuentas es la obligación que tienen los funcionarios y servidores públicos para proporcionar información, justificaciones y explicaciones a otras autoridades y a la ciudadanía en general por el desempeño de sus funciones. La responsabilidad como una obligación para asumir las consecuencias de las acciones derivadas del ejercicio de su autoridad (p. 104).

Manjarrez (2006), sostiene que la rendición de cuentas y la fiscalización de los recursos públicos son distintivos de las democracias modernas y forman parte de la reforma y actualización de los Estados.

Asimismo, la consolidación de la democracia en cada una de las entidades administrativas se verá fortalecida a través de una auténtica división de poderes y se reflejará en la pluralidad de acciones estatales e impulsará la rendición de cuentas y una efectiva fiscalización al avanzar en la imparcialidad, objetividad y

autonomía de los gobiernos locales (Rodríguez-Martínez, López-Meri, Merino-Arribas, Mauri-Ríos, 2017).

El manejo de recursos públicos, según sostienen Ramírez-Casas del Valle, et al (2019), condiciona las acciones de los servidores públicos, por lo que deben entender y aceptar que tienen la obligación de rendir cuentas a la sociedad. La comprensión de esto cambia, la forma de ver su labor, por lo que ésta, debe estar orientada hacia el concepto de responsabilidad buscando la eficiencia, la eficacia y la austeridad en el desempeño de su actividad, todo ello dentro de un marco de ética pública y de legalidad en sus acciones.

Para arraigar la cultura de la rendición de cuentas, es necesario avalar el desempeño de todos los servidores y empleados de la administración pública, además, de crear conciencia de un buen gobierno. Esta nueva cultura precisa aceptar que manejar recursos públicos lleva implícita, por una parte, la obligación de informar a la ciudadanía, con veracidad y oportunidad, sobre el cumplimiento de programas y la utilización de los recursos públicos a los que tiene acceso el funcionario público (Rodríguez-Martínez, et al., 2017).

Por otra parte, el uso indebido de recursos públicos también conlleva una responsabilidad administrativa o penal en la que puede incurrir el servidor público al hacer mal manejo de los recursos de la sociedad. La honestidad y la transparencia en el uso de los recursos públicos deben ser valores prioritarios de la sociedad en general y del servidor público en lo particular. Pero, en tanto esto no se alcance, en tanto prevalezca la cultura de la no-rendición de cuentas, todos los mecanismos de control, supervisión y fiscalización serán insuficientes (Ramírez-Casas del Valle, et al., 2019).

2.3.3 Valores éticos-morales en el contexto de la gerencia pública

Buitrago (2018), sostiene que, en este entorno moderno, los principios, así como también los valores morales han quedado en desuso, especialmente, en

algunos sectores industriales. Este fenómeno parece ir en ascenso, conforme se van dando un sinnúmero de fenómenos humanos, sociales, culturales, sucedidos en los últimos años, que han influido en el entorno donde se desarrolla el comportamiento humano y en consecuencia, el de las organizaciones. Es entonces, solo entonces, donde surge la necesidad de rescatar elementos del pasado histórico, como las buenas costumbres, que eran la antesala a la reputación u honor social.

La conducta ética ha sido siempre un tema de discusión, y de acuerdo con Neiva de Sousa, et al (2016), muchas veces es confundida con la moral y con lo que es legal. Pero, según estos autores, mientras la ley y lo moral están sujetas a cambios en el tiempo y a un espacio geográfico determinado; la ética, es inherente a individuo y está sujeta a sus decisiones personales.

Fernández, et al (2013), señalan que, para asumir un cargo público, la persona que lo ejerce debe tener la convicción de participar en la construcción de un proyecto de sociedad y de ser partícipe de los beneficios emanados de éste, lo que genera una actitud propicia para el buen desarrollo del servicio público. También es necesaria una reflexión en torno al cómo se vive, esto se hace importante en la medida que se vinculan a todos los actores sociales, gubernamentales, económicos, etc., en la consecución de un proyecto o sociedad.

Esto representa un reto para gerencia pública, y se hace evidente la necesidad de comprender la dimensión ético-moral de ésta, a partir de la indisoluble relación entre la naturaleza humana y la gerencia de las organizaciones públicas, para esto, hay que comprender, describir y establecer, una visión compartida (sociedad-gerencia pública) que promueva un comportamiento cónsono con las exigencias ético-morales que cada vez más demanda la sociedad y dan marco a la vida cotidiana del funcionario público; la necesidad evidente de buscar nuevas y mejores formas de convivencia ciudadana y eficacia organizacional dentro del marco de lo correcto y lo justo; no solo como

un ejercicio individual, sino como una necesidad evidente en la actualidad (Vilchez, 2012).

Fernández, et al (2013), sostienen que para asumir un cargo público los funcionarios deben contar con una sólida formación en valores a fin de que la gestión pública mantenga un funcionamiento eficaz y eficiente. Los funcionarios públicos deben desempeñarse en un contexto donde los valores éticos-morales conformen los elementos motivadores de las acciones y el comportamiento demarcando el carácter definitivo y fundamental de la gestión pública, y a la vez, ésta, integra los valores de la convivencia organizacional y los valores personales.

2.4 Conducta ética del servidor público

Muñoz (2019), sostiene que toda acción humana es un hecho cultural, que determina el modo de vida de la persona y se expresa en conductas que pueden o no ser modificadas, de acuerdo, a sus deseos, gustos o preferencias. Pero, cuando esa persona asume responsabilidades como dirigir o actuar en el manejo de los asuntos públicos, lo debe hacer atendiendo a lineamientos que enmarcan la labor a desarrollar, éstos deben ser revisados periódicamente porque se consideran los marcos de referencia para la acción.

De acuerdo con Pliscoff-Varas (2017), una gestión ética en el servicio público debe basarse en los siguientes principios:

- Las normas éticas aplicables al servicio público deben ser claras.
- Las normas éticas deben estar inscritas en un marco jurídico.
- Los que ocupan un cargo público deben poder recibir formación en materia de ética, para mejorar la capacidad de análisis crítico y el razonamiento moral del servidor público.
- Es muy importante que los que ocupan un cargo público conozcan sus derechos y obligaciones cuando se encuentren con actuaciones reprobables.

- El compromiso de los responsables públicos a favor de la ética del servicio público debe ser real coherente y efectivo.
- El proceso de adopción de decisiones públicas debe ser siempre transparente y sometido a controles.
- Deben existir directrices claras en materia de relaciones entre el sector público y el privado.
- Los gestores públicos deben promover un comportamiento ético.
- Las políticas, los procedimientos y las prácticas de gestión deben favorecer un comportamiento de acuerdo con la ética.
- Las condiciones de empleo propias de la función pública y de la gestión del personal deben fomentar comportamientos de acuerdo con la ética.
- Deben establecerse en el servicio público mecanismos que permitan la rendición de cuentas.
- Deben existir procedimientos y sanciones adecuadas en caso de comportamientos culpables.

Dos son los valores que le exigen al servidor público un comportamiento coherente con la dimensión ética-moral de la gestión pública y éstos son: integridad y transparencia.

Urrego, et al (2018), señala otros principios que deben regir la conducta de la persona en el ejercicio de la función pública y éstos son:

- El interés general debe prevalecer sobre el interés particular.
- Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La finalidad del Estado es el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- Servir a la ciudadanía es la función primordial de todo servidor público.

- Debe haber una rendición de cuentas y transparencia en quien administra recursos públicos. La sociedad debe saber en qué se utilizaron y los resultados de la gestión.
- Participar en decisiones públicas es un derecho de todo ciudadano y especialmente, cuando éstas los afecten.

Fernández, et al., (2013), señala que los valores específicos de la ética y la conducción de la gestión pública son, entre otros:

- La profesionalidad.
- La eficiencia.
- La calidad de la atención y del servicio al ciudadano.
- La calidad del producto final.
- La objetividad.
- La transparencia.
- La imparcialidad.
- La sensibilidad suficiente para percatarse que el servicio al ciudadano es el centro de referencia de su actividad y quien le da sentido a su accionar.

2.5 Gerencia pública y ética profesional

Las nuevas tendencias de la gerencia pública señalan que resulta imprescindible sensibilizar a los estudiantes y empleados sobre los valores tradicionales que subyacen en el servicio público, para aumentar la confianza y la credibilidad de los ciudadanos en el sistema y la vida pública.

2.5.1 Ética profesional y la toma de decisiones en la gerencia pública

A finales del siglo XX surgieron ciertos hechos que han marcado el retorno forzoso del cuestionamiento ético en las empresas. Estos hechos (deterioro del

medio ambiente y de la calidad de vida de la población), se han combinado con otros factores como la globalización y el neoliberalismo para señalar un renovado interés por la moral y la ética, pues se dice que estos dos últimos factores, contribuyen directamente a ciertas desviaciones, que se dan no solo a nivel del comportamiento corporativo, sino también, del comportamiento de los líderes gubernamentales, comportamiento que repercute directamente en aspectos sociales cada vez más costosos. “Estos hechos acrecientan la demanda por una moralización de las actividades económicas, políticas y sociales tanto de las organizaciones, como de los partidos políticos, los sindicatos y aún de los estados nacionales”. (Cuevas y Rodríguez, 2017, p. 3).

Frente a estos cambios y al avance científico y biotecnológico, y como consecuencia de estos hechos, ha surgido un renovado interés por una ética que no solo se limitase a los conceptos deontológicos o a las relaciones morales de “buena convivencia”, sino que permitiese una reflexión y el reconocimiento que no todo es moralmente correcto, sino que es fundamental establecer un diálogo entre diversos saberes, atravesando los conceptos de ética, moral, religión, derecho, ciencia, técnica, enfocándose en la toma de decisión. De modo general, en la toma de decisiones configura un dominio extremadamente diversificado, en la medida de que el proceso decisorio puede ser investigado en distintos niveles de complejidad. Bethlem, como se citó en De Souza, et al (2016), caracterizó el proceso decisorio inicialmente en un modelo genérico compuesto de cuatro etapas:

- La decisión de decidir.
- La definición de lo que se va a decidir.
- La formulación de alternativas.
- La elección de la alternativa considerada como la más adecuada.

Por su parte, Betancur (2016), comparte la idea de re-pensar los conceptos de la ética y la moral, conceptos que están de moda y se han convertido en un tema cotidiano y de preocupación en espacios públicos y privados. Se apela a

estos conceptos como remedio para todos los males, pero no se comprende su verdadero significado y su alcance. No es posible copiar los tratados existentes sobre estos temas y aplicarlos a los sujetos hoy, es por ello que resulta importante, replantearlos, teniendo en cuenta las características de los sujetos posmodernos puesto que los grandes adelantos de la ciencia, la tecnología y el desarrollo del capitalismo han generado un sujeto diferente, que ha conceptualizado la toma de decisión como el proceso de análisis y elección entre varias alternativas disponibles en el curso de acción que la persona deberá seguir.

Esto resulta verdaderamente importante cuando a la persona le corresponde liderar, ya que, la sociedad actual, enfrenta dilemas, impuestos por el acelerado desarrollo tecno científico, por la horizontalidad de las relaciones, que según Passos, et al (2017), influye en la toma de decisiones.

Por lo que resulta significativo acotar que la gerencia actual demanda de gerentes capaces, que posean un enfoque integrador en sus estilos de pensamiento que, con el autocontrol, la autoevaluación y una alta formación ética, puedan direccionar el rumbo de las organizaciones frente a los niveles de incertidumbre del complejo mundo en que actualmente se vive (Betancur, 2016; Passos, et al, 2017).

Las características propuestas del perfil del profesional deseable requieren que el mismo tenga una amplia batería de insumos formativos que aluden básicamente a la adquisición de destrezas analíticas y auto disciplinado, que sea capaz de identificar problemas relevantes y diseñar alternativas estratégicas de acción; adquirir un sentido elevado de servicio público y de la comunidad, al mismo tiempo que asegurar un manejo adecuado del arsenal administrativo. Es necesario, entonces, llevar a cabo una tarea orientada a reivindicar el trabajo de la gerencia pública, comprendiendo la importancia fundamental que tiene el ejercicio ético dentro de un contexto incierto, caótico y sujeto a cambios constantes (Simental, 2017).

De todo lo anterior, Santana (2018), reafirma que queda fundamentado el rol de la relevancia de la ética en la actualidad como, por ejemplo, su utilidad en el buen orden político, éste, tendrá su base más sólida de estabilidad en actitudes y comportamientos morales de los ciudadanos y de los políticos. Estas actitudes y comportamientos deben ser equivalentes al sentido de instituciones bien pensadas, con sensatez y prudencia que, a la vez, se informa, que analiza la situación, que evalúa las posibilidades de acción y sus consecuencias. Esto sería una fortaleza para esforzarse por alcanzar lo que se reconoce como bueno, con valentía para tomar decisiones conociendo los riesgos y las desventajas.

2.5.2 Gestión pública y la nueva función basada en la ética

La propuesta de una nueva gestión pública surge como consecuencia (sobre todo en el caso de comunidades que tienen altos índices de marginación), de un desfase entre la administración pública y la legitimidad, debido a que no existen una articulación adecuada entre lo que requiere la ciudadanía, la eficacia en el manejo de los recursos públicos, y la eficiencia en la resolución de las demandas ciudadanas (De La Garza, et al 2018).

Al estudiar gerencia pública de las organizaciones, Vargas-Hernández (2016), intenta explicar el porqué de la disfuncionalidad de las prácticas gerenciales, copiadas de un modelo centrado en los procesos administrativos que prevalece en la actualidad en la estructura y la cultura de las organizaciones públicas.

Para conocer las funciones y acciones de la administración pública hay que realizar un repaso histórico, detallando cómo ésta ha evolucionado, dependiendo de complejas circunstancias políticas y culturales, pero a la vez, fundamentándose en experiencias previas que ayudan a caracterizar el poder político que prevalece. Todo lo anterior se traduce en que los modelos administrativos son, en muchos casos, producto de un proceso histórico (De la Garza, et al, 2018).

Pliscoff-Varas (2017), existen tres doctrinas que generan nuevos marcos para entender la nueva gestión pública (Ver tabla 2).

Tabla 2

Modelos generativos de nuevos marcos para la nueva gestión pública

| | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modelo de Kooiman | <ul style="list-style-type: none">•Gobernanza es un fenómeno social que cuenta con la participación del gobierno y del sector privado.•La frontera entre lo público y privado se difuminan, cambiando la relación entre el Estado y el sector privado. |
| Modelo New Public Service (Denhardt y Denhardt) | <ul style="list-style-type: none">•Los funcionarios públicos se convierten en articuladores de los diferentes intereses dentro de la sociedad, sin dejar de lado la burocracia, focalizando el marco ético del quehacer público.•Debe existir un reforzamiento de los marcos éticos para establecer una nueva reacción entre ciudadanos y gestores públicos. |
| Modelo de Administración Pública Postmodernista | <ul style="list-style-type: none">•Cambia la burocracia por un enfoque centrado en la ciudadanía.•Administración gobernada por diálogos y procesos de transparencia que funden al funcionario público y al ciudadano en una misma amalgama. |

Fuente: Pliscoff-Varas (2017).

Por su parte, Grandinetti (2018), propone un modelo llamado de innovación que ha tenido tres momentos: Innovación lineal, innovación permanente y el de innovación abierta (que es concebido como un cambio de enfoque, que va desde la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y la calidad hasta la producción del valor público, la transparencia y la rendición de cuentas).

El replanteamiento de una nueva forma de gerenciar lo público debe estar fundamentado en los valores, que no sólo deben encontrar su referente en la ley para ser acatados, sino deben ser interiorizados en una convicción, sin la

necesidad de la coacción. El planteamiento de un Estado inteligente deberá considerar la incorporación de los planteamientos de la empresa privada en aspectos de responsabilidad social, para que éste pueda asumir un papel de potencializado de la población mediante las políticas de responsabilidad social; es decir, que la ética vuelva a dirigir la economía y la política (Bolívar, 2019).

Estos señalamientos los comparte Martínez (2017), quien además agrega que para que la ética pueda dirigir a la economía y la política se requiere de una visión solidaria y no individualista, que sólo necesita ser rescatada porque siempre estuvo presente en las filosofías y ética de los pueblos, en sus religiones o en sus comportamientos comunitarios.

El rescate de la visión ética de la política conlleva una revalorización de su visión clásica, en donde ésta deja de ser un simple medio para ejercer el poder político y pasa a transformarse en un fin en sí mismo. La política es concebida como realización humana y no una herramienta que se sirva de los humanos. Una ética pública debe permitir empatar lo social y lo político, para ello es necesario el uso de mecanismos como escuelas de ética o campañas de medios de comunicación masiva dirigidos a los políticos y a los ciudadanos. Estas herramientas serían apenas el principio para replantear una nueva ética que garantice la legitimidad del servicio público (Martínez, 2017; Bolívar, 2019).

Los ciudadanos, deben cumplir las funciones de seguridad, vigilancia y control que serían los instrumentos de coerción social e institucional. Y este papel sólo sería posible asumirlo cuando interioricen valores, ya que cuando se interioriza un valor se convierte en una convicción (Martínez, 2017). Por el lado de los servidores públicos, el ejercicio de la política deberá despojarse de sus excesos, la vanidad y la corrupción que actualmente caracteriza a muchos de ellos, e incorporarse una formación ética clásica, en el que lo social es antes que lo individual, lo que resulta indispensable para la solución de los problemas de corrupción, medioambientales, de derechos humanos, de violencia en todos sus aspectos (Valdez, 2019).



Según Valdez y Vergara (2017), las civilizaciones desaparecen no solo por aspectos económicos o por guerras: mueren por crisis de ética. Cuando hay un odio sistemático entre los miembros de la sociedad y desconfianza en sus instituciones, se rompe el respeto y la confianza comunes. Retomar a la ética y a los valores en la gerencia de las instituciones públicas es un reto.

2.5.3 Rol de la ética en la gerencia pública como medio de progreso

Al igual que la estructura de la organización social, la gubernamental es el reflejo de procesos históricos, culturales, sociales, políticos y económicos, pero estas organizaciones existen.

2.5.4 Ética y las instituciones de salud

Castell-FloritSerrate (2017), concibe la salud pública como “un esfuerzo organizado de la sociedad y el estado por la salud, bienestar y la calidad de vida trasciende a los servicios de salud, razón por lo cual se hacen más complejos los procesos de conducción”. (p. 1). Por lo tanto, se requiere dirigir con fundamentos científicos, éticos y organizacionales la gerencia en salud o administración en salud. Esta disciplina se transforma en una ciencia, además de técnica y arte, a la que hay que sumarle también la integración, considerando la intersectorialidad, componente político y tecnológico de la gerencia que resulta imprescindible para dar respuesta a la determinación social de la salud.

El funcionamiento del sistema de salud debe estar basado en una visión ética y humanista, para ello, es necesario creer en la nobleza esencial del ser humano; ampliar constantemente los conocimientos en la esfera de la profesión, la cultura, la política y todo aquello que sirva para el mejoramiento humano; tener capacidad para alcanzar la confluencia de valores en los directivos y funcionarios,

pero ante, debe haber correspondencia entre lo que se piensa, lo que se dice y lo que se hace (Peña, 2016).

De acuerdo con Borja (2017), la gestión integral del sistema de salud tiene dos componentes para su ejecución eficaz y eficiente, una de nivel macro y otra de nivel micro. El nivel macro desarrolla los componentes de dirección estratégica institucional a la par con un enfoque general, que viabiliza los objetivos y resultados esperados en salud pública. Esta tendencia propone el desarrollo de organizaciones abiertas a su entorno, a las necesidades de la población y, por lo tanto, dinámicas que reconocen la complejidad social de la que hacen parte. En otro nivel se encuentra la micro gestión, orientada a conciliar valores y alinear objetivos entre los agentes principales del sistema de salud.

Para esto, se exige confianza compartida, (funcionario y usuario), pero también, racionalidad de las decisiones, métodos para evaluar desempeño y resultados y una calidad motivacional que fomente simultáneamente actitudes éticas, cooperativas y competitivas, que pretenda implantar una renovada cultura por asegurar la mejora continua de la calidad y de los estándares de eficiencia en los servicios de salud (Céspedes, 2019).

2.5.5 Comportamiento ético de los funcionarios de salud

La ética, es fundamental en la conducción e implementación del sistema de salud. Para ello se requiere, no solo de un liderazgo que asuma en la práctica una conducta ética; sino también un funcionario que considere que la salud se relaciona con el bienestar del ser humano. Pero, además que sea capaz de subordinar las necesidades personales a las necesidades de los otros. Los problemas que afectan la aplicación de estas consideraciones en la práctica están vinculados a la falta de preparación de los directivos, del personal médico y no médico o que menosprecien la importancia de la comunicación, pero también de sus carencias en su formación ética, del abandono de tradiciones, del

aplanamiento de las jerarquías profesionales y a la burocracia en la gestión de salud (Peña, 2016).

De acuerdo con Céspedes (2019), existen comportamientos esperados por los integrantes de los equipos de salud y de los directivos. Estas formas de conducirse deben guardar una relación con la institución donde laboran y con sus compañeros de trabajo y funciona para el personal médico y no médico. Éstas son:

- Perfeccionar día a día la condición de trabajador de la salud y de los profesionales médicos y no médicos.
- Promover una conducta que contribuya a la conservación de su área de trabajo.
- Controlar el material no gastable y de larga duración.
- Mantener relaciones afables y respetuosas con sus compañeros de trabajo, evitando comentarios y acciones que lesionen el prestigio o la imagen de los demás o de la institución.
- Colaborar honestamente con los procesos de auditoría interna o externa, como los correspondientes a la supervisión, asesoría y evaluación.
- Abstenerse de utilizar con propósitos de difusión la información generada en el departamento, servicio o la institución, inclusive la que considere de índole profesional personal, a menos que cuente con la autorización correspondiente.
- Velar por la conservación del buen nombre y prestigio de la institución y, en caso de que identifique situaciones que los afecte, deberá, con lealtad, por los conductos institucionales, hacerlo del conocimiento de sus superiores.
- Atender solícitamente las quejas que se presenten con motivo de la atención proporcionada a los usuarios y colaborar ampliamente si la queja es investigada.

- Contribuir a la solución de los conflictos (si alguna queja lo produce), actuando con imparcialidad, responsabilidad, equidad, honestidad y respeto.
- Contribuir y colaborar, en su entorno, con la observancia de aquellas medidas tendientes a cuidar y preservar el medio ambiente y, el cumplimiento de las medidas de saneamiento ambiental.

2.6 Importancia de la medición de los niveles de ética en las organizaciones

Greco, et al (2015), sostienen que con el advenimiento de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, las organizaciones de enfrentan a un reto en un mundo globalizado, complejo y acelerado, por lo que evaluar el nivel de ética de una organización se ha convertido en una herramienta novedosa y actual.

Por su parte, Plascencia, et al (2017), comparte estos señalamientos recalcando que, durante las últimas tres décadas, esta, temática ha cobrado especial interés y las organizaciones han realizado diversas reformas en el ámbito de la gestión pública. Estas reformas están caracterizadas por promover la rendición de cuentas, la flexibilización contractual y la privatización de la denominada provisión de servicios públicos. Han sido impulsadas por organismos tales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Organización Para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en lo que ha sido llamado el nuevo management público. Según sus promotores, con ello no solo se incrementaría la eficacia y eficiencia, sino que además se garantizaría el cumplimiento de una ética del trabajo público.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación propuesta se basa en las características de los estudios descriptivos, ya que, de acuerdo con Cauas (2015), este estudio se dirige fundamentalmente a la descripción de fenómenos sociales en una circunstancia temporal y especial determinada.

En los estudios descriptivos al igual que la investigación planteada, las preguntas que se harán estarán enfocadas a conocer la percepción que tiene los funcionarios administrativos de los departamentos de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez de la CSS de la ciudad de Santiago de Veraguas, poseen respecto de la importancia del nivel de conocimiento de la Ética Profesional en el cumplimiento de sus responsabilidades en la Institución, que es la realidad que se investiga.

3.2 Técnicas de Investigación

Sobre las técnicas de investigación que se utilizó el desarrollo de la presente investigación, está la encuesta, que será construido en el momento (ad hoc) y será utilizado para recolectar la información. Estará construido con aproximadamente 63 preguntas y con una escala de Likert que irá desde Muy importante a Nada importante.

Para validarlo se tomarán al azar 10 funcionarios que laboran en el área administrativa de otro organismo de salud de iguales características de la institución objeto de estudio. Una vez corregido y validado, se aplicará a los funcionarios.

La información recolectada será procesada y ordenada en programas EXCEL de Microsoft Office, 2016 y SPSS, versión 11 para Windows10.

3.3 Población y muestra

La población está conformada por todos los funcionarios administrativos que laboran hasta el primer semestre de 2019 en la institución objeto de estudio: Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez.

La muestra quedo conformada por 82 funcionarios que laboran en diferentes departamento de administración de la institución estudiada.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS DATO

4.1 Hipótesis de Investigación

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal de estudio Evaluar la percepción de la importancia del conocimiento sobre la ética profesional de los funcionarios administrativos de los departamentos de la policlínica Horacio Díaz Gómez de la CSS de la ciudad de Santiago de Veraguas en el Año 2020.

Para dar respuesta al objetivo propuesto se establece la siguiente hipótesis de investigación:

- **Hipótesis de Investigación 1:** Existe una percepción importante sobre el conocimiento de la ética profesional que alcanza a 90% de los funcionarios administrativos de los departamentos de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez de la CSS de la ciudad de Santiago de Veraguas en el Año 2020.

4.2 Instrumento de recolección de datos

La recolección de datos del presente estudio de investigación fue hecha a través de un cuestionario, aplicado a 375 funcionarios de la institución pública de Salud. El mismo, tiene una breve introducción que explica la naturaleza del estudio destacando también la confidencialidad y la importancia de las respuestas.

El cuestionario se encuentra estructurado en 8 dimensiones y 44 ítems para analizar la percepción de la ética profesional. Para la medición de cada ítem se utilizó la escala de *Likert* de cinco puntos, donde: 1 - Nada Importante; 2 – Poco Importante; 3 - Ni importante o ni no importante; 4 – Importante; 5 – Muy Importante.

Para analizar la fiabilidad del cuestionario fue utilizado el coeficiente de *Alpha Cronbach*. La consistencia interna permite saber en qué medida los ítems de un conjunto están correlacionados entre sí, variando entre 0 y 1:

- Inferior a 0.6 el grado de consistencia interna es inadmisibile.
- Entre 0.6 y 0.7 el grado de consistencia interna es débil.
- Entre 0.7 y 0.8 el grado de consistencia interna es razonable.
- Entre 0.8 y 0.9 el grado de consistencia interna es buena.
- Superior a 0.9 corresponde a una consistencia interna excelente.

Se midió entonces la fiabilidad del instrumento utilizado a través del cálculo del *Alpha de Cronbach* (tabla 3).

Tabla 3

Fiabilidad interna del instrumento de recolección de datos

| | Ítems | Alpha de Cronbach | Fiabilidad Interna |
|--------------|-------|-------------------|--------------------|
| Cuestionario | 44 | 0.923 | Excelente |

Fuente: Elaboración Propia

Puede decirse que el cuestionario sobre la ética profesional registro una consistencia interna Excelente.

4.3 Técnicas estadísticas de tratamiento de datos

Para dar respuesta al objetivo de estudio y respectiva hipótesis de investigación definida, se van a utilizar técnicas estadísticas tales como: técnicas de análisis exploratorio. El análisis descriptivo exploratorio va a permitir hacer una caracterización de la muestra del estudio.

4.4 Definición de la población y la muestra

En la Policlínica Horacio Díaz Gómez (Institución de Salud en Santiago de Veraguas) existen 375 funcionarios administrativos en diferentes departamentos. Se pretendía asumir un error muestral inicial de 5% y un nivel de significancia de 5%, que correspondía a 191 cuestionarios. Sin embargo, apenas fueron

capturados 82 cuestionarios que corresponden a un error muestral final de 9.6% y una tasa de respuesta de 44% y un 22.4% del total de la población. De esta forma la muestra final corresponde a 82 funcionarios, lo mismo es decir a 82 cuestionarios válidos. Es importante mencionar que, la aplicación del instrumento de investigación fue aplicada de forma directa.

4.5 Análisis descriptivo exploratorio

En el presente punto se hace un análisis descriptivo exploratoria sobre los ítems que componen el cuestionario aplicado.

Los ítems del cuestionario fueron divididos en 8 dimensiones éticas (tabla 4) donde se calculó la media y la desviación estándar. Además, las tablas presentan el número de personas que respondieron a cada ítem, así como también, la respectiva frecuencia relativa. Es importante mencionar, que los valores de las medias superiores a 3 indican un determinado grado de percepción positiva relativamente a la variable en estudio: percepción del nivel de conocimiento de la ética profesional. Por otro lado, los valores por debajo de 3 indican un determinado grado de percepción menos positivo relativamente la variable en estudio. Es decir, valores de la media superiores a 3 indican una percepción positiva de la ética profesional por los funcionarios, por el contrario, valores de la media inferiores a 3 indican una percepción menos positiva de la ética profesional por los funcionarios de la institución de salud.

En la tabla 4 se presentan las 8 dimensiones y los 44 ítems que componen el cuestionario sobre la ética profesional aplicado a los funcionarios de la Institución de Salud.

Tabla 4

Dimensiones e ítems sobre la ética profesional

| Dimensión 1 | Atención a peticiones quejas y denuncias de los ciudadanos |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítem 1 | Promuevo el seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a todas las peticiones, quejas y denuncias presentadas de acuerdo a mis responsabilidades y funciones asignadas. |
| Ítem 2 | Brindo la información que los usuarios me solicitan siempre y cuando no sea confidencial y de acuerdo a los canales institucionales. |
| Ítem 3 | Atiendo en el ámbito de mi responsabilidad y con estricta confidencialidad, toda petición, queja y denuncia. |
| Ítem 4 | Verifico que las quejas y denuncia se resuelvan conforme a las políticas establecidas. |
| Dimensión 2 | Relaciones con la Ciudadanía |
| Ítem 1 | Otorgo una atención de calidad de servicio a todos los usuarios. |
| Ítem 2 | Atiendo con equidad a los ciudadanos, sin distinción de género, edad, raza, credo, religión, condición socioeconómica o nivel educativo y con especial generosidad a las personas de la tercera edad o a las personas con discapacidades. |
| Ítem 3 | Promuevo acciones entre mis compañeros para lograr mejor atención de los usuarios. |
| Ítem 4 | Atiendo y oriento con eficacia, cortesía y espíritu de servicio a los ciudadanos en sus requerimientos, trámites y sus necesidades de información, eliminando toda actitud de prepotencia e insensibilidad. |
| Ítem 5 | Brindo, cuando me los soliciten y de acuerdo a mis funciones, la orientación e información necesaria de forma transparente a los usuarios que presenten una petición, queja o denuncia |
| Ítem 6 | Me abstengo en todo momento de solicitar o recibir, ya sea para mí o para otra persona, regalos, dinero o cualquier otra dádiva con el fin de hacer o dejar de hacer algo relacionado con mis funciones. |
| Ítem 7 | Soy congruente en mi conducta diaria con los principios y valores que establece el Código de Ética de la institución donde laboro, |
| Ítems 8 | Mi conducta sirve de ejemplo a las personas que me rodean |
| Dimensión 3 | Conocimiento y Aplicación de Leyes y Normas |

| | |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítem 1 | Conozco, cumpro y hago respetar leyes, reglamentos, disposiciones y normas con las cuales se regula el cargo que desempeño. |
| Ítem 2 | Actúo con cautela, equidad y legalidad en el ejercicio de mis funciones. |
| Ítem 3 | Conozco y ejecuto los procedimientos establecidos para atender a los usuarios con equidad y justicia. |
| Ítem 4 | Me conduzco conforme a criterios que atiendan a valores señalados en los códigos de ética institucionales. |
| Ítem 5 | Promuevo que mis compañeros actúen con altos valores, aún, cuando esto no esté debidamente reglamentado en los códigos de ética. |
| Dimensión 4 | Uso de Autoridad y Cargo Público |
| Ítem 1 | Oriento mi trabajo al cumplimiento de la misión y visión de la institución, aportando el máximo de mi capacidad, conocimiento y esfuerzo, sin esperar un beneficio ajeno al que me corresponde por Ley. |
| Ítem 2 | Me abstengo de hacer uso de mi autoridad o cargo para obtener regalos, privilegios o beneficios para mí o para un tercero. |
| Ítem 3 | Actúo siempre con transparencia de manera tal que mis actos y sus fundamentos puedan ser conocidos por los ciudadanos. |
| Ítem 4 | Reconozco y respeto los derechos de los usuarios. |
| Dimensión 5 | Relaciones entre funcionarios |
| Ítem 1 | Trabajo en equipo, sin problemas cuando el interés de la institución así lo requiere. |
| Ítem 2 | Me conduzco con dignidad y respeto hacia mí mismo y hacia mis compañeros |
| Ítem 3 | Promuevo el trato amable y cordial, procurando el trabajo en equipo basado en la colaboración profesional y el respeto mutuo. |
| Ítem 4 | Ofrezco a mis compañeros un trato basado en el respeto mutuo, en la cortesía y en la equidad, sin diferenciación jerárquica, evitando conductas y actitudes ofensivas o un lenguaje prepotente o abusivo. |
| Ítem 5 | Reconozco el trabajo, desarrollo, creatividad, esfuerzo y méritos de otros funcionarios. |
| Dimensión 6 | Uso de Recursos Públicos |

| | |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítem 1 | Utilizo con moderación y responsabilidad y velando siempre por la eficacia de los recursos que me han sido asignados para el cumplimiento de mis funciones. |
| Ítem 2 | Asigno de forma transparente e imparcial los recursos materiales y financieros que me dan. |
| Ítem 3 | Procuro el ahorro y el uso racional de los recursos materiales que se me asignan, sin afectar la calidad y la eficiencia de las funciones que desempeño. |
| Ítem 4 | Respeto el horario de inicio y fin de labores. |
| Dimensión 7 | Manejo Responsable de Información |
| Ítem 1 | Me abstengo de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, la información que tenga acceso por mi función o cargo. |
| Ítem 2 | Actúo con imparcialidad, cuidado y dedicación en la elaboración y preparación de información interna. |
| Ítem 3 | Protejo la información que se me confía, contra cualquier divulgación indebida. |
| Ítem 4 | Resguardo de manera segura y confiable, la información que se encuentre bajo mi responsabilidad |
| Ítem 5 | Evito hacer uso inadecuado o divulgar información que la Ley de manera expresa prohíbe |
| Dimensión 8 | Desarrollo Permanente e Integral |
| Ítem 1 | Aprovecho las actividades de capacitación organizadas por la institución, ya sean académicas, profesionales o de formación personal y en especial, cuando están relacionadas con mis funciones. |
| Ítem 2 | Impulso la realización u organización de reuniones y cursos de actualización profesional. |
| Ítem 3 | Opino y sugiero sobre modos de trabajar actualizados con el fin de mejorar el desempeño institucional. |
| Ítem 4 | Me esfuerzo por cumplir los objetivos institucionales a cabalidad. |
| Ítem 5 | Tengo una actitud positiva hacia la autocapacitación sobre todo en disposiciones legales y materias que se relacionen con el desempeño de mi labor. |
| Ítem 6 | Conflicto de intereses |

| | |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ítem 7 | Estoy de acuerdo que me inhabiliten cuando existan situaciones en las que mis intereses personales entren en conflicto con los intereses institucionales. |
| Ítem 8 | Actúo con honradez, imparcialidad y apego a la Ley y normas de la institución |
| Ítem 9 | Rechazo regalos, ventajas, privilegios y estímulos de cualquier tipo, hechos en razón del cargo o función que desempeño en la institución. |

Fuente: Elaboración Propia

4.6 Análisis descriptivo de las dimensiones

La tabla 5 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos y los respectivos ítems.

Como se puede verificar en la tabla 5 los 4 ítems de la dimensión atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de 4.39 puntos (desviación estándar de 0.83). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 5

Análisis descriptivo de dimensión (1) atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos.

| | Nada Importante | | Poco Importante | | Ni Importante o ni no Importante | | Importante | | Muy Importante | | Media | Desviación Estándar | |
|--------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------------------------------|-------|------------|--------|----------------|--------|-------|---------------------|-------------|
| Dimensión 1 | | | | | | | | | | | | 4.39 | 0.83 |
| Ítem 1 (n=82) | 3 | 3.70% | 1 | 1.20% | 3 | 3.70% | 40 | 48.80% | 35 | 42.70% | 4.26 | 0.886 | |
| Ítem 2 (n=82) | 2 | 2.40% | 2 | 2.40% | 1 | 1.20% | 34 | 41.50% | 43 | 52.40% | 4.39 | 0.843 | |
| Ítem 3 (n=82) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 2 | 2.40% | 27 | 32.90% | 51 | 62.20% | 4.54 | 0.723 | |
| Ítem 4 (n=77) | 2 | 2.40% | 1 | 1.20% | 5 | 6.10% | 29 | 35.40% | 40 | 48.80% | 4.35 | 0.87 | |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

La tabla 6 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión relaciones con la ciudadanía.

Como se puede verificar en la tabla 6 los 8 ítems de la dimensión relaciones con la ciudadanía tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión relaciones con la ciudadanía por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de 4.52 puntos (desviación estándar de 0.77). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems relaciones con la ciudadanía, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 6

Análisis descriptivo de dimensión (2) relaciones con la ciudadanía

| | Nada importante | | Poco importante | | Ni importante o ni no importante | | Importante | | Muy importante | | Media | Desviación Estándar | |
|--------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------------------------------|-------|------------|--------|----------------|--------|-------|---------------------|-------------|
| Dimensión 2 | | | | | | | | | | | | 4.52 | 0.77 |
| Ítem 1 (n=79) | 2 | 2.40% | 1 | 1.20% | - | - | 19 | 23.30% | 57 | 69.50% | 4.62 | 0.789 | |
| Ítem 2 (n=82) | 2 | 2.40% | 1 | 1.20% | - | - | 19 | 23.30% | 60 | 73.20% | 4.63 | 0.778 | |
| Ítem 3 (n=81) | 2 | 2.40% | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 30 | 36.60% | 47 | 57.30% | 4.47 | 0.808 | |
| Ítem 4 (n=80) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 5 | 6.10% | 26 | 31.70% | 47 | 57.30% | 4.46 | 0.779 | |
| Ítem 5 (n=82) | - | - | 3 | 3.70% | 4 | 4.90% | 28 | 34.10% | 47 | 57.30% | 4.45 | 0.756 | |
| Ítem 6 (n=78) | 5 | 6.10% | 2 | 2.40% | 4 | 4.90% | 20 | 24.40% | 47 | 57.30% | 4.31 | 1.12 | |
| Ítem 7 (n=77) | - | - | - | - | 2 | 2.40% | 26 | 31.70% | 49 | 59.80% | 4.61 | 0.542 | |
| Ítem 8 (n=70) | - | - | - | - | 3 | 3.70% | 22 | 26.80% | 45 | 54.90% | 4.60 | 0.575 | |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

La tabla 7 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión conocimientos y aplicación de leyes y normas y los respectivos ítems.

Como se puede verificar en la Tabla 7 los 5 ítems de la dimensión conocimiento y aplicación de leyes y normas tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión conocimiento y aplicación de leyes y normas por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de 4.48 puntos (desviación estándar de 0.67). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems aplicación de leyes y normas, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 7

Análisis de la dimensión (3) conocimiento y aplicación de leyes y normas.

| | Nada importante | | Poco importante | | Ni importante o ni no importante | | Importante | | Muy importante | | Media | Desviación Estándar |
|--------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------------------------------|-------|------------|--------|----------------|--------|-------------|---------------------|
| Dimensión 3 | | | | | | | | | | | 4.48 | 0.67 |
| Ítem 1 (n=80) | - | - | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 38 | 46.30% | 40 | 48.80% | 4.46 | 0.594 |
| Ítem 2 (n=79) | - | - | 1 | 1.20% | 3 | 3.70% | 30 | 36.60% | 45 | 54.90% | 4.51 | 0.638 |
| Ítem 3 (n=81) | - | - | - | - | 7 | 8.50% | 30 | 36.60% | 44 | 53.70% | 4.46 | 0.653 |
| Ítem 4 (n=78) | - | - | - | - | 5 | 6.10% | 26 | 31.70% | 47 | 57.30% | 4.54 | 0.618 |
| Ítem 5 (n=80) | 2 | 2.40% | - | - | 5 | 6.10% | 29 | 35.40% | 44 | 53.70% | 4.41 | 0.822 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

La tabla 8 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión uso de autoridad y cargo público y los respectivos ítems.

Como se puede verificar en la Tabla 8 los 4 ítems de la dimensión uso de autoridad y cargo público tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión uso de autoridad y cargo público por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de puntos 4.51 (desviación estándar de 0.77). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems uso de autoridad y cargo público, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión (4) uso de autoridad y cargo público.

| | Nada Importante | | Poco Importante | | Ni Importante o ni no Importante | | Importante | | Muy Importante | | Media | Desviación Estándar |
|--------------------|--------------------|-------|--------------------|-------|-------------------------------------|-------|------------|--------|-------------------|--------|--------------|--------------------------------|
| Dimensión 4 | | | | | | | | | | | 4.51 | 0.77 |
| Ítem 1 (n=81) | - | - | 2 | 2.40% | 1 | 1.20% | 20 | 24.40% | 58 | 70.70% | 4.65 | 0.636 |
| Ítem 2 (n=79) | 5 | 6.10% | 3 | 3.70% | 5 | 6.10% | 24 | 29.30% | 42 | 51.20% | 4.20 | 1.137 |
| Ítem 3 (n=80) | - | - | 1 | 1.20% | 6 | 7.30% | 25 | 30.50% | 48 | 58.50% | 4.50 | 0.694 |
| Ítem 4 (n=78) | - | - | 1 | 1.20% | 3 | 3.70% | 17 | 20.70% | 57 | 69.50% | 4.67 | 0.617 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

La tabla 9 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión relaciones entre funcionarios y los respectivos ítems.

Como se puede verificar en la tabla 9 los 5 ítems de la dimensión relaciones entre funcionarios tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión relaciones entre funcionarios por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de 4.51 puntos (desviación estándar de 0.77). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems relaciones entre funcionarios, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión (5) relaciones entre funcionarios.

| | Nada Importante | | Poco Importante | | Ni Importante o ni no Importante | | Importante | | Muy Importante | | Media | Desviación Estándar | |
|--------------------|--------------------|-------|--------------------|-------|-------------------------------------|-------|------------|--------|-------------------|--------|-------|------------------------|-------------|
| Dimensión 5 | | | | | | | | | | | | 4.51 | 0.77 |
| Ítem 1 (n=77) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 4 | 4.90% | 21 | 25.60% | 50 | 61.00% | 4.53 | 0.771 | |
| Ítem 2 (n=77) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 4 | 4.90% | 21 | 25.60% | 50 | 61.00% | 4.53 | 0.771 | |
| Ítem 3 (n=77) | 1 | 1.20% | 2 | 2.40% | 5 | 6.10% | 24 | 29.30% | 45 | 54.90% | 4.43 | 0.834 | |
| Ítem 4 (n=79) | - | - | 1 | 1.20% | 2 | 2.40% | 24 | 29.30% | 52 | 63.40% | 4.61 | 0.608 | |
| Ítem 5 (n=76) | 2 | 2.40% | 2 | 2.40% | 2 | 2.40% | 24 | 29.30% | 46 | 56.10% | 4.45 | 0.885 | |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

La tabla 10 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión uso de recursos públicos y los respectivos ítems.

Como se puede verificar en la tabla 10 los 4 ítems de la dimensión uso de recursos públicos tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión uso de recursos públicos por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de 4.52 puntos (desviación estándar de 0.72). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems uso de recursos públicos, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión (6) uso de recursos públicos.

| | Nada importante | | Poco importante | | Ni importante o ni no importante | | Importante | | Muy importante | | Media | Desviación Estándar |
|--------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------------------------------|-------|------------|--------|----------------|--------|-------------|---------------------|
| Dimensión 6 | | | | | | | | | | | 4.52 | 0.72 |
| Ítem 1 (n=79) | - | - | 4 | 4.90% | 4 | 4.90% | 26 | 31.70% | 45 | 54.90% | 4.42 | 0.81 |
| Ítem 2 (n=76) | - | - | 1 | 1.20% | 3 | 3.70% | 25 | 30.50% | 47 | 57.30% | 4.55 | 0.641 |
| Ítem 3 (n=79) | - | - | 1 | 1.20% | 5 | 6.10% | 27 | 32.90% | 46 | 56.10% | 4.49 | 0.677 |
| Ítem 4 (n=79) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 3 | 3.70% | 17 | 20.70% | 57 | 69.50% | 4.62 | 0.739 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

La tabla 11 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión manejo responsable de información y los respectivos ítems.

Como se puede verificar en la tabla 11 los 5 ítems de la dimensión manejo responsable de información tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión manejo responsable de información por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de 4.51 puntos (desviación estándar de 0.78). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión (7) manejo responsable de información.

| | Nada importante | | Poco importante | | Ni importante o ni no importante | | Importante | | Muy importante | | Media | Desviación Estándar | |
|--------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------------------------------|-------|------------|--------|----------------|--------|--------------|----------------------------|-------------|
| Dimensión 7 | | | | | | | | | | | | 4.51 | 0.78 |
| Ítem 1 (n=76) | 4 | 4.90% | 1 | 1.20% | 4 | 4.90% | 21 | 25.60% | 46 | 56.10% | 4.37 | 1.031 | |
| Ítem 2 (n=77) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 5 | 6.10% | 31 | 37.80% | 39 | 47.60% | 4.38 | 0.779 | |
| Ítem 3 (n=76) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 4 | 4.90% | 19 | 23.20% | 51 | 62.20% | 4.55 | 0.773 | |
| Ítem 4 (n=77) | - | - | 1 | 1.20% | 3 | 3.70% | 20 | 24.40% | 53 | 64.60% | 4.62 | 0.629 | |
| Ítem 5 (n=75) | - | - | 2 | 2.40% | 2 | 2.40% | 28 | 22.00% | 53 | 64.60% | 4.63 | 0.673 | |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

La tabla 12 presenta las percepciones de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez representados por las medias y las desviaciones estándar de la dimensión desarrollo permanente e integral y los respectivos ítems.

Como se puede verificar en la tabla 12 los 9 ítems de la dimensión desarrollo permanente e integral tienen valores superiores a 3 lo que significa que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez manifestaron una percepción de importancia.

De una forma resumida se puede decir que el conocimiento de la dimensión desarrollo permanente e integral por parte de los funcionarios registra una conformidad importante presentando una media de 4.51 puntos (desviación estándar de 0.77). Es decir, los funcionarios de la policlínica consideran la dimensión e ítems desarrollo permanente e integral, importante para ejercer la ética profesional.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión (8) desarrollo permanente e integral.

| | Nada importante | | Poco importante | | Ni importante o ni no importante | | Importante | | Muy importante | | Media | Desviación Estándar |
|--------------------|-----------------|-------|-----------------|-------|----------------------------------|--------|------------|--------|----------------|--------|-------------|---------------------|
| Dimensión 8 | | | | | | | | | | | 4.36 | 0.81 |
| Item 1 (n=76) | - | - | 1 | 1.20% | 5 | 6.10% | 24 | 29.30% | 46 | 56.10% | 4.51 | 0.683 |
| Item 2 (n=75) | - | - | 3 | 3.70% | 8 | 9.80% | 40 | 48.80% | 24 | 29.30% | 4.13 | 0.759 |
| Item 3 (n=73) | - | - | 1 | 1.20% | 5 | 6.10% | 34 | 41.50% | 33 | 40.20% | 4.36 | 0.674 |
| Item 4 (n=76) | 1 | 1.20% | 1 | 1.20% | 5 | 6.10% | 22 | 26.80% | 47 | 57.30% | 4.49 | 0.792 |
| Item 5 (n=75) | - | - | 1 | 1.20% | 9 | 11.00% | 23 | 28.00% | 42 | 51.20% | 4.41 | 0.755 |
| Item 6 (n=51) | 1 | 1.20% | 2 | 2.40% | 2 | 2.40% | 19 | 23.30% | 27 | 32.90% | 4.35 | 0.89 |
| Item 7 (n=75) | 2 | 2.40% | 2 | 2.40% | 10 | 12.20% | 30 | 36.60% | 31 | 37.80% | 4.15 | 0.94 |
| Item 8 (n=76) | - | - | - | - | 7 | 8.50% | 18 | 22.00% | 52 | 62.20% | 4.58 | 0.659 |
| Item 9 (n=75) | 5 | 6.10% | 2 | 2.40% | 6 | 7.30% | 18 | 22.00% | 44 | 53.70% | 4.25 | 1.152 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

4.7 Análisis descriptivo de los departamentos

La tabla 13 presenta la frecuencia absoluta y relativa de los departamentos de la Policlínica Horacio Díaz Gómez (Institución de Salud en Santiago de Veraguas) a los que pertenecen los funcionarios públicos que participaron en el estudio.

Como se puede verificar en la tabla 13 los departamentos a los que pertenecen los funcionarios que participaron en el estudio fueron: Administración (11, 13.41%); Farmacia (5, 6.10%); Recursos Humanos (5, 6.10%); Seguridad (5, 6.10%); Aseo (4, 4.88%); Atención al Asegurado (4, 4.88%); Contabilidad (4, 4.88%); Dirección Médica (4, 4.88%); Mantenimiento (4, 4.88%); Tesorería (4, 4.88%); Transporte (4, 4.88%); Compras (3, 3.66%); Kardex (3, 3.66%); Laboratorio (3, 3.66%); Nutrición (3, 3.66%); almacén (2, 2.44%); Bienes Patrimoniales (2, 2.44%); Biomédica (2, 2.44%); Cardiología (2, 2.44%); Costos

(2, 2.44%); Oxígeno (2, 2.44%); Rayos X (2, 2.44%); informática (1, 1.22%); Registros médicos (1, 1.22%).

En total son 24 departamentos de la Policlínica Horacio Díaz Gómez (Institución de Salud en Santiago de Veraguas) que fueron tomados en cuenta para el estudio de la percepción de la ética profesional.

Tabla 13

Análisis descriptivos de los departamentos de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez (Institución de Salud en Santiago de Veraguas)

| Departamentos | Absoluta | Relativa |
|-----------------------|-----------|-------------|
| Administración | 11 | 13.41% |
| Almacén | 2 | 2.44% |
| Aseo | 4 | 4.88% |
| Atención al Asegurado | 4 | 4.88% |
| Bienes Patrimoniales | 2 | 2.44% |
| Biomédica | 2 | 2.44% |
| Cardiología | 2 | 2.44% |
| Compras | 3 | 3.66% |
| Contabilidad | 4 | 4.88% |
| Costo | 2 | 2.44% |
| Dirección Médica | 4 | 4.88% |
| Farmacia | 5 | 6.10% |
| Informática | 1 | 1.22% |
| Kardex | 3 | 3.66% |
| Laboratorio | 3 | 3.66% |
| Mantenimiento | 4 | 4.88% |
| Nutrición | 3 | 3.66% |
| Oxígeno | 2 | 2.44% |
| Rayos X | 2 | 2.44% |
| Recursos Humanos | 5 | 6.10% |
| Registros Médicos | 1 | 1.22% |
| Seguridad | 5 | 6.10% |
| Tesorería | 4 | 4.88% |
| Transporte | 4 | 4.88% |
| Total | 82 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

Como se puede verificar en la tabla 14, los funcionarios del departamento de administración de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.32, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de administración consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de almacén de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global a igual a 4.44, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de almacén consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de aseo de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.60, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de aseo consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de atención al asegurado de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.44, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de atención al asegurado consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de bienes patrimoniales de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.56, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de bienes patrimoniales consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de biomédica de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 3.95, lo que indica que tienen una percepción positiva importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de biomédica consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de cardiología de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media igual a 4.02, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de cardiología consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de compras de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.84 lo que indica que tienen una percepción muy importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de compras consideran muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de contabilidad de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.82, lo que indica que tienen una percepción muy importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de contabilidad consideran muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de costos de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.91, lo que indica que tienen una percepción muy importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de costos consideran muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de dirección médica de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.72, lo que

indica que tienen una percepción muy importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de dirección médica consideran muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de farmacia de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.05, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de farmacia consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de informática de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.18, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de informática consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de kardex de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.53 lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de kardex consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de laboratorio de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.09, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de laboratorio consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de mantenimiento de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.44, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la

ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de mantenimiento consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de nutrición de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.08, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de nutrición consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de oxígeno de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.82, lo que indica que tienen una percepción muy importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de oxígeno consideran muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de rayos x de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.25, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de rayos x consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de recursos humanos de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.64, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de recursos humanos consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de registros médicos de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.86, lo que indica que tienen una percepción muy importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de registros

médicos consideran muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de seguridad de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.43, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de seguridad consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de tesorería de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.50, lo que indica que tienen una percepción importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de tesorería consideran importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Los funcionarios del departamento de transporte de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez registraron un valor de la media global igual a 4.84, lo que indica que tienen una percepción muy importante sobre el nivel de conocimiento de la ética profesional. Es decir, los funcionarios del departamento de transporte consideran muy importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión.

Tabla 14

Percepción del nivel de conocimiento sobre la ética profesional de los funcionarios de los diferentes departamento de administración de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez.

| Departamento | Dimensiones | | | | | | | | Media Global |
|----------------------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| | Media | Media | Media | Media | Media | Media | Media | Media | |
| Administración | 4.34 | 4.24 | 4.03 | 3.98 | 4.02 | 4.07 | 3.93 | 3.94 | 4.32 |
| Almacén | 4.25 | 4.79 | 4.50 | 4.38 | 4.30 | 4.50 | 4.20 | 4.44 | 4.44 |
| Aseo | 4.56 | 4.63 | 4.65 | 4.63 | 4.71 | 4.56 | 3.40 | 4.47 | 4.60 |
| Atención al Asegura | 4.19 | 4.41 | 4.05 | 4.38 | 3.40 | 3.50 | 4.69 | 4.53 | 4.44 |
| Bienes Patrimoniales | 4.63 | 4.51 | 4.60 | 4.88 | 4.60 | 4.38 | 2.40 | 4.38 | 4.56 |
| Biomédica | 2.63 | 4.11 | 4.30 | 4.50 | 3.60 | 4.38 | 4.30 | 3.82 | 3.95 |
| Cardiología | 4.13 | 3.60 | 4.30 | 3.63 | 3.60 | 3.50 | 4.33 | 4.61 | 4.02 |
| Compras | 4.83 | 4.75 | 4.93 | 5.00 | 4.60 | 5.00 | 5.00 | 4.78 | 4.84 |
| Contabilidad | 4.56 | 4.88 | 4.80 | 4.81 | 4.95 | 4.94 | 5.00 | 4.68 | 4.82 |
| Costo | 4.75 | 5.00 | 4.90 | 5.00 | 4.80 | 5.00 | 5.00 | 4.80 | 4.91 |
| Dirección Médica | 4.81 | 4.59 | 4.95 | 4.63 | 4.90 | 4.86 | 4.74 | 4.50 | 4.72 |
| Farmacia | 3.90 | 4.35 | 4.48 | 3.92 | 3.92 | 4.05 | 3.88 | 3.88 | 4.05 |
| Informática | 4.50 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 4.60 | 4.50 | 4.20 | 3.89 | 4.18 |
| Kardex | 4.33 | 4.75 | 4.07 | 4.75 | 4.73 | 4.58 | 4.73 | 4.36 | 4.53 |
| Laboratorio | 4.33 | 4.43 | 4.50 | 4.17 | 4.00 | 3.33 | 2.80 | 2.68 | 4.09 |
| Mantenimiento | 4.25 | 4.39 | 4.50 | 4.38 | 3.35 | 3.31 | 3.10 | 3.28 | 4.44 |
| Nutrición | 4.75 | 4.38 | 4.27 | 4.17 | 3.88 | 4.42 | 3.67 | 3.48 | 4.08 |
| Oxígeno | 4.88 | 5.00 | 4.60 | 4.88 | 4.80 | 4.63 | 4.90 | 4.78 | 4.82 |
| Rayos X | 3.50 | 4.07 | 4.30 | 4.63 | 4.80 | 4.50 | 4.70 | 3.89 | 4.25 |
| Recursos Humanos | 4.48 | 4.68 | 4.41 | 4.70 | 4.76 | 4.75 | 4.76 | 4.58 | 4.64 |
| Registros Médicos | 5.00 | 4.88 | 4.80 | 4.75 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 4.67 | 4.86 |
| Seguridad | 4.28 | 4.60 | 4.31 | 4.50 | 4.57 | 4.60 | 4.48 | 4.19 | 4.43 |
| Tesorería | 4.44 | 4.62 | 4.35 | 4.50 | 4.65 | 4.50 | 4.50 | 4.42 | 4.50 |
| Transporte | 4.81 | 4.85 | 4.80 | 4.69 | 4.95 | 4.94 | 4.80 | 4.88 | 4.84 |

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos

4.8 Validación de la hipótesis de investigación

A continuación, se da respuesta a la hipótesis de investigación fijada y que soporta el principal objetivo del estudio.

- Hipótesis 1: Existe una percepción importante sobre el conocimiento de la ética profesional que alcanza a 90% de los funcionarios que laboran en una institución de salud: policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, Santiago-Veraguas. Año 2020.

En la tabla 15 se puede observar la media de cada uno de los funcionarios encuestados para todos los ítems de la Ética Profesional. Se identifica que la

media global sobre la percepción del conocimiento sobre la ética profesional es igual a 4.4654. De este modo, se puede analizar que existe una percepción entre importante y muy importante sobre el conocimiento de la ética profesional en la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez de acuerdo con la escala de Likert. Por lo tanto, existen evidencias estadísticas suficiente para afirmar que existe una percepción importante sobre el conocimiento de la ética profesional, por el 90% de los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez.

Tabla 15

Media de los funcionarios encuestados.

| n | Media | n | Media | n | Media | n | Media | n | Media |
|---------------------|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|---------------|
| 1 | 3.60 | 18 | 3.90 | 35 | 4.86 | 52 | 4.3 | 69 | 4.16 |
| 2 | 4.05 | 19 | 4.86 | 36 | 4.95 | 53 | 4.75 | 70 | 4.63 |
| 3 | 3.84 | 20 | 4.36 | 37 | 5.00 | 54 | 4.88 | 71 | 4.39 |
| 4 | 4.14 | 21 | 3.53 | 38 | 4.74 | 55 | 4.91 | 72 | 4.67 |
| 5 | 4.70 | 22 | 4.36 | 39 | 4.93 | 56 | 4.61 | 73 | 4.02 |
| 6 | 3.53 | 23 | 4.14 | 40 | 4.61 | 57 | 5.00 | 74 | 4.80 |
| 7 | 4.10 | 24 | 3.81 | 41 | 5.00 | 58 | 4.02 | 75 | 4.00 |
| 8 | 4.63 | 25 | 4.23 | 42 | 4.20 | 59 | 4.44 | 76 | 4.08 |
| 9 | 4.18 | 26 | 5.00 | 43 | 4.61 | 60 | 4.91 | 77 | 4.19 |
| 10 | 4.52 | 27 | 4.53 | 44 | 4.60 | 61 | 4.39 | 78 | 3.66 |
| 11 | 4.32 | 28 | 4.63 | 45 | 4.60 | 62 | 4.76 | 79 | 4.58 |
| 12 | 4.53 | 29 | 4.25 | 46 | 5.00 | 63 | 4.12 | 80 | 4.25 |
| 13 | 4.50 | 30 | 4.77 | 47 | 5.00 | 64 | 4.93 | 81 | 4.91 |
| 14 | 4.29 | 31 | 4.43 | 48 | 4.76 | 65 | 4.55 | 82 | 4.24 |
| 15 | 4.28 | 32 | 4.00 | 49 | 4.90 | 66 | 4.68 | | |
| 16 | 4.84 | 33 | 4.81 | 50 | 4.57 | 67 | 4.71 | | |
| 17 | 4.09 | 34 | 4.75 | 51 | 3.98 | 68 | 4.81 | | |
| MEDIA GLOBAL | | | | | | | | | 4.4654 |

Fuente: Elaboración Propia.

Par dar un mayor nivel de robustez a la hipótesis de investigación se aplicó la prueba paramétrica T-student para una muestra y se asumió las siguientes hipótesis estadísticas con un nivel de significancia de 5%:

H_0 : La media global de percepción es igual a 3.00

H_1 : La media global de percepción es diferente a 3.00

Conforme a la tabla 16, se concluye que existen evidencias estadísticas suficiente para afirmar que la media es significativamente diferente de 3; teniendo en vista que el valor del p-valor (3.8393E-50) es menor que el nivel de significancia (0.05).

Tabla 1

Prueba T-Student para una muestra

| Prueba T-Student | Valor de prueba = 3.00 | | | | | |
|----------------------------|------------------------|----|------------------|----------------------|------------------------------------------------|----------|
| | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | |
| | | | | | Inferior | Superior |
| Media Global de Percepción | 34.446 | 81 | .000 | 1.46571 | 1.3811 | 1.5504 |

Fuente: Elaboración Propia.

Para concluir con este capítulo se deben señalar los hallazgos más importantes que se dieron a partir de la recolección de datos en cuanto a la información proporcionada por los funcionarios encuestados:

- El departamento de costos registro un valor de la media igual a 4.91 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 1: atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos).
- El departamento de registros médicos registro un valor de la media igual a 4.86 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 8: desarrollo permanente e integral).
- El departamento de compras registro un valor de la media igual a 4.84 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 5: relaciones entre funcionarios).
- El departamento de transporte registro un valor de la media igual a 4.84 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 4 (uso de autoridad y cargo público)).

- El departamento de contabilidad registro un valor de la media igual a 4.82 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 1: atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos).
- El departamento de oxígeno registro un valor de la media igual a 4.82 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 3: conocimiento y aplicación de leyes y normas).
- El departamento de dirección médica registro un valor de la media igual a 4.72 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 8: desarrollo permanente e integral).
- El departamento de recursos humanos registro un valor de la media igual a 4.64 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 3: conocimiento y aplicación de leyes y normas).
- El departamento de aseo registro un valor de la media igual a 4.60 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 7: manejo responsable de información).
- El departamento de bienes patrimoniales registro un valor de la media igual a 4.56 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 7: manejo responsable de información).
- El departamento de Kardex registro un valor de la media igual a 4.53 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 3: conocimiento y aplicación de leyes y normas).
- El departamento de tesorería registro un valor de la media igual a 4.50 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 3: conocimiento y aplicación de leyes y normas).
- El departamento de atención al asegurado registro un valor de la media igual a 4.44 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 5: relaciones entre funcionarios).

- El departamento de almacén registro un valor de la media igual a 4.44 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 7: manejo responsable de información).
- El departamento de mantenimiento registro un valor de la media igual a 4.44 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 7: manejo responsable de información).
- El departamento de seguridad registro un valor de la media igual a 4.43 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 8: desarrollo permanente e integral).
- El departamento de administración registro un valor de la media igual a 4.32 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 7: manejo responsable de información).
- El departamento de rayos X registro un valor de la media igual a 4.25 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 1: atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos).
- El departamento de informática registro un valor de la media igual a 4.18 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 8: desarrollo permanente e integral).
- El departamento de laboratorio registro un valor de la media igual a 4.09 (la dimensión con menor valor de la media (fue la dimensión 8: desarrollo permanente e integral).
- El departamento de nutrición registro un valor de la media igual a 4.08.
- El departamento de farmacia registro un valor de la media igual a 4.05 (las dimensiones con menor valor de la media fueron la dimensión 7: manejo responsable de información y la dimensión 8: desarrollo permanente e integral).

- El departamento de cardiología registro un valor de la media igual a 4.02 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 6: uso de recursos públicos).
- El departamento de biomédica registró un valor de la media igual a 3.95 (la dimensión con menor valor de la media fue la dimensión 1: atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos).

En general, de acuerdo con esta información se concluye que los funcionarios de cada departamento de la institución de salud deben fortalecer algunas de las dimensiones de la ética profesional para mejorar continuamente en su rol. Es importante destacar, que hay dimensiones de la ética profesional que registraron valores de la media inferior a 3.00 en los siguientes departamentos: bienes patrimoniales (dimensión 7), biomédica (dimensión 1), y laboratorio (dimensión 7 y dimensión 8).

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1. Título de la propuesta

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE VALORES Y ÉTICA EN EL TRABAJO EN SALUD, DIRIGIDO A EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA POLICLÍNICA “DR. HORACIO DÍAZ GÓMEZ”

5.2. Descripción

Hoy en día las organizaciones desarrollan planes estratégicos basados en su mayor capital: su recurso humano; debido a que el fortalecimiento y motivación que pueda tener dicho capital, lo que genera un gran impacto no sólo en los resultados de productividad, sino también el trato y atención que se le brinda al usuario de los servicios que brinda la institución. Entre los planes más importantes están los de capacitación. Para ello, se emplean diversos métodos para detectar las necesidades existentes y futuras que puedan darse en la organización, por lo tanto, esto es importante para las instituciones de índole privada y también para las instituciones públicas, que están al servicio de la sociedad en general.

Tomando en cuenta lo anterior se lleva a cabo la elaboración de un plan de capacitación para institución que brinda servicios relacionados con el sector de la salud pública, ubicada en el distrito de Santiago de Veraguas, República de Panamá. El cual responde a la investigación realizada en esta institución de salud y que responde al nombre de: **PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE VALORES Y ÉTICA EN EL TRABAJO EN SALUD, DIRIGIDO A EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA POLICLÍNICA “HORACION DÍAZ GÓMEZ”**.

5.3. Justificación

La formación de recursos humanos en el campo de la salud mantiene las ideas rectoras de la Caja del Seguro Social (CSS), en cuanto a la formación de valores éticos y morales del profesional y la integración de la institución con la sociedad a través de la vinculación del estudio con el trabajo y la formación a lo largo de la vida del profesional y trabajador de la salud. Sin embargo, no es menos cierto que el propio proceso de evolución social introduce cambios en la forma y modos de actuar del individuo que influyen en sus principios y valores y es por ello, que se requiere de un proceso continuo de perfeccionamiento que permita modular esos cambios y que garantice que se incentiven y mantengan los valores compartidos por la sociedad panameña. De ahí la relevancia y el énfasis que se ha puesto en estos aspectos en esta propuesta dirigida a la formación y afianzamiento de los principios, valores y ética profesional en el profesional que labora en una institución de salud ubicada en el distrito de Santiago, provincia de Veraguas, República de Panamá, de manera que se evidencie los resultados de esta propuesta en todos los escenarios de actuación de este servidor público.

5.4. Objetivos

- Caracterizar la situación de la entidad desde el punto de vista percibido por el funcionario en cuanto a los valores individuales y colectivos que se relacionan con la ética profesional.
- Identificar, consensuar y definir colectivamente los valores éticos/profesionales que deben identificar a la institución de salud de acuerdo con su Misión y Visión.
- Conceptualizar cada uno de los conceptos relacionados con los valores éticos/profesionales y explicitar que entiende cada uno de cómo influyen en el ejercicio de su trabajo como servidor público.

- Definir las conductas que identifican y se asocian a los valores éticos/profesionales y representación en las competencias de los trabajadores administrativos de esta institución pública.
- Promover la creación por parte de los gerentes de esta institución de salud pública de incentivos que constituyan el motor impulsor colectivo y en los que deben ser trabajados los valores de responsabilidad, profesionalidad, honestidad, solidaridad, transparencia, entre otros.

5.5. Contenidos

Los contenidos trabajados en forma semipresencial le permitirán al participante seleccionar y administrar sus horarios y para ello se han considerado los siguientes temas, como aparece en la tabla 17.

Tabla 17

Secciones, temas y contenidos de la capacitación

| SESIONES | TEMAS | CONTENIDO |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Sesión 1</p> | <p>Tema 1: Aspectos generales de la ética.</p> <p>Tema 2: Ética personal.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ética, su objeto de estudio y sentido sociocultural. • La ética y los valores (justicia, verdad, responsabilidad y otros). • Ética en el ejercicio de la ciudadanía. <p>Tema 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ser humano en busca de sentido. • Retos en la vida. • Calidad de vida. • Desarrollo integral. • Proyecto de vida. • Metas en la vida. |
| <p>Sesión 2</p> | <p>Tema 3: Ética profesional</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Creación del auto-concepto profesional. • Ética y competitividad profesional. • Ética y liderazgo. • La veracidad en la actuación profesional. |
| <p>Sesión 3</p> | <p>Tema 4: La ética profesional y el rol del servidor público del campo de la salud.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ética y el profesional administrativo del campo de la salud pública. • La práctica profesional en el contexto de la salud pública. |
| <p>Sesión 4</p> | <p>Tema 5: Códigos profesionales y de conducta para el servidor público en el campo de la salud.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética de las instituciones y organizaciones relacionadas con el campo de la salud. • Ética de los recursos humanos. • La responsabilidad social de las instituciones y organizaciones de salud pública en Panamá. • Ética y la administración de los recursos financieros públicos en las instituciones de salud. |
| <p>Sesión 5</p> | <p>Tema 6: Importancia del compromiso ético/profesional en su actuación como servidor público de una institución de salud.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de responder al usuario de los servicios que presta la institución de salud pública. • Compromiso de trabajar cooperar y trabajar en equipo. • Compromiso de trabajar con pasión para lograr la inclusión y el trato equitativo. • Compromiso de brindar servicios de calidad, procurando la mejora continua en beneficio del usuario. • Ética de trabajo del funcionario de salud. |

Fuente: Elaboración propia

5.5.1. Contexto

La capacitación será dictada por especialistas en códigos de ética profesional y en gerencia pública, con amplia experiencia en temas de transparencia, responsabilidad y honestidad (entre otros).

Podrán acceder, funcionarios administrativos que laboren (a la fecha que se dictará la capacitación), en los diferentes departamentos de la institución pública donde se desarrolló la investigación.

Se cursará en las fechas que designen los administradores en las instalaciones de la institución pública. Tendrá una fecha de apertura de inscripciones y una fecha de finalización de la misma.

No tendrá ningún costo, pero los participantes deben separar cupos (Hay un cupo de 10 personas como mínimo y 20 como máximo).

Informes con el Licenciado William Brown, teléfono.

5.5.2. Beneficiarios y costo

Los beneficiarios serán los 364 funcionarios administrativos que laboren (a la fecha que se dictará la capacitación), en los diferentes departamentos de la institución pública donde se desarrolló la investigación.

Los costos de la capacitación serán asumidos con los pecunias propios del organizador o con las gestiones que él realice para tal fin.

Esta propuesta es de aplicación para todo el personal administrativo que labora en la Policlínica “Dr. Horacio Díaz Gómez” lo que facilitará la atención del usuario de esta institución de salud, lo que contribuirá a cubrir sus necesidades de atención en salud y que la institución, tenga un mayor impacto en logro de la calidad en salud en la región donde se encuentra ubicada.

El costo total de la capacitación es de **B/. 6,368.00**

5.5.3. Diseño

Uno de los problemas que vive la sociedad panameña actual es la poca formación en ética profesional que tiene el servidor público que trabaja en las diferentes instituciones que tienen que ver con la atención a un usuario y las organizaciones que brindan servicios relacionados con la salud, no escapan a esta realidad. Es por ello, que se presenta esta propuesta en la modalidad semipresencial, donde se pretende introducir al participante en la comprensión de la importancia de la ética profesional desde un punto de vista fuertemente práctico, que refuerce los fundamentos teóricos de esta temática, de manera que lo motive a interactuar de una manera positiva y transparente con los usuarios de la institución donde se desarrollará la propuesta.

La propuesta se desarrollará en una modalidad de seminario y se realizará utilizando como propuesta didáctica basada en la actividad semipresencial a partir de una metodología de autoaprendizaje y aprendizaje tutorizado.

Además, se ha considerado la siguiente matriz de ejecución, como se muestra en la tabla 18.

5.5.4. Presupuesto

Tabla 19

Presupuesto

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | COSTO UNITARIO (BALBOAS) | GASTO TOTAL (BALBOAS) |
|---------------------------------------|----------|-----------------------------------|-----------------------|
| Carpetas de información | 30 | 5.00 | 150.00 |
| Mesas de trabajo | 3 | 50.00 | 150.00 |
| Tablero | 1 | 150.00 | 150.00 |
| Marcadores (indelebles y permanentes) | 20 | 2.00 | 40.00 |
| Cinta adhesiva | 2 | 1.50 | 3.00 |
| Alquiler de Equipo Multimedia | 1 | 2,000.00 | 2,000.00 |
| Proyector | 1 | 300.00 | 300.00 |
| Certificados | 30 | 5.00 | 150.00 |
| Refrigerios | 30 | 1.50 (por participante y por día) | 225.00 |
| Honorarios de los expositores | 3 | 3,000.00 | 3,000.00 |
| Imprevistos | | | 200.00 |
| TOTALES | | | 6,368.00 |

Fuente: Elaboración propia.

5.5.5. Cronograma de actividades

El cronograma de actividades se muestra en la tabla 20.

Tabla 20

Cronograma de actividades

| No. | Actividad | Fecha inicio | Fecha fin | Responsable(s) |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|----------------|
| 1.- | Reunión con los administradores para organizar la capacitación | | | William Brown |
| 2.- | Enviar notas para solicitar los permisos necesarios para realizar la capacitación | | | William Brown |
| 3.- | Firma de acuerdos para utilizar las instalaciones de la Policlínica para realizar la capacitación | | | William Brown |
| 4.- | Organizar los permisos para que los funcionarios para participar de la capacitación | | | William Brown |
| 5.- | Inauguración del programa de capacitación | | | William Brown |

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue evaluar la percepción que tienen sobre el conocimiento de la ética profesional los funcionarios que laboran en una institución de salud: Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, Santiago-Veraguas, año 2020. Para tal se aplicó un cuestionario estructurado en 8 dimensiones y 44 ítems para analizar cómo percibe el funcionario que labora en una institución de salud la importancia de la ética profesional.

A través de los resultados obtenidos se ha concluido que:

- Las 8 dimensiones registraron valores de la media superior a 3.00 lo que indica que los funcionarios perciben como importante el conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión. En orden descendente las dimensiones registraron los siguientes valores de la media: dimensión 2 (relaciones con la ciudadanía) valor de la media igual a 4.52; dimensión 6 (uso de recursos públicos) valor de la media igual a 4.52; dimensión 4 (uso de autoridad y cargo público) valor de la media igual a 4.51; dimensión 5 (relaciones entre funcionarios) valor de la media igual a 4.51; dimensión 7 (manejo responsable de información) valor de la media igual a 4.51; dimensión 3 (conocimiento y aplicación de leyes y normas) valor de la media igual a 4.48, dimensión 1 (atención a peticiones, quejas y denuncias de los ciudadanos) valor de la media igual a 4.39 y la dimensión 8 (desarrollo permanente e integral) valor de la media igual a 4.36.
- Con respecto, a los departamentos de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez. El valor de la media de los 24 departamentos registro un valor superior a 3.00 lo que indica que los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez perciben como importante el

conocimiento de la ética profesional para ejercer su profesión. Los funcionarios de los departamentos de compras, costos, contabilidad, oxígeno, registros médicos y transporte de la policlínica registraron un valor de la media por encima de 4.80 lo que indica que su percepción sobre el conocimiento de la ética profesional es muy importante para ejercer su profesión o función dentro de la institución.

- Relativamente a la percepción global sobre el conocimiento de la ética profesional en la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez se puede concluir que los funcionarios manifestaron una percepción muy importante sobre el conocimiento de la ética profesional. Pues, el valor de la media se aproximó al valor de referencia teórica 5 puntos (Muy importante). Es decir, los funcionarios de la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez perciben como importante y muy importante el conocimiento sobre la ética profesional para ejercer su rol dentro de la institución.

RECOMENDACIONES

En este apartado de este trabajo se presentarán algunas sugerencias que se han originado producto del proceso de realización de este estudio. Dichas sugerencias tienen que ver con diversos aspectos relacionados con la temática investigada. A partir de esto se recomienda:

1. A la Coordinación de la Maestría en Gerencia Pública que considere la posibilidad de que en estudios posteriores se aborde el tema tratado en este trabajo, empleando metodologías diferentes, como utilizando entrevistas para ampliar la perspectiva del entrevistado sobre un tema tan sensitivo como lo es la ética y su aplicación en el ejercicio de sus funciones.
2. A los funcionarios administrativos donde se desarrolló la investigación, elevar peticiones para que reciban seminarios, cursos y/o jornadas de actualización sobre la importancia, promoción y el fomento de la ética.
3. A la administración de la Policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, firmar convenios con instituciones de educación superior, para que sus funcionarios, se les facilite tomar estudios de posgrado, como lo son los diplomados o para realizar congresos, conferencias y simposios, en donde ellos podrán aprender y participar con facilidad, con la finalidad de hacer mayor énfasis en la formación ética y de valores de los mismos.
4. A la institución de salud donde se desarrolló el trabajo se le recomienda emprender y fomentar diversas estrategias para fortalecer el conocimiento de la ética profesional y velar porque sea aplicada en beneficio de la institución y los usuarios a que son atendidos.

5. Se sugieren monitorizar de 2 en 2 años la percepción sobre el conocimiento de la ética profesional en la policlínica Dr. Horacio Díaz Gómez, para analizar el comportamiento y la evolución de los funcionarios.

REFERENCIAS

- Álvarez Álvarez, L., Rodríguez Giraldo, M. y Marrugo Padilla, A. (2018). Propuesta metodológica con pedagogía dirigida a construir una cultura de transparencia en Colombia. *Boletín Virtual Mayo*, 7, 1-17. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/493/470>
- Areche, J., Villasmil, J. y Isea, J. (2018). Perfil del contralor social en la gestión comunitaria. Perspectiva teórica para el desarrollo de la gerencia pública. *Revista Iustitia Socialis*, 3(5), 82-109. file:///D:/Downloads/Dialnet-PerfilDelContralorSocialEnLaGestionComunitariaPers-7049458.pdf
- Bautista, O. D. (2016). ¿Cómo abordar la corrupción? Una vía para su solución a través de la ética pública. *Revista DIREITO*, 2(1), 25 – 38.
- Benítez Palma, E. (2017). ¿Se puede fiscalizar la ética? *Revista Española de Control Externo*, 19(56), 77-95.
- Beltrán Guerrero, C. (2010). La ética del defensor público. *Revista de Derecho y Libertad*, (16), 79-84.
- Barreras Cedeño, I. (2007). *Propuesta metodológica para la determinación de los valores organizacionales*. <http://www.monografias.com/trabajos20/valores-organizacionales/valores-organizacionales.shtml>
- Betancur Jiménez, G. E. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 109-121.
- Bolaños Salamanca, A. L., Bolaños Bonilla, D. E. y Díaz Olaya, J. P. (2017). Corrupción, la revisoría fiscal y la necesidad de fortalecer los entes de control en las instituciones públicas. *Criterio Libre Jurídico*, 14(1), 20-7.
- Bolívar Meza, M. L. (2019). Crisis de la legitimidad del estado contemporáneo. Replantando el papel de la ética pública. *Revista POLIS*, 15(1), 33-63.
- Borja García, L. M. (2017). Cultura organizacional y gestión pública de los servicios de salud en Colombia. *Revista Administración & Desarrollo*, 47(25), 136-59.
- Bosch, M. y Cavalloni, R. (2016). ¿Es posible una definición de integridad en el ámbito de la ética empresarial? *Revista Empresa y Humanismo*, 19(2), 51-68.
- Buitrago, R. A. (2018). Autonomía caudal como factor potenciador de la gestión ética en organizaciones del sector público. *Revista CICAG*, 15(2), 133-149.
- Briones, E. y Lara, L. (2016). Educación ética en la Universidad a través del diálogo multicultural online. *Revista Comunicar*, 24(47), 99-111.
- Castell-FloritSerrate, R. (2017). La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública. *Revista Cubana de Salud*, 43(1), 1-5.