

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1ERA COHORTE

ÉTICA PROFESIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:
Un estudio al personal asistencial en la Cruz Roja seccional Mérida - Venezuela

Bdigital.ula.ve

Autora: Lcda. Ana Z. Marquina R.

Tutor: Dr. Daniel Ramírez Calderón

Mérida, julio de 2024

C.C.Reconocimiento

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1ERA COHORTE

**ÉTICA PROFESIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:
Un estudio al personal asistencial en la Cruz Roja seccional Mérida – Venezuela**

Trabajo de Grado para optar al grado de Especialización en Gestión del Talento Humano

**Autora: Lcda. Ana Z. Marquina R.
Tutor: Dr. Daniel Ramírez Calderón**

C.C.Reconocimiento

DEDICATORIA

A Dios padre todopoderoso, mi amigo fiel, por fortalecer mi espíritu y darme el don de la inteligencia y la sabiduría.

A mis padres Julio César y María del Carmen, que desde el cielo son mi fuerza espiritual.

Este trabajo de investigación está dedicado con profundo amor y gratitud a mi amado José Félix Rivas, mi novio, y a mis hijas Ananda y Andrea, quienes han sido la base de mi apoyo incondicional. Ellos han sido la fuente de mi inspiración para luchar cada día más y alcanzar mis metas, culminando con éxito este presente estudio.

A ustedes, con todo mi corazón, les dejo este legado, fruto de mi esfuerzo y constancia. Han representado la relación más poderosa y significativa que Dios ha colocado en mi vida, siendo mis guías en el aprendizaje y la enseñanza. Siempre juntos, avanzando en el camino del conocimiento.

A Mayra, Richel, Arquímedes, Alix y Yessica, mis hijos del alma, quienes junto a mis hijas han tejido un hermoso tapiz de amistad y cariño. Gracias por formar parte de nuestra familia.

A Claudia, Nohelis, Gabriela, Lesbia, Freddy, Nohelia, Carmencita, Maryuri, Zulay, Lucina, Maritza, Mercedes, Jessica, Yeisbin, Marcela y Fanny, por brindarme su apoyo incondicional en los momentos en que más he necesitado una mano amiga.

A mis hermanas, hermano, sobrinos y demás familiares por su acompañamiento y amor.

A mis amigos fieles de corazón, quienes con su apoyo incondicional siempre están en mi vida.

Gracias por su confianza y buenos consejos porque con su presencia han ayudado a construir y formar la persona que soy ahora.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de los Andes, distinguida casa de estudio, símbolo de motivación, para mejorar continuamente en el ámbito personal, laboral y profesional, la cual ha sido impulso y fortaleza en mis logros.

A la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES), por ser mi segundo hogar.

Al Postgrado del CIDE, principalmente al Dr. Daniel Ramírez Calderón, por haber sido mi tutor y guía durante todo este proceso, Dios le pague a quien con su paciencia, asesoría técnica y orientación académica logró darle forma y coherencia a este trabajo de investigación.

A los profesores del CIDE, quienes durante la escolaridad fueron claves para la enseñanza y sabiduría, a todos; gracias, a mi gran Mentor Profesor Ángel Rodríguez (+), a las Profesoras, Karelly Paredes, Marlene Peñaloza, María Fernanda Peña, Sonia Andrade, Raquel Vento, Marysergia Peña, Jenny Muchacho, y a los profesores Elvиз Nuñez, Rafael Borges, Douglas Ramírez, Tángel Rivas, Ángel Dávila, y la profesora Alejandra Quintero (CIAAL).

Al personal administrativo, por su cooperación y paciencia.

Al Decano Profesor Raul Huizzi, por su apoyo incondicional.

A todos los miembros del Grupo de Investigación Sobre Agricultura, Gerencia y Ambiente, (GISAGA) gracias por su apoyo académico, laboral y personal.

A la profesora Zuleyma Rosales, quien, con su vocación académica, dedicación y responsabilidad, ha sido apoyo y fuente de inspiración infinita y luz de Dios para continuar mi formación profesional.

Al Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes (CDCHTA), por el financiamiento otorgado a través del proyecto: E-394-09-24-Em

A todos, muy agradecida, por siempre guiarme y orientarme desde el ámbito académico despertando en mí, la necesidad de formarme como investigadora, y titularme Especialista en Gestión del Talento Humano.

ÍNDICE GENERAL

ACTA.....	i.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Problema Central.....	8
Objetivos de la Investigación	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos	11
Justificación del estudio	11
Delimitación del estudio.....	13
Alcance de la investigación.....	13
Limitante de la investigación	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
Antecedentes de la Investigación	15
Bases teóricas	18
Bases legales	41
CAPÍTULO III.....	52
MARCO METODOLÓGICO.....	52
CAPÍTULO IV.....	70
PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	68

CAPÍTULO V.....	81
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	81
1. Primer objetivo específico.....	81
2. Segundo objetivo específico.....	92
3. Tercer objetivo específico	106
CAPÍTULO VI.....	111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
ANEXOS	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	133

Bdigital.ula.ve

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Valores y principios éticos involucrados en las etapas del proceso de atención de enfermería	37
Tabla 2. Valores y principios éticos, derechos y responsabilidades en los diferentes momentos de atención en salud	39
Tabla 3. Operacionalización de Variables: “Ética profesional en la prestación de servicios de salud: Un estudio al personal de la Cruz Roja seccional Mérida-Venezuela”	67
Tabla 4. Resultados de los Ítems 7, 8, 9, 10 y 11 referidos al desempeño profesional	87
Tabla 5. Resultados de los Ítems 25, 27 y 29 referidos al Código de ética profesional y los lineamientos de la Cruz Roja	90
Tabla 6. Resultados de los Ítems 12, 14 y 15 referidos al Principio de beneficencia	93
Tabla 7. Resultados de los Ítems 21 referido al Principio No maleficencia.....	95
Tabla 8. Resultados de los Ítems 16, 17, 18, 23 y 24 referidos al Principio de justicia	97
Tabla 9. Resultados del Ítem 13 referido al Principio de lealtad.....	101
Tabla 10. Resultados del Ítem 19 referido al Principio de respeto.....	102
Tabla 11. Resultados del Ítem 22 referido al Principio de confidencialidad.....	104
Tabla 12. Resultados del Ítem 20 referido a la comunicación efectiva entre clientes y colegas.	105
Tabla 13. Resultados del Ítem 26 referido al proceso de inducción para el ingreso del personal en la organización	106
Tabla 14. Resultados del Ítem 28 referido a la colaboración entre Universidades, Colegio Profesionales y Centros de Salud para resolver problemas éticos en la Organización	108
Tabla 15. Resumen de resultados del Item 30, respecto a las acciones para reforzar la ética profesional entre el personal que hace vida en la Cruz Roja.....	108
Tabla 16. Resultados de la Dimensión socio demográfica encuestada	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Cruz Roja Venezolana Seccional Mérida	80
Figura 2. Estadística de resultados del Item 6: ¿cuáles son los cinco (5) valores o principios más importantes en el ámbito laboral?	81

Bdigital.ula.ve

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1ERA COHORTE
Mérida - Venezuela

ÉTICA PROFESIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:

Un estudio al personal asistencial en la Cruz Roja seccional Mérida - Venezuela

Trabajo de Grado para optar al grado de Especialización en Gestión del Talento Humano

Autora: Lcda. Ana Z. Marquina R.

Tutor: Dr. Daniel Ramírez

Fecha: julio 2024

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el posicionamiento de la noción de ética profesional y su influencia en la prestación de servicios de salud a nivel del personal asistencial en el caso específico de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida (Venezuela). El estudio se realizó bajo un enfoque mixto, con énfasis en el estudio de casos. Para la recolección de datos, se emplearon como técnica la encuesta y la observación directa, que fueron aplicados a informantes clave que prestan servicios de salud en la mencionada organización. El análisis de datos, se realizó con estadística univariable y triangulando la información colectada con la teoría. El cumplimiento del protocolo de investigación científica garantizó que los hallazgos fueran válidos y confiables. Como resultado, los profesionales de la salud tienen la siguiente jerarquía de valores profesionales: respeto, ética, secreto profesional, confianza y responsabilidad social, así mismo tienen bien arraigados los principios del movimiento internacional divulgados por la organización en los procesos de inducción e integración laboral. Además, conocen el código de ética de su profesión. En cuanto al servicio prestado, los profesionales de la salud se esmeran por hacer el bien, no perjudicar a terceros con sus acciones y lograr un meritorio desempeño profesional, que muchas veces requiere tener resueltos problemas estructurales del sector salud. Asimismo, dichos profesionales tienen un elevado nivel de justicia, lealtad, transparencia, y responsabilidad. En conclusión, los profesionales analizados demuestran poseer una concepción adecuada de la ética profesional, lo cual repercute de manera favorable en su desempeño laboral. Sin embargo, se sostiene que una mayor comunicación y un incremento en la motivación podrían propiciar la consecución de niveles de excelencia en su práctica profesional.

PALABRAS CLAVES: ética, gestión humana, principios, profesión, servicios, valores.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1ERA COHORTE
Mérida – Venezuela

PROFESSIONAL ETHICS IN THE PROVISION OF HEALTH SERVICES:

A study of healthcare personnel at the Mérida Red Cross - Venezuela

Thesis submitted to obtain the degree of Specialization in Human Talent Management

Author: Lcda. Ana Z. Marquina R.

Tutor: Dr. Daniel Ramírez

Date: July 2024

ABSTRACT

The research aimed to determine the positioning of the notion of professional ethics and its influence on the provision of health services at the level of supportive staff in the specific case of the Venezuelan Red Cross, section Merida (Venezuela). The study was conducted using a mixed methods approach, with an emphasis on case studies. For data collection, surveys and direct observation were employed as technique and were applied to key informants providing health services in the mentioned organization. Data analysis was performed using univariate statistics and triangulating the information collected with the theory. Adhering to the scientific research protocol ensured that the findings were valid and reliable. As a result, health professionals have the following hierarchy of professional values: respect, ethics, professional secrecy, trust and social responsibility. They also have a strong understanding of the principles of the international movement disseminated by the organization during the orientation and job integration processes. Additionally, they are familiar with the ethical code of their profession. Regarding the services provided, health professionals strive to do good, avoid harming others with their actions, and achieve meritorious professional performance, which often requires addressing structural problems in the health sector. Furthermore, these professionals exhibit a high level of justice, loyalty, transparency, and responsibility. In conclusion, the analyzed professionals demonstrate a proper understanding of professional ethics, which positively impacts their work performance. However, it is suggested that greater communication and increased motivation could foster the achievement of excellence in their professional practice.

KEYWORDS: ethics, human management, principles, profession, services, values.

INTRODUCCIÓN

La ética es una cualidad transcendental en el desarrollo de cualquier profesión, porque fomenta la reflexión sobre el comportamiento y la relevancia de la excelencia personal, así como la actuación individual para el buen funcionamiento de la sociedad. Los grandes avances científicos y tecnológicos que han transformado la vida en el planeta distan mucho de estar acompañados por criterios éticos, humanos o ecológicos que permitan un equilibrio con los principios básicos de la conducta humana. De hecho, tales criterios no gozan de espacio suficiente a nivel formativo, gremial o entre las instituciones icónicas de la sociedad en general, dando lugar a comportamientos que se pueden catalogar como poco éticos.

Es indudable que, la ética desempeña un papel fundamental en la gestión del talento humano, ya que guía las decisiones y acciones de líderes y colaboradores en el entorno laboral, pudiendo marcar la diferencia en el lugar de trabajo. Este constructo tiene un impacto positivo en la interacción entre los colaboradores, las organizaciones y la sociedad. En específico, la ética profesional se ha convertido, en las últimas décadas, en una preocupación esencial de las organizaciones, especialmente, en el contexto postpandémico (COVID-19), caracterizado por cambios escabrosos que han generado un escenario complejo y desafiante.

La sociedad democrática del siglo XXI debe ser plural, en ella los ciudadanos deberían reconocer rasgos mínimos morales basados en los Derechos Humanos, y así participar en la búsqueda del interés colectivo y ser responsables de sus deberes y obligaciones (Soca et al., 2021). En este sentido, ha adquirido gran importancia la formación en ética y valores morales en diversas organizaciones, entre ellas los centros asistenciales de salud, debido a que se tiene una sociedad congestionada y convulsionada por los problemas sociales, económicos, políticos, culturales y de corrupción. En consecuencia, tener un comportamiento ético en la coyuntura social actual, en el que la corrupción, el egoísmo, las pandemias, la violencia y otros problemas agobian a los individuos de todos los ámbitos laborales, especialmente en el sector salud, es muy requerido.

Ante tal panorama, estudiar qué tan arraigada está la noción de ética en un grupo de profesionales de la salud se convierte en la inquietud central de este estudio. El fin último de la

investigación será posicionar el conocimiento de la ética profesional entre los trabajadores de la salud pertenecientes a la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, y verificar si dicho conocimiento tiene influencia en el servicio prestado. A partir de un enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo dirigido al personal de salud del ente mencionado anteriormente, se pueden establecer acciones para el fortalecimiento de la ética en el sector. En este sentido, la metodología mixta aplicada a las unidades de estudio, es decir, a los trabajadores de la salud, permitirá validar la noción de la ética profesional entre los prestadores de servicio en la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida.

En el presente trabajo de investigación, el análisis se realiza a partir de observaciones directas a los profesionales de la salud. Para la recolección de datos se emplea la lista de cotejo y el cuestionario, lo que indica la técnica de estudio de casos, en triangulación constante con el marco teórico de referencia y, de ahí, se espera que surjan los resultados y conclusiones más importantes del estudio.

Este trabajo de investigación se estructura de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se presenta la problemática a estudiar, el objetivo general y los específicos, así como, la justificación del estudio, la delimitación, el alcance y la limitante de la investigación.

En el Capítulo II, están contenidos el marco teórico, los antecedentes de la investigación, además de las bases teóricas y legales que conforman los constructos del estudio.

En el Capítulo III, se presentan los lineamientos metodológicos de la investigación y específicamente el tipo, diseño y modalidad del estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos para el procesamiento y análisis de la información, así como lo relativo a la población y muestra. De igual forma, se incluye la validación y confiabilidad de las herramientas de recopilación de datos.

En el Capítulo IV, se describe la organización de la Cruz Roja Venezolana seccional Mérida que comprende una estructura física de Ambulatorio Urbano Tipo III “Dr. Joaquín Mármol Luzardo”, se presenta la historia, dirección, base legal, propósitos, misión, visión, distribución organizativa y organigrama de la entidad.

En el Capítulo V, se muestran los resultados de la investigación, su análisis y discusión.

En el Capítulo VI, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso de la investigación.

Como apartado final se presentan los anexos que incluyen la validación del cuestionario y la lista de cotejo, instrumentos mediante los cuales se aborda a los colaboradores de la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

Bdigital.ula.ve

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los tiempos contemporáneos dan cuenta de una realidad económica, social y política cambiante que influye de manera significativa en el devenir de la sociedad y las organizaciones. Estos cambios conducen a la necesidad de comprender cada vez con mayor urgencia los males que afectan la gerencia tanto pública como privada y cuáles son sus posibles antídotos. En el entendido de que, su propagación tiene incidencia directa en el bienestar de la sociedad (Vilchez, 2012).

Gran parte de las situaciones laborales o de conflicto que surgen en las organizaciones están relacionadas directa o indirectamente con la ética profesional. Este concepto se refiere a prácticas humanas organizadas para proporcionar un bien o servicio a la sociedad, desde una perspectiva de cumplimiento moral y vocacional.

Entre las situaciones problemáticas más frecuentes a nivel de las organizaciones privadas, gubernamentales o del tercer sector se pueden mencionar abuso de poder, conflictos de intereses, nepotismo, soborno, lealtad excesiva, falta de dedicación y compromiso, abuso de confianza, encubrimiento de lo mal hecho, egoísmo, incompetencia, entre otros. Todas esas son transgresiones y problemas éticos profesionales fundamentales, que desafortunadamente se encuentran con frecuencia y pueden ser reconocidos con facilidad (Alcántara et al., 2009).

A continuación, se describen algunas de las principales transgresiones éticas presentes en el ámbito de las organizaciones, como lo menciona (Andrade, 2009). También Badillo (1990), sostiene que “el arquetipo del profesional, cuando se enmarca en la pura técnica, oculta, por principio, un ataque furtivo a la ética”. (p. 9). Esta situación genera complicaciones que desembocan en problemas que afectan la imagen personal como la profesional del individuo. Entre los problemas éticos mencionados por diversos autores, se encuentran los siguientes:

- **Abuso de poder:** es una de las principales causas de maldad moral, aunada a la corrupción y la persistencia de conductas poco éticas en los negocios. Cuando una persona incumple

los estándares de responsabilidad asignada y establecidas para beneficiarse a favor de sí mismo y no de otros, impone su voluntad a obligar a que se ejecuten actividades ilegales. Estos casos de abuso de autoridad, suelen estar asociados a empleados con cargos superiores en la organización y las víctimas son los empleados con cargos inferiores.

- **Conflictos de intereses:** se definen como un conjunto de actividades y comportamientos que tienen el potencial de influir indebidamente en el juicio profesional en relación con un interés principal, es decir, el abuso para beneficio personal y económico, entre otros (Aluja y Birke, 2004).
- **Nepotismo:** se refiere a la preferencia irrazonable que el empleador da a sus familiares para desempeñar funciones públicas, por cuanto que el representante abusa del poder discrecional que ostenta, después proporciona estos cargos en ventaja de las colaboraciones de vínculo, y no en atención de los méritos y las calificaciones para el cargo (Ortiz, 2009).
- **Soborno:** se define como la práctica de recibir y ofrecer dádivas, servicios u otros valores, con el fin de persuadir a alguien para que realice alguna actividad o tome acción a cambio de un interés específico, en oposición a las actividades inherentes a sus funciones.
- **Lealtad excesiva:** se refiere a la ejecución de mentiras en función de encubrir la conducta inapropiada de otro empleado, o a la realización de actividades y acciones asignadas que violan principios morales.
- **Falta de dedicación y compromiso:** está relacionado con la falta de esfuerzo durante la jornada laboral, es decir, la no realización de tareas asignadas y pérdida de tiempo de forma deliberada.
- **Abuso de confianza:** actitud asociada al uso de los recursos de la organización para ganancia personal o actividades irregulares.
- **Encubrimiento:** se basa en evitar u omitir la denuncia de una acción irregular o inadecuada motivado por amistad, miedo o conveniencia, o incluso temor.
- **Egoísmo:** relativo a la búsqueda de la felicidad o el bienestar, independientemente de los intereses de los demás.
- **Incompetencia:** consiste en la incapacidad para atender o gestionar satisfactoriamente las responsabilidades laborales, derivando en la prestación ineficiente de servicios, desinformación y acciones catalogadas como poco éticas, que de alguna manera ponen en peligro al entorno laboral (Peter y Hull, 1992).

Es así como, el comportamiento inadecuado del personal en cualquier organización está principalmente asociado a la falta de comprensión de las normas éticas, la carencia de responsabilidad y la poca solidaridad. Por estas razones, ocurren transgresiones éticas como las mencionadas anteriormente, y resulta indispensable crear un marco ético posicional en toda organización, para evitar la generación de estos males institucionales y superar las deficiencias laborales.

Los cánones o códigos de ética como parte de los principios organizacionales promoverían que los empleados desarrollen una conciencia ética profesional. Porque constituirían la base sobre la cual todos los empleados deben guiar su comportamiento, al establecer las normas o directrices que permitan hacer cumplir sus deberes profesionales (Galarce, 1996).

Establecer un código de ética facilita la toma de decisiones en todos los niveles de la organización al reducir la incertidumbre y las consecuencias de las opiniones individuales sobre las normas éticas. Además, permite mantener un alto nivel de conducta y comportamiento ético garantizando el éxito de una empresa.

Algunas de las causas asociadas a la baja calidad en la prestación de servicios y a la insatisfacción laboral incluyen los siguientes aspectos:

- La falta de ética afecta negativamente a los usuarios, dado que esta es fundamental para el funcionamiento efectivo de las organizaciones de servicios.
- La baja autoestima de aquellos que adoptan comportamientos distantes de la ética profesional es otro factor relevante. Cuando un individuo experimenta una percepción deficiente de sí mismo, tiene a exhibir conductas específicas, tales como la falta de ambición, carencia de ilusiones, metas o sueños, el descuido en su apariencia, la timidez, el retraimiento o la inseguridad en la interacción con los demás.

- Asimismo, la influencia desmesurada de la opinión que otras personas tienen sobre sí mismo. Se refiere a cómo afecta la opinión de los demás en el comportamiento personal, provocando una reevaluación de los esquemas acerca de cómo es y cómo actúa el individuo generándole pérdida de autocontrol.
- Otro aspecto crítico es la destrucción de la confianza pública de la organización. Esta situación genera insatisfacción del servidor público con su puesto de trabajo, desmotivación y una falta de interés por sus tareas, lo que conduce al incumplimiento de sus funciones habituales y, cuando esta desmotivación se torna grupal dificulta la comunicación interna de la institución teniendo como resultado un bajo rendimiento de la organización.
- Además, los altos costos económicos asociados a los programas destinados a mejorar los niveles de servicio constituyen una limitación significativa para las pequeñas y medianas organizaciones que carecen de financiamiento adecuado.

En vista de lo anterior, una estrategia que pueden adoptar las organizaciones es fundamentar su enfoque en la ética profesional con el propósito de promover un cambio actitudinal entre los empleados. Esto permitirá fortalecer las relaciones interpersonales en el ámbito labor y optimizar los servicios. Así, los colaboradores se sentirán motivados y claramente identificados con su labor, contribuyendo no solo a una alta productividad, sino también a la satisfacción de los clientes y usuarios. En consecuencia, cuando las personas encuentran un propósito en su trabajo, su creatividad y productividad tienden a incrementarse.

Problema Central

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 83 establece que "Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa..." (Asamblea Nacional Constituyente de Venezuela, 2009, p. 36). Este derecho no es retórico, puesto que constituye un elemento de sustentación del desarrollo humano y del país (García, 2002).

Además, la obligación de garantizar y proteger la salud pública es intrínsecamente moral, que conlleva la responsabilidad de velar por el bienestar de las comunidades. Este mandato requiere el ejercicio de un poder que permita cumplir con dicha responsabilidad de manera efectiva. Simultáneamente, la necesidad de emplear ese poder para garantizar la salud de la población y prevenir cualquier abuso del mismo es fundamental en la ética en la salud pública.

Hasta hace poco, la naturaleza ética de la salud pública se ha asumido implícitamente en lugar de declararse explícitamente. Sin embargo, la sociedad exige cada vez más atención explícita a la ética. Esta demanda surge de los avances tecnológicos que crean nuevas posibilidades y, con ellas, nuevos dilemas éticos y nuevos desafíos para la salud. Las instituciones médicas han sido más explícitas acerca de los elementos éticos de su práctica que las instituciones de salud pública (Thomas et al., 2002).

A lo largo de la segunda mitad del siglo XX y los inicios del XXI, este periodo histórico se ha destacado por ser el de mayores avances tecnológicos en diversas áreas del desarrollo humano, incluyendo la medicina, como profesión dependiente de recursos tecnológicos para diagnóstico y tratamiento. Sin embargo, Venezuela en el siglo XXI ha experimentado cambios que han impactado negativamente el campo de la salud pública, manifestándose en dos aspectos clave: la escasez de recursos humanos y la insuficiencia en la infraestructura y dotación hospitalaria. Estas deficiencias han tenido un efecto negativo considerable sobre el componente humano en la atención sanitaria, el cual es esencial para el cuidado de la salud en la sociedad (Pérez, 2019).

Esto último, ha alcanzado a afectar a instituciones internacionales que hacen vida en Venezuela, tal como la Cruz Roja. La cual es una unidad social internacional sin fines de lucro, cuyo objetivo es proporcionar atención integral de salud a nivel primario y secundario a la comunidad, en manera oportuna, sostenible, de calidad y de bajo costo. Actualmente, la Cruz Roja Venezolana cuenta con 8 hospitales, 23 ambulatorios, una Escuela Universitaria de Enfermería, 24 secciones y 11 subcomités en todo el territorio nacional, con 2.795 voluntarios y 900 empleados, que brindan consultas a 434.657 personas en Apure, Barinas, Falcón, Carirubana, Yaracuy,

Barcelona, El Tigre, Puerto Cabello, Mérida, Lara, Zulia, Carabobo, Distrito Capital y Nueva Esparta.

Cabe resaltar que, la Cruz Roja Venezolana está constituida por los colaboradores ejecutivos que desempeñan las funciones gerenciales, sin contar con las herramientas necesarias ni la estructura organizativa adecuada. A sabiendas de la importancia de la prestación de servicios de salud, que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “deben ofrecerse servicios equitativos y de calidad que protejan de modo no excluyente ni desigual a los ciudadanos...” (p. 15).

La Cruz Roja Venezolana ha emprendido una profunda transformación institucional con el fin de adaptarse a un entorno cada vez más complejo y responder a las nuevas demandas de la población. Este proceso implica una transición hacia un modelo operativo centrado en la comunidad, que busca promover el desarrollo social y fortalecer la resiliencia de las comunidades. Al mismo tiempo, la institución se encuentra alineada con las estrategias globales de la FICR y del Marco Interamericano. Como lo indica el PED (2014), el éxito de esta transformación dependerá de la capacidad de la Cruz Roja Venezolana para consolidar su papel como proveedor de servicios de salud y aumentar su impacto en la sociedad.

En virtud de realizar un aporte a este proceso de mejora y desarrollo de la Cruz Roja Venezolana, que claramente debe estar acompañado con el fortalecimiento de su capital humano, debido a que este representa el factor de éxito de las organizaciones que buscan mantener su competitividad y, por lo tanto, requieren de un estilo de liderazgo y cambio más allá del enfoque tradicional. Para ello, es necesario adoptar un estilo de liderazgo y gestión del cambio que trascienda los enfoques tradicionales, integrando una efectiva gestión del talento humano que asegure el correcto funcionamiento y desempeño de la organización. Además, se propone incluir la gestión de talento humano para el correcto funcionamiento y desempeño de la organización.

Este trabajo de investigación tiene como propósito de analizar la realidad de la ética profesional en la Cruz Roja Venezolana, específicamente en la seccional Mérida, ubicada en la

sede del ambulatorio tipo III, "Dr. Joaquín Mármol Luzardo", Urbanización Santa Juana, avenida Primero de Mayo, de la parroquia Domingo Peña de la ciudad de Mérida, Estado Mérida.

Teniendo como punto de partida que una de las cualidades que debe prevalecer en la prestación de los servicios de salud es la asistencia de un servicio justo y equitativo, se desprende como inquietud principal de este trabajo conocer el posicionamiento de la noción de ética profesional y de qué manera influye en el servicio prestado por el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida. Además, se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Qué noción tiene el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida con relación a la ética profesional?
- ¿Qué influencia presenta la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida?
- ¿Qué lineamientos permiten el desarrollo de un programa efectivo de ética profesional como parte del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar el posicionamiento de la noción de ética profesional y su influencia en el servicio prestado por el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

Objetivos Específicos

1. Evidenciar la noción que tiene el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida con relación a la ética profesional.

2. Detectar la influencia de la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.
3. Establecer lineamientos para un programa efectivo de ética profesional como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

Justificación del estudio

La presente investigación se justifica por diversas razones. En términos prácticos, el estudio trae los siguientes beneficios:

- Permitirá que los propios trabajadores o el personal operativo de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, tengan un diagnóstico que informe sobre su actual accionar en términos éticos y profesionales.
- Contribuirá a que los directivos en la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, se hagan de una herramienta válida para mejorar los niveles de servicio, pues omitir la ética profesional en las organizaciones es eludir una parte importante de la condición humana.
- Será una herramienta para la motivación al ser generadora de diálogo, intercambio de soluciones e ideas y lineamientos éticos profesionales consensuados que hagan más ágil y eficiente sus labores diarias.
- De igual manera, el estudio deja pistas para que la toma de decisiones se haga con valores éticos.
- En síntesis, los estudios de este tipo de investigación contribuyen a crear un medio ambiente favorable a la productividad, que impulse el desarrollo del personal, mantenga la disciplina y el interés por el trabajo. Sin olvidar el beneficio que conlleva ser mejor y responsable en su actuación con sentido ético profesional.

Asimismo, a nivel metodológico, el estudio sirve a otros investigadores que profundizan en el tema como base de referencia para avanzar en la investigación sobre ética profesional, además de brindar herramientas, caminos metodológicos y resultados de interés. Como futura experta en gestión de talento humano, cabe resaltar el desarrollo de este trabajo de investigación, en la Cruz

Roja Venezolana seccional Mérida, dónde se enfatizará la conducta ética de los prestadores de servicio, con sustento teórico integrado en el postgrado de la especialización sobre talento humano y en la literatura de referencia. El objetivo es comprender mejor y describir las causas y consecuencias del comportamiento ético específico del trabajo profesional, teniendo en cuenta las percepciones y experiencias de los trabajadores.

A nivel teórico, contrastar con lo indicado en las teorías referentes, a la ética profesional, la ética del cuidado, la ética médica, los principios éticos y las normativas jurídicas de Venezuela, desde su significado y aplicación al sector salud.

Respecto de la organización de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, se describirá la institución en términos de su historia, misión, visión, distribución organizativa, organigrama organizacional y principios éticos, así como, su composición nominal laboral de trabajadores en la ciudad de Mérida, Estado Mérida.

Entre los beneficios de estudiar la ética profesional, a nivel social, se encuentran:

- Este estudio tiene como objetivo mejorar la satisfacción del paciente y la eficiencia de los procesos en la seccional Mérida de la Cruz Roja Venezolana. A través de un enfoque ético, se analizarán los tiempos de espera, la comunicación con el personal médico y la accesibilidad a los servicios. Con base en los resultados obtenidos, se propondrán soluciones como la optimización de la programación de citas, la implementación de un sistema de gestión de quejas y sugerencias, y la capacitación del personal en habilidades de comunicación efectiva.
- El carácter ético genera un servicio equitativo, en el cual no haya discriminación por diferencias de género, edad, discapacidad, color, clase social, raza, religión, creencias políticas u orientación sexual.
- Menores costos; al mejorar los niveles de servicio en los centros de salud de primera línea, como la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, se promovió la salud preventiva. Esto no solo mejoró la salud de la población, sino que también redujo el gasto sanitario al

disminuir las probabilidades de que las personas de enfermaran, sufrieran invalidez o murieran prematuramente.

Delimitación del estudio

El ámbito geográfico se desarrolló en el Municipio Libertador del Estado Mérida, en términos temporales el estudio abarcó el periodo 2019 a 2022, la investigación se alargó a consecuencia de la pandemia Covid 19. La unidad de estudio fue la Cruz Roja Venezolana en la ciudad de Mérida, Estado Mérida. La elección del Municipio Libertador del Estado Mérida como muestra en la investigación se debe al fácil y rápido acceso a la información, otro de los motivos a considerar es que el investigador habita en dicha localidad.

Alcance de la investigación

El contenido de la investigación incluye aspectos importantes como:

- 1.- **Ámbito de contenido:** Con base en la presente investigación, se estudiará el conocimiento que se tiene del concepto de ética profesional de los prestadores de servicios con respeto a la organización y su actuación en el ejercicio profesional, disponiendo métodos de acciones donde el comportamiento ético, es un elemento importante en la capacidad profesional de los prestadores de servicio como parte fundamental del protocolo de los servicios de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.
- 2.- **Ámbito poblacional:** En este sentido, el análisis incluye la población actual que corresponden a un grupo de prestadores de servicio público en salud de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.
- 3.- **Ámbito metodológico:** Se refiere a los diseños utilizados, los cuales se circunscriben a estudios de casos proyectivos con enfoque cualitativo y cuantitativo de campo.

Limitante de la investigación

El desarrollo de la investigación, se observó reflejado en el hecho de que la pandemia Covid-19, limitó la investigación debido a la emergencia sanitaria y la cuarentena radical a la que debió adaptarse Venezuela, de acuerdo con las disposiciones legales de la Organización Mundial de la Salud.

Como consecuencia, el tiempo de recopilación de datos fue más largo de lo esperado. Aunque, la organización fue visitada frecuentemente para lograr aplicar la observación y posteriormente el instrumento de recolección de datos, debido al elemento tiempo, los trabajadores de la salud aún carecen de la capacidad de recibir y contestar entrevistas.

No obstante, ha sido viable utilizar un número predeterminado de observaciones directas a la Organización para decidir la muestra y, a pesar de los obstáculos, se logró recopilar la información primordial para edificar el análisis.

Bdigital.ula.ve

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se señalan investigaciones de relevancia que se encuentran relacionadas con el tema de la ética profesional, luego se representan los supuestos teóricos que podrán sustentar los resultados obtenidos del objeto de análisis, por lo que se incluyen los diferentes antecedentes de investigación que servirán de aporte al trabajo de estudio.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes investigativos en el campo de la ética profesional en la salud proporcionan un marco conceptual sólido para comprender la importancia de este tema. Al examinar cómo se han abordado históricamente los dilemas morales en este ámbito, se puede apreciar la evolución de las preocupaciones éticas y la creciente conciencia sobre la necesidad de contar con profesionales de la salud que actúen de manera ética y responsable. Estos estudios previos también han identificado lagunas en el conocimiento y áreas que requieren mayor investigación, lo que orienta futuras líneas de indagación.

Rivera (2014) desarrolló una investigación denominada: “Práctica ética de enfermeras jefes en la gestión del Cuidado, Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2013”. Chiclayo, Perú. Presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Su objetivo general fue indagar la ética en las enfermeras jefes en la gestión del cuidado, realizado en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, bajo un estudio cualitativo. El instrumento utilizado consistió en una entrevista semiestructurada aplicada a las ocho enfermeras jefes de servicio y la base de datos procesada en tres categorías. Concluyendo que consideran al paciente como una persona que debe tener un lugar privilegiado en la gestión asistencial que tenga como objetivo brindar una atención humanizada. Ponen a las personas en primer lugar y centran su atención en las personas y, por lo tanto, exigen que todo el personal médico, especialmente el personal de enfermería, tenga en cuenta no sólo la parte del procedimiento sino también cómo tratan a las personas y corrijan las

deficiencias si las notan. Reconocen que su responsabilidad es crear un ambiente de apoyo que respete los valores, tradiciones y creencias de la persona mientras ayuda al paciente a mantener, desarrollar o ganar autonomía personal. Sin embargo, la falta de personal es considerada el problema más crítico en su gestión, esto genera desesperación entre los trabajadores, debido a las difíciles condiciones laborales por las políticas institucionales.

Lo expuesto anteriormente, representa un antecedente importante para la presente investigación, siendo una herramienta clave para la planificación y observación del personal del servicio de salud que se estudiará, también sirve de aporte al objetivo general propuesto del plan de incentivo de estrategias éticas para identificar claramente las fallas y los requerimientos necesarios para fortalecer al personal de la organización, para motivarlos a desarrollar sus actividades y prácticas con responsabilidad, buen trato e integridad al cliente o usuario.

De igual manera, Sornoza (2015) realizó un estudio acerca de “La ética profesional en la institucional de la Dirección Distrital de Salud 13D07”, presentado en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone (Ecuador). El objetivo general de esta investigación fue determinar la ética profesional en la imagen institucional de la Dirección Distrital de Salud 13D07 en el primer trimestre de 2015. Desde el punto de vista metodológico, la investigación fue de campo, con un nivel descriptivo, documental y enmarcado en la modalidad de proyecto factible. La muestra estuvo conformada por 78 funcionarios de la Dirección Distrital de Salud 13D07 a la cual se le aplicó un cuestionario tipo Escala Likert.

Con base en la información recopilada, la autora concluyó que los funcionarios no están plenamente conscientes de la aplicación de la ética profesional, tampoco de cómo y cuándo se debe realizar esta práctica profesional en el desempeño de las obligaciones laborales, de igual forma no reconocen de manera correcta la importancia de la ética en la imagen institucional. Por lo tanto, se considera necesaria la capacitación al personal de la institución para que la organización pueda mejorar la aplicación de la ética profesional y proyectar una imagen institucional positiva a los usuarios de la entidad.

Según la investigación expuesta, este antecedente se relaciona con el presente trabajo de estudio, debido a que establece herramientas para la capacitación y aplicación de la ética profesional e impulsar la imagen corporativa mediante el incentivo a la conciencia, la empatía y la potenciación de los instrumentos de trabajo, entre otras, para mejorar el comportamiento ético con sentido profesional.

Otro estudio relativo a la ética profesional fue el de Mora (2017), bajo el título: “La ética profesional y el desempeño laboral del servidor de la Dirección General de Inversión Pesquera Artesanal y Acuícola de FONDEPES”, expuesto en la Universidad César Vallejo, Lima- Perú. El investigador asoma un aporte importante desde el punto de vista del ejercicio ético profesional. El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la ética profesional y el desempeño laboral del trabajador en la organización. Realizando una investigación cuantitativa, de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estudiada fueron 87 trabajadores y 71 servidores, a la cual se aplicó un cuestionario. La variable ética profesional estuvo constituida por 38 ítems y el desempeño laboral 35 ítems. Para medir coherencia y confiabilidad consistencia se utilizó el método estadístico Alfa de Crombach, cuyos resultados fueron en la variable ética profesional de 0,922 y en la variable desempeño laboral de 0,969. Es decir, las variables medidas por los instrumentos presentan gran coherencia interna y alta confiabilidad. Se llegó a la conclusión de que la ética profesional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del trabajador de la Dirección General de Inversión Pesquera Artesanal y Acuícola de FONDEPES - 2017. Es decir, a un buen comportamiento ético profesional corresponde un mejor desempeño laboral, el coeficiente de correlación entre ambas variables fue de 0.761 indicativos de una buena correlación entre ellas.

Este antecedente se relaciona con la investigación debido a que establece las relaciones entre la ética profesional y el desempeño laboral del trabajador, sirviendo de guía para cumplir con el objetivo estratégico de impulsar la ética profesional como factor influyente y significativo del desempeño laboral.

Marín (2018), en su trabajo de investigación titulado: “Estrategias gerenciales axiológicas que permitan fortalecer la ética profesional del docente de la Unidad Educativa “Barrera” Núcleo Libertador Estado Carabobo” expuesto en la Universidad de Carabobo, Venezuela. El objetivo

general fue proponer estrategias gerenciales axiológicas para fortalecer la ética profesional del docente de la Unidad Educativa “Barrera” Núcleo Libertador Estado Carabobo, el estudio de metodología, enmarcado en un tipo proyecto factible sobre diseño no empírico de campo. La muestra estuvo conformada por 30 profesores del área de Educación Integral a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas tipo Likert con cinco alternativas de respuestas (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca), la opinión de expertos, validadores de lo señalado. Concluyendo que en la organización los docentes encarnan valores y estos valores sustentan el cumplimiento de sus deberes como docentes, también se ha verificado que algunos de estos valores necesitan ser reforzados y toda esta información fue incorporada a la estrategia.

Si bien el estudio de Marín (2018) se centra en el ámbito educativo, sus hallazgos son transferibles a otros contextos profesionales, como el de la salud. Al igual que los docentes, los profesionales de la salud deben hacer frente a desafíos éticos en su práctica diaria. En este sentido, las estrategias propuestas por el autor, como el fortalecimiento de los valores organizacionales y el desarrollo de competencias profesionales, pueden ser adaptadas para promover una cultura ética en el sector sanitario.

Bases teóricas

El desarrollo de las construcciones teóricas vinculadas a las categorías y subcategorías que se desprenden de los objetivos del estudio y las interrelaciones entre las mismas es el gran propósito de esta sección. Estas construcciones permiten ubicar el problema en su contexto y tratar estos argumentos como la columna vertebral para el análisis y las conclusiones de este trabajo. En concreto, se recopiló información de fuentes secundarias relacionada con la ética profesional, los principios éticos que sustentan la práctica de la ética profesional y los códigos de conducta. Este estudio implica avanzar sobre la noción de la ética profesional y su incidencia en el servicio que prestan los trabajadores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida. A continuación, se presentan las teorías, enfoques y conceptos de formación.

Etimología y definición de la Ética

Según Guillén (2006, p.3), el término ética proviene de la palabra griega *ethos*, que significa uso o costumbre. En el presente estudio, se utilizará aleatoriamente como sinónimo de moralidad, derivado del término latino *mos-moris*, algo relacionado con el carácter, el comportamiento, la acción o el hábito. De igual manera, Cortina (1994, p. 21) señala que “los dos términos son similares, ambas expresiones se refieren a un tipo de conocimiento que nos guía para formar un buen carácter, ayudándonos a enfrentar la vida propia [...] permitiéndonos vivir con justicia y felicidad”.

En el caso de Cortina (1994, p. 21) define la ética como “un conocimiento que orienta la acción humana según la razón, para que actuemos racionalmente, a lo largo de nuestra vida”. Este conocimiento moral tiene dos caminos básicos: primero, a la formación del carácter que se busca aprender para tomar decisiones prudentes y el segundo a tomar decisiones moralmente sanas en materia de derechos humanos.

Según el criterio de varios autores, la disciplina encargada de estudiar la reacción del ser humano es la ética, la cual se ha convertido en una preocupación primordial entre las organizaciones en las últimas décadas. De igual forma, la ética puede ser considerada principalmente como un saber netamente práctico, para actuar racionalmente en la vida, para alcanzar la mayor eficiencia, para lo cual se necesita saber organizar inteligentemente los objetivos de la vida (Ruiz, Silva y Vanga, 2008, p. 419). Así, con base en aportes teóricos, se puede afirmar que la ética es la única disciplina autorizada para aprender a reaccionar de manera más humana, lo que la ha convertido en un tema de interés a nivel de las organizaciones del sector salud.

Profesión

Ahora es necesario abordar el concepto de profesión, el cual proviene del latín *professio onis*, que significa acción y efecto de profesar. Del mismo modo, Cortina (2000, p.15) propone la profesión como una actividad social cooperativa, cuyo fin esencial es atribuir un beneficio especial a la sociedad y esencial para la existencia del individuo. Todo ello requiere la colaboración precisa de la sociedad de profesionales quienes deben identificarse como tal con la sociedad humana.

Particularmente, la profesión puede ser entendida como una actividad social que busca construir un bien específico a la sociedad, siendo indispensable contar con profesionales con ética. Es decir, tener una profesión es conservar un compromiso con un definido saber teórico y cómodo con los demás.

Es importante acotar, a juicio de Fernández (2001), que la profesión se ha definido como una ocupación que monopoliza una serie de actividades privadas, sobre la base de un monumental acervo de entendimiento abstracto, que posibilita a quien lo realiza una importante libertad de acción y que tiene importantes consecuencias sociales. En general, para practicar es importante mantener un apego a un conocimiento teórico definido y sentirse cómodo con los demás.

Por otro lado, Hortal (2002) destaca que las actividades profesionales:

Se prestan un determinado servicio a la sociedad de manera institucional, por un grupo estable de individuos que se dedican constantemente dedicados a ella, atrayendo su presencia, y con otros profesionales (colegas) forman un grupo o proceso dirigente para tener un control exclusivo de la misma. Una actividad profesional se registra después de un periodo de formación teórica y un largo proceso de preparación académica sobre el ejercicio profesional y se registran después de un largo proceso de formación teórico-práctica, a partir de la cual una persona debe ser reconocida o autorizada para ejercer esta profesión. (p.24)

De esta definición, se desprende que la actividad profesional es un servicio específico prestado a la sociedad de manera institucionalizada y organizada por un grupo estable que fue formado mediante la teoría y las prácticas para luego ser autorizado para su ejercicio.

Finalmente, Cobo (2003, p. 3) considera que la ética debe estar incluida en las concepciones modernas de la profesión. Se entiende por profesión la actividad por la cual un grupo de personas, establece un rumbo definido en la producción de bienes o servicios necesarios o útiles a la sociedad, cuyo resultado es la actividad que sustenta el modo de vida de esas personas.

Ética aplicada y profesional

Concretamente, la ética aplicada es un aspecto contemporáneo del debate a nivel teórico y práctico. Surgió del retorno de los filósofos a las teorías éticas que definen el concepto del bien (el sistema moral) y las consideraciones que podían justificar el comportamiento ético. Tal como señala Parizeau (2001, p. 576), la ética aplicada incluye la bioética, la ética profesional, la ética empresarial y la ética ambiental. De esta manera, la importancia fundamental como lo reseña el autor, de la ética aplicada es proponer caminos reglamentarios a partir del análisis de los casos particulares.

Cabe resaltar, que este trabajo de investigación parte de la teoría de la ética aplicada surgida en 1960 en Estados Unidos, que está directamente vinculada a situaciones particulares, en las que se práctica la resolución de las controversias éticas del ejercicio profesional. La ética aplicada ha ampliado su alcance y afirmado que la solución a algunas situaciones particulares es la comprensión de los valores, principios y prácticas que deben observarse en las diferentes situaciones a resolver.

El enfoque de ética aplicada que propone Cortina (2002), es darle la utilidad necesaria y aplicarla, a partir de la creencia de que ningún ser humano es inmoral, sino que confirma que hay individuos con diferentes alturas morales, por lo que recuerda lo costosa que es la inmoralidad, y que esa falta de ética en el comportamiento de las personas con responsabilidad política, económica y social, la sufren los más débiles, (p.45).

Características de la Ética profesional

Cortina y Conill (2000), citados por Fuentes (2006), manifiestan que la ética profesional se caracteriza por lo siguiente:

Una actividad humana social, por cuanto es un bien específico indispensable. 2. Es exigida por la sociedad. 3. Además de incluir las normas internas del colectivo, tiene en cuenta una perspectiva más amplia. 4. Su contenido ético dimana del sentido ético que proporciona su fin, el bien que aportan o procuran. 5. Exige la utilización adecuada de la competencia: formación teórica (conocimientos-saber, aprender-cultura, tecnológica y lenguas extranjeras). 6. Formación práctica (destrezas, técnicas y sociales: confianza,

independencia, tolerancia, descubrimiento del otro, participación en proyectos comunes, e enriquecimiento intercultural). 7. La pertenencia de un individuo a una profesión significa entonces, que además de la competencia propia de dicha profesión, comparte sus principios éticos inherentes de actuación. 8. Coloca el acento en lo que es bueno hacer; aquello que es propio de cada profesión en el plano del comportamiento moral. 9. Trata las diversas posibilidades de actuar bien en varias actividades profesionales. (p.75)

Por lo tanto, la ética profesional como se expresa que las características son fundamentales para las funciones que debe desempeñar un profesional, las cuales pueden expresarse o entenderse como los pasos a seguir, en primer lugar la finalidad del servicio que se quiere prestar y qué se obtendrá de ello, en segundo lugar, considerar las regulaciones, principios y normas que buscan garantizar el correcto desempeño de la acción, aportando vías para determinación de estas y, finalmente, mecanismos que sirvan como órganos reguladores a través de los cuales los profesionales puede resolver situaciones problemáticas.

De igual manera, Guillén (2006) expresa que las organizaciones están constituidas por personas, conforman el entramado social, y su existencia se ve legitimada desde el punto de vista ético siempre que estén al servicio de la propia persona. Si dejaran de contribuir al bien común, es decir, el respeto a las personas y a sus derechos fundamentales, la contribución a un adecuado desarrollo socioeconómico y bienestar social acordes a la dignidad de la persona, la colaboración con el logro de un orden social justo, en el que exista estabilidad y seguridad al bien de los integrantes de la comunidad, las organizaciones perderían sus derechos como tales, precisamente por el daño que estarían causando, o por el beneficio debido que estarían dejando de aportar.

Según Guillén (2006), el respeto a los derechos fundamentales de las personas es el pilar esencial sobre el cual debe construirse cualquier organización que busque contribuir al bien común. Esta perspectiva destaca la importancia de considerar a cada individuo como un fin en sí mismo y no simplemente como un medio para alcanzar objetivos organizacionales. Al centrar sus acciones en las personas, las organizaciones no solo fomentan un clima laboral más saludable, sino que también fortalecen su reputación y legitimidad social.

En efecto, Cortina (2013) escribió un libro titulado "Para qué sirve realmente la ética". Esta obra nos invita a reflexionar sobre el hecho de que ninguna sociedad puede funcionar si sus miembros no mantienen una actitud ética. Además, señala que ningún país puede salir de la crisis si las conductas antiéticas de sus ciudadanos y políticos siguen proliferando con toda impunidad.

La catedrática Cortina (2013), enfatiza la importancia de promover una sociedad cohesiva, donde la colaboración en la búsqueda del bienestar común esté basada en principios de solidaridad, justicia y toma de decisiones adecuadas. Este enfoque, según ella, contribuye a la configuración del carácter tanto de los pueblos como de los individuos. Asimismo, la filósofa subraya que nunca es tarde para comenzar este camino. En su obra "Los diez mandamientos éticos", presenta una serie de principios fundamentales que pueden ser sintetizados y parafraseados de la siguiente manera:

Primer mandamiento: Minimizar costos y producir riqueza ética: Se sostiene que la ética genera beneficios, ya que un entorno fundamentado en la confianza y la transparencia, así como en inversiones en lo que realmente tiene valor, facilita el ahorro de dinero, evita daños, y previene sanciones y multas. No tiene sentido que una sociedad disponga de normas, elecciones y mercados, si las personas adineradas y poderosas no actúan con respeto, honestidad y compasión hacia los demás. Fomentar un mundo en el que la ética y la responsabilidad social sean la norma y no la excepción puede transformar la manera en que operan los mercados y las sociedades, promoviendo un bienestar más amplio que beneficie a todos, no solo a unos pocos. En resumen, invertir en ética no solo es un deber moral, sino también una estrategia inteligente para la creación de riqueza sostenible.

Segundo mandamiento: Formar un buen carácter: Construir una personalidad virtuosa: El carácter de las personas, las instituciones y los pueblos se ve afectado por la ética. Por medio de la confianza, la lealtad y el compromiso mutuo, podremos mejorar la probabilidad de felicidad y equidad al fomentar el comportamiento, las costumbres y las tradiciones para combatir cualquier tipo de corrupción.

Tercer mandamiento: Querer cuidar: Establece una premisa fundamental en el ámbito de la moralidad humana, donde la cooperación emerge como el pilar esencial. La preocupación por la propia felicidad y el bienestar de los demás, aquellos con quienes se establecen vínculos sociales, se presenta como un imperativo básico de la existencia humana. En este contexto, se argumenta que los seres humanos requieren un enfoque cuidadoso para garantizar su supervivencia y prosperidad colectiva. La naturaleza humana está intrínsecamente ligada a la capacidad de cuidar a otros; sin embargo, no se trata únicamente de poseer esta capacidad, sino de traducirla en acciones concretas. Así, el "querer cuidar" se convierte en un aspecto clave de la responsabilidad moral que debe ser ejercido deliberadamente para fomentar relaciones saludables y solidarias en la sociedad.

Cuarto mandamiento: Pasar de la ingratitud a la cooperación inteligente: La ayuda mutua y la búsqueda de aliados es más prudente e inteligente que crear enemigos para buscar a toda costa el máximo beneficio personal, porque esto último genera exclusión social y cautela moral.

Quinto mandamiento: Conquistar solidariamente la independencia: La ética nos recuerda que, según los derechos civiles o libertades fundamentales reconocidas, cada uno es libre de vivir su historia.

Sexto mandamiento: Reconocer y estimar el valor: Todos los seres humanos necesitamos el respeto y la empatía de los demás para poder vivir con dignidad humana. Cuando faltase esa obediencia moral, se produciría una situación de injusticia.

Séptimo mandamiento: Ser profesional: Generar buenos profesionales ante todo con calidad, personas justas que compartan los valores morales propios de una sociedad pluralista y democrática; y que, en la situación de ejercer una profesión, reconozcan que no solo es un medio de vida, ni un ejercicio técnico y económico, sino más un compromiso social.

Octavo mandamiento: Construir una democracia auténtica: La indignación es un sexto sentido que ayuda a exponer la inmoralidad. Cuando la decepción exige justicia para todos, estamos

hablando de un sentimiento ético; una forma posible de prevenir o detener esta ilegalidad es la verdadera igualdad.

Noveno mandamiento: Combinación de justicia y felicidad: son dos grandes perspectivas éticas. Por ley (ética mínima) entendemos "dar a cada uno lo que le corresponde" (derechos humanos); con felicidad (moralidad superior) podemos entender "una vida digna de ser vivida" (autorrealización plena). Debemos seguir un camino hacia una existencia mejor que incluya las exigencias de la equidad y abra la vía a la esperanza.

Décimo mandamiento: Pasar de la ingratitud a la cooperación inteligente: La ayuda mutua y la búsqueda de aliados es más prudente e inteligente que crear enemigos para buscar a toda costa el máximo beneficio personal, porque esto último genera exclusión social y cautela moral.

Podemos concluir que el propósito de la investigación es crear conciencia y comprensión de que la ética debe ser aplicada a nuestra actividad personal, ocupacional y por ende cotidiana. Nos permite apreciar la importancia de los valores como la responsabilidad, la honestidad, la justicia y la cooperación por ser dependientes y vulnerables. Por ello, en este estudio, nos proponemos lineamientos claros y precisos para implementar estrategias para alcanzar una subsistencia imparcial y profesional.

Según Cortina (1993 p. 174), la ética profesional es considerada una ética específica dentro del ámbito de las ciencias aplicadas, cuyo propósito es encontrar principios que otorguen moralidad o que condenen la falta de esta. Se define como un conjunto de principios éticos que rigen la conducta humana en relación con la profesión, trabajo o ejercicio profesional en determinados entornos laborales.

Cabe destacar que la autora Cortina subraya que el propósito de toda organización debe ser crear un clima ético, con principios compartidos por todas las personas donde se toman decisiones y se implementan teniendo en cuenta estos valores. Al mismo tiempo, desarrolla un argumento sencillo y profundo sobre la ética como una estrategia inteligente para que los profesionales sirvan a la sociedad y brinden excelencia.

De igual forma, García, Sales, Moliner y Ferrandez (2009) señalan que “la ética profesional es la disciplina que tiene por objetivo determinar el conjunto de responsabilidades éticas y morales que surgen en relación con el ejercicio de una profesión” (p. 201). Por su parte, Ibarra (2015) afirma que la ética profesional es un conocimiento filosófico y práctico que desarrolla un conjunto de principios, normas y valores que sirven de guía para la actividad, así como para la evaluación y toma de decisiones frente a situaciones y tareas problemáticas en todas las profesiones (p. 74).

La ética profesional, según Morín (2008, p.99), es el conjunto de principios morales que rigen las acciones relacionadas con la profesión, con el trabajo o el ejercicio de la profesión en cualquier ciencia o arte. En definitiva, la ética de las profesiones, la cual debe considerarse subordinada a la moral social, por lo tanto, el profesional debe considerar ambos aspectos para ser valorado por los demás, ya que dichos conceptos constituyen un todo en la vida profesional.

En el mismo orden de pensamiento, Hortal (2000) afirma que un “profesional ético es aquel que hace el bien en su profesión” (p. 60). Los distintos autores consultados coinciden en que la ética profesional fomenta una conciencia moral en el ámbito laboral, lo que permite a los profesionales responsabilizarse y contribuir al mejoramiento de la sociedad. Además, la ética profesional proporciona un marco de referencia para clasificar situaciones, problemas y conflictos, así como para identificar posibles soluciones. En línea con esto, Hortal destaca que los profesionales deben cumplir con sus obligaciones contractuales y ejercer sus derechos dentro de la organización. La ética profesional crea clasificaciones de situaciones, problemas, conflictos, enfoques y soluciones en su campo. Por otro lado, los profesionales, según Hortal (2002, p. 92), también deben describir sus obligaciones contractuales con la organización y cualquier derecho que tenga o haya adquirido.

En términos generales, la ética profesional puede definirse como un conjunto sistemático de principios, leyes, normas y reglas establecidos por una comunidad que regula el comportamiento ético de sus miembros y sus relaciones en el campo de la organización social del trabajo para lograr beneficios para la sociedad y las propias personas.

Ibarra (2007) define la ética profesional como "una ética afirmativa porque sus principios se basan en valores profesionales, lo que permite a los profesionales elegir y adherirse a sus propios valores" (p. 44). Estos valores son fundamentales en todas las profesiones, pero adquieren una relevancia especial en el ámbito de las ciencias de la salud, donde las decisiones profesionales tienen un impacto directo en la vida y el bienestar de las personas.

Cabe resaltar la noción de los valores profesionales, según Hirsch (2002), se definen como "las formas de ser y actuar que un individuo o grupo considera ideales y que hacen deseables o estimables a las personas o a los comportamientos a los que se les atribuye ese valor" (p. 8). En otras palabras, son valores humanos adaptados al contexto profesional. Estos valores, como señalan Méndez y Aguiar (2019), deben influir en las actitudes, comportamientos y concepción del trabajo de los profesionales (p. 2).

Los profesionales de la salud desempeñan un papel fundamental en el cuidado de la población, con una labor que trasciende los aspectos puramente técnicos. El contexto sociocultural en el que ejercen su profesión influye significativamente en la calidad de la atención que brindan. Según Benner y Wrubel (1989), es esencial que estos profesionales posean no solo conocimientos clínicos sólidos, sino también una sólida formación en valores como la ética, la empatía, la justicia social y la responsabilidad. Al integrarse en la práctica clínica, estos valores permiten a los profesionales establecer relaciones más significativas con sus pacientes, tomar decisiones más informadas y contribuir a la equidad en la salud.

Las instituciones de salud necesitan profesionales que comprendan el contexto real de la población y logren marcar una diferencia en sus acciones diarias, con una responsabilidad social implícita. Entre los valores profesionales a destacar, se incluyen: compromiso, ética, responsabilidad, esfuerzo, respeto, lealtad, adaptabilidad, honestidad, autonomía, secreto profesional, inclusión, responsabilidad social, tolerancia, orden, libertad, confianza, humildad, justicia, generosidad, solidaridad y otros. En este sentido, es esencial que estos profesionales integren estos valores en su práctica diaria para asegurar un impacto positivo y sostenible en la salud de la comunidad. De esta manera, se promueve no solo la excelencia en el desempeño

profesional, sino también el fortalecimiento del tejido social a través de una práctica ética y responsable.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) enfatiza el papel crucial que desempeñan las instituciones de salud en la promoción de una cultura de valores que fomente el compromiso social de sus profesionales. Según la OMS, los valores fundamentales que deben guiar la práctica de estos profesionales incluyen la ética, la responsabilidad, el respeto, la inclusión y la solidaridad. La integración de estos valores en la atención sanitaria permite a los profesionales no solo brindar cuidados de calidad, sino también contribuir activamente al bienestar de sus comunidades, promoviendo la equidad y la justicia social.

La honestidad, según Mora (1998), engloba un conjunto de atributos personales que van más allá de la simple veracidad. La autora define a la persona honesta como aquella que "busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de otros" (p. 55). Este concepto se relaciona con cualidades como la decencia, la sinceridad, la justicia y la rectitud, y refleja un compromiso con la integridad en todas las interacciones humanas. En este sentido, la honestidad trasciende la mera ausencia de engaño, implicando una búsqueda activa de lo correcto y justo.

Principios que sustentan la Ética profesional

Los principios de la ética profesional encuentran sus raíces en la bioética y las ciencias biomédicas. Para Beauchamp y Childress (2001), "el conjunto de principios en el campo de la ética debe servir como marco analítico de referencia encarnando los valores comunes que sustentan a las normas morales en la virtud del bien común" (p. 15). Del mismo modo, Hortal (2002) destaca que "los principios de la ética profesional son imperativos que orientan acerca de qué hay de nuevo y realizable en algunas acciones, y de malo y evitable en otras" (p. 24). El autor sostiene que "los principios enuncian un valor o meta valiosa y explica los principios de la bioética como el precedente a considerar en todas y cada una de las profesiones".

Por lo tanto, los principios de la ética profesional se aplican en casos específicos. Según Beauchamp y Childress (2001), "los siguientes cuatro principios están implícitos con la ética profesional: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia" (p. 105).

1.- Principio de beneficencia, según Bermejo (2002), se refiere a "hacer siempre el bien y lograr bienes específicos del correspondiente ejercicio profesional" (p. 75). Este principio asegura que el fin de toda actuación profesional es "mejorar las condiciones de vida y comunicación de las personas y potenciar la paz entre las personas, los equipos de trabajo, las sociedades y las instituciones" (p. 75). según Bermejo (2002), examina "la capacidad de cada cual para darse sus propias normas y tratar de construir su vida en torno a ellas" (p. 105). Los individuos son conscientes de tomar sus propias decisiones. Este principio tiene dos implicaciones principales:

2.- Principio de no maleficencia: Enfatiza la obligación de no hacer daño a los demás. Destacando el lema: "por más que nada no hacer daño". Este principio se usa más ampliamente en la ética de la medicina y la investigación científica, pero que también es importante en campos profesionales individuales. Este principio afirma abstenerse intencionalmente de realizar acciones que puedan causar daño o perjudicar a otros.

Ambos principios establecen obligaciones relacionadas con el juramento hipocrático, que expresa claramente la no maleficencia y la beneficencia: "Usaré el tratamiento para ayudar a los enfermos de acuerdo a mi habilidad y mi juicio y nunca los usaré para perjudicarlos" (Beauchamp y Childress, 2001 p. 107).

3.- Principio de autonomía: según Bermejo (2002), examina "la capacidad de cada cual para darse sus propias normas y tratar de construir su vida en torno a ellas" (p. 105). Los individuos son conscientes de tomar sus propias decisiones. Este principio tiene dos implicaciones principales:

- Relación profesional: Cuando se respeta este principio, se establece una relación de carácter profesional, en la que se desarrollan acuerdos específicos y estrategias comunes entre los profesionales y sus beneficiarios.

- **Confidencialidad:** Los profesionales hacen promesas justas y cumplen los acuerdos con aquellos a quienes presta el servicio. Se refiere a un código de conducta que requiere que los profesionales no discutan información sobre los beneficiarios con otros. Está obligado a proteger la confidencialidad de las personas conocidas en el ejercicio de sus actividades profesionales y respetar la intimidad de los interesados.

4.- El principio de justicia: Según Bermejo (2002), el principio de justicia implica "darle a cada quien lo que le corresponde" (p.105). Este principio considera a tres protagonistas: a) los usuarios que demandan determinados bienes y servicios, b) los profesionales que necesitan medios para ofrecerlos y c) los responsables públicos que representan a la sociedad en su conjunto. En este contexto, el principio de justicia se refiere a tratar a todos de manera adecuada, respetando sus derechos para evitar cualquier tipo de arbitrariedad. Asimismo, los profesionales son los individuos y grupos más capacitados y mejor ubicados socialmente para promover una asignación más justa y equitativa de los recursos, que siempre son escasos y necesarios para alcanzar diversas metas.

Adicionalmente, Rawls (1971) complementa esta idea al afirmar que la justicia implica "la distribución equitativa de los beneficios y cargas de la cooperación social" (p. 60). Este concepto es crucial en el ámbito de la salud pública, donde la equidad en la distribución de recursos y servicios asegura que todas las personas reciban atención adecuada, independientemente de su condición social o económica. La idea de Rawls subraya la importancia de una estructura justa que distribuya de manera equitativa no solo los beneficios del sistema de salud, sino también las responsabilidades y obligaciones inherentes. Este enfoque es esencial para garantizar que la justicia no sea un mero ideal, sino una práctica tangible que impacta positivamente en la vida de las personas.

En este contexto, Ibarra (2007) señala el principio de justicia, reconociendo que cada actividad profesional tiene la obligación de buscar beneficios comunes en muy diferentes contextos y circunstancias profesionales. Esto representa una manifestación de una vida digna, donde prevalecen la equidad y la imparcialidad en las actividades profesionales. En cuanto a la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, la investigación se basa

fundamentalmente en los principios de beneficencia y autonomía. Sin embargo, cuando estos principios entran en conflicto, a menudo debido a la falta de recursos, prevalece el principio de justicia. Este fundamento jurídico se cumple al asegurar que cada paciente reciba el nivel adecuado de cuidado y que se disponga de los recursos necesarios para brindarles la atención médica adecuada, conforme a las normativas legales venezolanas.

De acuerdo con León (2009), el principio de justicia se define el deber de otorgar a cada persona lo que le corresponde y lo que tiene derecho a recibir. Este autor menciona varios principios fundamentales que sustentan la justicia en el ámbito de la salud:

El principio del respeto a los derechos; ver en el paciente o usuario también un sujeto de derechos legítimos, y claridad en los derechos y deberes mutuos de los profesionales de la salud y los pacientes y entre ellos y el sistema. Equidad: distribuir cargas y beneficios de manera justa en lugar de simplemente tener un equilibrio entre costos y beneficios o entre los recursos y los servicios otorgados. No cometer discriminaciones injustas (excepto cuando se trata de motivos clínicos, de urgencia o de catástrofes), y garantizar la igualdad en el acceso y distribución de los recursos de salud, siempre y cuando se cumpla con los mínimos éticos requeridos en cada situación específica. La eficiencia en el sistema de salud, ya sea a nivel profesional, institucional o individual, se basa en la necesidad moral de establecer una relación entre los servicios brindados y los recursos utilizados para su ejecución, ya que es nuestra responsabilidad optimizar los recursos disponibles, ya que son limitados. Es necesario que los profesionales del sistema de salud, así como las instituciones privadas o públicas de la medicina, sean eficientes. Continuidad de la atención, tanto entre centros de salud y hospitales como de médico tratante, en lo posible. (p. 75)

En conclusión, es crucial respetar los derechos de los pacientes, asegurar la equidad en la distribución de recursos y mantener la responsabilidad en la gestión de la salud. Estos principios, apoyados por Bermejo (2002) y Rawls (1971), forman la base de un sistema de salud justo y ético. Su aplicación promueve la confianza pública y garantiza una atención de calidad para todos.

Ejercicio ético profesional

En el ámbito de la bioética y los principios, León (2009, p. 76) sostiene que “la calidad de la atención debe cubrir las expectativas de los usuarios y ser más cercana al paciente”, lo que propicia una relación más personal y humanizada entre el médico y el paciente. Este autor subraya la importancia de que el médico posea una “capacidad empática” que le permita responder adecuadamente a las necesidades del enfermo que atiende. León también enfatiza que “una acogida equilibrada, la amabilidad, la compasión y el respeto” son aspectos fundamentales en la construcción de la moral individual del profesional. En consecuencia, estos elementos no solo favorecen la atención sanitaria, sino que también enriquecen el ejercicio ético de la profesión.

En este sentido, Cortina y Conill (2000) definen una profesión como una organización cuyo propósito fundamental es beneficiar a la sociedad. Los autores enfatizan que, en la actualidad, existe una creciente demanda de que las profesiones establezcan sólidas bases éticas. Para lograr esto, proponen cinco características clave: 1) la legitimidad de la exigencia social de un determinado bien o servicio profesional; 2) la vocación de los profesionales en el ejercicio de su actividad; 3) la posesión de las competencias y certificaciones necesarias para el desempeño profesional; 4) el compromiso con la universalización de los valores morales y éticos; y 5) la participación activa en la elaboración de principios y códigos éticos.

De acuerdo con Cortina y Conill (2000), "una profesión es una organización y el propósito interno es brindar una ventaja especial para la sociedad" (p. 27). Asimismo, los autores destacan la importancia de "dejar las bases éticas en una ocupación" (p. 27). Además, los profesionales tienen la responsabilidad de aplicar sus conocimientos y habilidades no solo en el ámbito laboral, sino también en su interacción con la sociedad en general, guiados por principios éticos y morales.

Los resultados de nuestra investigación corroboran los planteamientos de Cortina y Conill (2000), evidenciando que los profesionales que perciben un fuerte compromiso ético en su organización presentan niveles más altos de satisfacción laboral y están más dispuestos a asumir responsabilidades sociales. Este hallazgo sugiere que las bases éticas propuestas por los autores son fundamentales para crear entornos de trabajo más saludables y productivos. Así, nuestra investigación aporta un enfoque científico que resalta la importancia de integrar sólidos principios

éticos en las organizaciones profesionales para fomentar tanto el bienestar laboral como la responsabilidad social, lo cual es esencial para la sostenibilidad y eficiencia del sector.

De acuerdo con Cáceres (2016, p. 7), la empatía y una conducta ética en la atención al ser humano son aspectos fundamentales que deben tener en cuenta todos los profesionales de la salud, especialmente aquellos que trabajan en el área asistencial y en la investigación clínica. La empatía y una conducta ética no solo facilitan una práctica médica adecuada, sino que también permiten que el encuentro entre médico y paciente sea satisfactorio y productivo, logrando así los resultados esperados.

Es fundamental destacar que, como señala Cáceres (2016), los trabajadores en el campo profesional, especialmente aquellos que se desempeñan en el ámbito de la salud, deben ser extremadamente responsables con respecto a sus obligaciones. Asimismo, deben tratar con amabilidad a los pacientes y usuarios, lo que no solo mejora la calidad del servicio prestado, sino que también contribuye significativamente a la satisfacción y bienestar de estos.

Código de ética

Los códigos de ética profesional son normas, reglas, deberes y derechos creados con el propósito general de orientar la ética profesional de sus integrantes y regular las actividades profesionales, incluso las personales, en beneficio de las personas para quienes trabajan y de la sociedad en general, donde se desarrollan las ocupaciones (Hortal, 2002, p. 40).

En el ámbito de las organizaciones de salud en Venezuela, se han implementado diversos mecanismos normativos, como códigos de ética y reglamentos, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los estándares profesionales. Sin embargo, como señalan Berumen, Gomar y Gómez (2007), "las leyes de las diversas profesiones se centran en dos aspectos básicos: a) Deberes y obligaciones con los clientes (integridad, disponibilidad, imparcialidad, secreto profesional y otros); b) Deberes y obligaciones profesionales, como no incurrir en conductas que perjudiquen las relaciones profesionales o afecten las relaciones con los compañeros" (p. 142)

Nuestra investigación reveló que, si bien los códigos de ética en las organizaciones de salud venezolanas han evolucionado a lo largo del tiempo, aún existían brechas en su aplicación y actualización. Estos hallazgos corroboraron las afirmaciones de Berumen, Gomar y Gómez (2007)

sobre la necesidad de revisar periódicamente los códigos de ética para garantizar su pertinencia en un contexto en constante cambio. Sin embargo, los códigos de ética de las diversas profesiones exigían que estos fueran revisados constantemente para cumplir con los principios mencionados anteriormente y adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno, los grandes avances tecnológicos y las condiciones sociales y económicas.

Servicios de salud y ética profesional

El sistema de salud, concebido como un entramado de actividades que promueven y protegen la salud, ha evolucionado a lo largo del tiempo. Según Kotler (2010), este sistema abarcaba un amplio espectro de actores y relaciones, siendo la prestación de servicios de salud su núcleo. La OMS, por su parte, enfatizaba la importancia de que estos servicios fueran equitativos, de calidad y eficientes. En línea con esta visión, los servicios de salud englobaban todas las acciones orientadas a mejorar el estado de salud de las personas.

Dada la complejidad y la evolución constante del sector salud, los profesionales debían mantener una formación actualizada que les permitiera responder a las demandas actuales y futuras, así como a los dilemas éticos que surgían en su práctica diaria. Según la Organización Mundial de la Salud (2000), los servicios de salud se referían a "todas las actividades cuyo objetivo principal es promover, restaurar o mantener la salud" (p. 4).

En consecuencia, los servicios de salud y los trabajadores de la salud poseen responsabilidades, deberes y obligaciones hacia todos los individuos que solicitan sus servicios. Por lo tanto, la educación médica debe mantener actualizados tanto los conocimientos técnicos como éticos, de manera que los expertos cuenten con las herramientas necesarias para enfrentar los dilemas éticos que surgen a diario en el ejercicio de su profesión. Este compromiso con la formación continua no solo mejora la calidad de la atención, sino que también eleva el grado de conciencia y responsabilidad entre los profesionales, asegurando así una práctica médica más ética y efectiva.

Ética médica

Según Lizaraso y Benavides (2018), “la ética es una disciplina que acompaña a las personas a lo largo de su carrera” (p. 4). En la práctica clínica contemporánea, esta disciplina permite analizar de manera crítica situaciones como la toma de decisiones al final de la vida. De este modo, al aplicar los principios de autonomía, beneficencia y no maleficencia, los médicos pueden tomar decisiones que respeten los deseos del paciente y promuevan su bienestar, incluso en situaciones difíciles.

Por otra parte, la historia de la ética médica se remonta al siglo V, cuando el médico persa Ishaq ibn Ali al-Ruhawi redactó el primer código de ética médica conocido como “ética práctica del médico” o “deontología médica práctica”. Este código se basó en los trabajos de Hipócrates Galeno y Muhmmad ibn Zakariya ar-Razi, este último un médico, filósofo y científico que escribió “La conducta del médico”. Este documento fundamental constituyó la base de lo que se conoció después como el Medical Ethics, que fue publicado en 1803, e introdujo el término “ética médica” por primera vez, (Lizaraso y Benavides, 2018).

En este sentido, si bien Inglaterra estableció en 1815 los primeros lineamientos éticos para la práctica médica, la ética médica ha continuado evolucionando a lo largo del tiempo. En esta evolución, Lizarazo y Benavides (2018) subrayan que, en la actualidad, la ética del cuidado se presenta como un enfoque especialmente relevante en el ámbito de la salud. Esta perspectiva enfatiza la importancia de establecer relaciones interpersonales significativas con los pacientes, de brindar una atención integral que considere sus necesidades emocionales y sociales, y de tomar decisiones clínicas en conjunto con ellos. En un contexto marcado por la creciente complejidad de los problemas de salud y los avances tecnológicos, la ética del cuidado ofrece un marco conceptual valioso para guiar la práctica médica.

Ética del cuidado

En primer lugar, Alvarado (2004), la ética del cuidado se centra en "situaciones reales, tan existentes como las necesidades ajenas, el deseo de evitar el daño, la circunstancia de ser responsable del otro, tener que proteger o atender a alguien". (p.31). Es decir, esta disciplina se

encarga de las acciones responsables y de las relaciones éticas entre personas, motivadas por una exigencia cuyo fin último es lograr la atención de los semejantes o de sí mismos.

Por otro lado, la ética del cuidado se enfoca en las relaciones interpersonales y la responsabilidad hacia los demás, proponiendo una atención integral que trasciende los aspectos estrictamente médicos. Al priorizar las necesidades individuales de cada paciente y fomentar relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo, esta ética ofrece un marco conceptual sólido para abordar los complejos desafíos que surgen en la práctica clínica. En consecuencia, la ética del cuidado busca proteger la dignidad y el bienestar de las personas, guiando las acciones de los profesionales de la salud hacia un cuidado humanizado y de calidad.

Valores y principios éticos, derechos y responsabilidades en los diferentes momentos de la atención en salud

Según Alvarado (2004), desde esta perspectiva, “los profesionales de enfermería debían capacitarse, para adquirir los conocimientos y destrezas que les permitieran compartir o acompañar los procesos relacionados con la práctica ética laboral de la salud”. (p.37). Por consiguiente, en el proceso de enseñanza, estos expertos se responsabilizaban de abrir espacios que permitieran integrar la ética y la bioética como hábito, para que los estudiantes adquirieran capacidades en el razonamiento ético y desarrollaran habilidades teóricas y prácticas en sus experiencias clínicas.

Además, los profesionales de enfermería, en su vida diaria, debían aplicar siempre sus principios éticos y valores. Esto implicaba actuar como modelos a seguir, impartiendo educación a quienes los rodeaban y promoviendo el análisis de la ética en su entorno laboral. Al involucrar el desarrollo de planes de atención integral y centrados en el cuidado, los enfermeros lograban integrar la teoría ética en la práctica clínica diaria. Finalmente, esta conexión entre los principios éticos y las acciones cotidianas se evidenciaba en la **Tabla 1**, donde se detallaban los procesos básicos de enfermería y los valores asociados a cada uno. Por el autor, Alvarado (2004, p. 3).

Tabla 1.*Valores y principios éticos involucrados en las etapas del proceso de atención de enfermería.*

Proceso de Enfermería	Valores	Principios éticos
1. Valoración	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la persona y a su dignidad humana. • Empatía, simpatía, afecto, para lograr un trato digno y respetuoso. • Honestidad, para no crear falsas expectativas. • Diálogo, escucha activa. • Responsabilidad. • Seguridad: propiciar un ambiente cómodo, privado, seguro e íntimo. • Participación activa de la persona, la familia y los cuidadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía (consentimiento informado). • Beneficencia. • Integralidad. • Veracidad. • Fidelidad. • Respeto por la vida humana. • Confiabilidad. • Abogacía. • Solicitud: Comportamientos en el momento oportuno. • Privacidad.
2. Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Objetividad, para escribir los diagnósticos sin emitir juicios de valor. • Claridad, para evitar interpretaciones erradas. • Oportunidad, evitar la negligencia por demoras injustificadas. • Amor y respeto, para lograr un trato humano, respetuoso y digno. • Responsabilidad, clave para delimitar el campo de enfermería y para encauzar el plan de cuidado. • Competitividad, para lograr una adecuada interpretación y prescribir adecuadamente. • Confiabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Veracidad, siempre en busca de afirmar la verdad. • Integralidad, para involucrar todas las respuestas humanas. • No maleficencia. • Beneficencia (estos dos para evitar los riesgos, el daño y asegurar el bienestar). • Autonomía. • Individualidad, porque cada ser humano es único, y como tal debe ser respetado y comprendido.
3. Planeación del cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de la persona y la familia en la elaboración del compromiso. • Objetividad, para medir capacidades y limitaciones. • Diálogo. • Claridad, para reflejar lo que la persona y su familia expresarán. • Responsabilidad en el cumplimiento de las promesas y compromisos. • Independencia, porque debe ser una meta por lograr, en la medida de lo posible, por el paciente, expresada en los planes de cuidado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficencia. • Autonomía. • Cooperación entre todo el equipo de salud. • Oportunidad, para alcanzar los objetivos. • Continuidad, para brindar apoyo durante todo el proceso de recuperación. • Tolerancia, para vencer los obstáculos con paciencia. • Autonomía en la toma de decisiones, previo consentimiento informado. • Fidelidad, expresada en la continuidad y el apoyo incondicional.

		<ul style="list-style-type: none"> • Integralidad, vista holísticamente.
4. Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Objetividad. • Seguridad. • Calidez. • Privacidad. • Amor y afecto. • Individualidad. • Dialogismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación. • Integralidad. • Continuidad. • Beneficencia. • No maleficencia. • Justicia. • Veracidad.
5. Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Autorregulación. • Compromiso. • Responsabilidad, para asumir fallas por parte del paciente y el equipo de salud. • Honestidad en el proceso y en la comunicación de los resultados. • Libertad, para que el paciente y la familia expresen sus juicios y opiniones. • Individualidad en el momento de evaluar los logros del paciente y de la enfermera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Continuidad. • Veracidad. • Autonomía. • Beneficencia.

Fuente: Alvarado (2004)

Como se observa en la **Tabla 1** propuesta por Alvarado (2004, p. 3), se identificaron una serie de principios éticos y valores morales que prevalecen en el proceso de observación del servicio para cualquier paciente. Cabe resaltar que estos principios éticos constituyen la fuerza moral indispensable para garantizar una atención de calidad en salud. Esta lista de valores y principios mencionados para los profesionales de enfermería debía estar enunciada e implícita en todos los procesos relacionados con el sector salud.

La importancia del personal de enfermería radicaba en su significativa responsabilidad hacia la sociedad, especialmente en el ámbito del proceso de valoración del paciente. En primer lugar, era esencial que los profesionales de este campo ofrecieran atención con respeto, empatía, simpatía y afecto, garantizando así un trato digno y respetuoso. Asimismo, debían actuar con honestidad para evitar crear expectativas irreales y practicar una escucha activa efectiva.

En este contexto, resultaba relevante considerar el concepto de empatía presentado por Carl Rogers en la entrevista realizada por Capó (1982). Rogers definía la empatía o comprensión

empática en una relación terapéutica como la percepción profesional precisa de sentimientos y significados. Este enfoque resaltaba la necesidad de que los profesionales de la salud no solo reconocieran, sino que también integraran un componente empático en su práctica diaria.

Además, era crucial evaluar el desempeño de los trabajadores del sector salud, dado su contacto directo con pacientes que poseían diversas creencias, costumbres y valores. Según Velade y Quiroz (2014), citado por Cáceres (2016), este examen resultaba fundamental para asegurar una atención adecuada y sensible en las interacciones con los pacientes.

Para enfatizar aún más la importancia de la ética del cuidado en la práctica de enfermería, Alvarado (2004) señalaba que esta permitía a los profesionales de enfermería establecer un puente de conciliación entre las políticas actuales y el servicio que prestaban, logrando así un servicio digno para la comunidad sujeta a su cuidado. Esta perspectiva era fundamental para garantizar una atención de calidad y centrada en las necesidades del paciente. A continuación, en la **Tabla 2**, se esquematizaban algunos valores y principios éticos, así como los derechos y responsabilidades que debían tenerse en cuenta durante los diferentes momentos de la atención en salud de la persona, desde su admisión en un centro asistencial hasta su salida.

Tabla 2.

Valores y principios éticos, derechos y responsabilidades en los diferentes momentos de atención en salud.

Momentos de atención en salud	Valores y principios éticos, derechos y responsabilidades
INGRESO	<p>Valores: respeto, equidad, obligatoriedad, bienestar, amor, afecto, eficiencia.</p> <p>Principios: veracidad, dialogismo, individualidad, beneficencia.</p> <p>Derechos: atención, información, buen trato, accesibilidad.</p> <p>Responsabilidades: seguridad, organización, cooperación.</p>
CENTRAL DE CITAS	<p>Valores: honestidad, equidad, igualdad, buen trato, respeto, intimidad, amor, efectividad.</p> <p>Principios: justicia, calidad, autonomía, integralidad, confiabilidad, veracidad, solidaridad, continuidad.</p> <p>Derechos: atención oportuna, no discriminación, igualdad, gratitud, libre escogencia.</p> <p>Responsabilidades: oportunidad, seguridad, protección, intimidad, protección de los derechos.</p>

ENTREVISTA DE ENFERMERÍA	<p>Valores: igualdad, buen trato, competitividad, responsabilidad, participación, afecto, empatía, eficiencia.</p> <p>Principios: integralidad, individualidad, veracidad, calidad, autonomía, privacidad, fidelidad, continuidad.</p> <p>Derechos: oportunidad, información, consentimiento informado, libertad de expresión, participación, comunicación.</p> <p>Responsabilidades: atención integral, oportuna, de calidad y humanizada; educación en salud, acogida al paciente, información, seguridad, protección, comodidad.</p>
ATENCIÓN MÉDICA	<p>Valores: respeto, comprensión, equidad, responsabilidad, competitividad, participación, amor, eficiencia, bienestar.</p> <p>Principios: autonomía, beneficencia, veracidad, fidelidad, confiabilidad, individualidad, integralidad, solidaridad, privacidad, justicia, calidad, dialogismo, continuidad.</p> <p>Derechos: atención humanizada, oportuna y de calidad, información, consentimiento informado, libertad de expresión, respeto al silencio y a la comunicación, igualdad, abogacía.</p> <p>Responsabilidades: información, educación, garantía de calidad, prevención de riesgos, seguridad, comodidad.</p>
EGRESO	<p>Valores: veracidad, honestidad, respeto, eficiencia, bienestar.</p> <p>Principios: solidaridad, beneficencia, autonomía, justicia, continuidad.</p> <p>Derechos: continuidad de la atención, libre escogencia, información, suministro de medicamentos y otros recursos.</p> <p>Responsabilidades: satisfacción del usuario, información, continuidad, canalización para la continuidad del tratamiento.</p>

Fuente: Alvarado (2004)

En conclusión, la ética del cuidado, según Alvarado (2004), destaca la importancia de integrar valores y principios éticos en la práctica profesional de la enfermería. La implementación de protocolos de atención médica que consideren estos valores garantiza una atención de calidad y digna para los pacientes y usuarios. Como se observa en la Tabla 2, los beneficios de estos valores y principios se extienden a lo largo de todo el proceso de atención, desde el ingreso a la organización, el control de citas, la entrevista con la enfermera de turno, hasta el apoyo del galeno especialista. Asimismo, es crucial tener en cuenta los diversos puntos de asistencia, asegurando que la atención sea integral y centrada en el paciente. Este enfoque no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también eleva los estándares éticos de la práctica médica, contribuyendo así significativamente al bienestar general de la sociedad.

Bases legales

En el sector salud venezolano, la ética profesional se fundamentaba en un conjunto de leyes y normativas destinadas a garantizar la prestación de servicios de calidad y la protección de los derechos de los ciudadanos. Entre estos se encontraban la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Salud y el Código de Ética de las Servidoras y Servidores Públicos. Cabe mencionar que existen más instrumentos jurídicos, pero en este trabajo de investigación se mencionaron los más relevantes para el tema en cuestión. Estos instrumentos legales establecían los principios y valores que debían orientar la conducta de los profesionales de la salud en el ejercicio de sus funciones. De este modo, estas disposiciones buscaban asegurar que los profesionales del área desempeñaran sus deberes con integridad, respetando los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en su práctica diaria.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, promulgada en 1999. Sin embargo, ha experimentado diversas reformas y enmiendas a lo largo de los años, constituye el marco legal fundamental del país. A través de sus diversas reformas, la Constitución ha evolucionado para adaptarse a las cambiantes necesidades de la sociedad venezolana, reafirmando su compromiso con los valores democráticos, sociales y de justicia. En particular, el artículo 2 establece la ética como un principio rector fundamental, el cual ha sido desarrollado y consolidado a lo largo de los años, encontrando aplicación en todos los ámbitos de la vida pública.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, reformada el 24 de marzo del año 2000, subraya de manera categórica la relevancia de la ética y la moral como fundamentos esenciales del ordenamiento jurídico nacional. Estos principios se encuentran reflejados en diversas esferas, tales como el ámbito político-territorial, la educación y la administración pública en su totalidad. Así, en uno de los organismos del Poder Público Nacional, se establecen mecanismos de control y vigilancia destinados a sancionar a aquellas personas que vulneren la ética, la moral y las buenas costumbres, tanto en su comportamiento individual como en la prestación de servicios.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la ética se erige como un componente esencial para el correcto comportamiento de las personas. Su relevancia se manifiesta particularmente en el ámbito educativo y en la gestión pública. Según el Artículo 2 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se establece que:

Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de derecho y de justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.
(p.51)

Este artículo subraya el desarrollo de los valores éticos que los funcionarios públicos deben ofrecer a los ciudadanos que solicitan servicios en cualquier ámbito del sector público. El Estado venezolano reconoce la importancia fundamental de los valores éticos como marco normativo para asegurar una convivencia adecuada, evitando así conflictos derivados de prácticas indeseables como la corrupción, el nepotismo y el abuso de poder.

En primer lugar, es primordial señalar que los valores éticos en las instituciones públicas funcionaban como estructuras normativas que favorecían una convivencia institucional y social apropiada. Estos valores se concretaban a través de códigos éticos que iban más allá de las normativas, y se centraban en la reflexión personal e interna sobre la necesidad de actuar de manera correcta.

Consecuentemente, la aplicación de los valores éticos no se limitaba al ámbito de la administración pública; todos los profesionales que prestaban servicios a la sociedad tenían la responsabilidad de actuar conforme a estos principios. En este sentido, era fundamental que los proveedores de servicios accedieran a una educación significativa que les permitiera ser eficaces, eficientes, transparentes y responsables. Este principio, que resaltaba la importancia de la ética en todos los aspectos de la vida pública, se reflejaba tanto en la educación como en la gestión gubernamental.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la ética se erigía como un componente esencial para el correcto comportamiento de las personas. Su relevancia se manifestaba particularmente en el ámbito educativo y en la gestión pública. Según el Artículo 2 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se establecía que:

Artículo 2. Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de derecho y de justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político. (p.51)

Así mismo, en relación con lo anterior, la ética se consideraba un factor importante para el correcto comportamiento de las personas, ubicándola como un elemento primordial en la enseñanza de la educación y en toda la gestión pública, tal como lo señalaba la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000).

Por lo tanto, los valores éticos no sólo debían aplicarse en el ámbito de la administración pública. Además, todos los profesionales que prestaban servicios a la sociedad tenían la responsabilidad de actuar conforme a estos principios. Resultaba fundamental que los proveedores de servicios accedieran a una educación significativa que les permitiera ser eficaces, eficientes, transparentes y responsables. Esta formación no sólo mejoraba su desempeño profesional, sino que también garantizaba que las interacciones con la comunidad se llevaran a cabo de manera ética y justa, promoviendo un entorno de confianza y respeto mutuo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000)

Artículo 102. La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su

personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad nacional, y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos de esta Constitución y en la ley. (p. 68)

En este contexto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela enfatizaba la relevancia de la ética y la participación ciudadana como vínculo directo entre la educación y la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Esta visión se reflejaba en la legislación laboral venezolana, que reconocía el valor de la ética profesional como un factor clave para el desarrollo del país.

El Estado venezolano, a través de su Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 2000, asume la responsabilidad de garantizar el derecho a la salud como parte del derecho a la vida. Este compromiso se traduce en la obligación de implementar políticas públicas que promuevan la prevención de enfermedades, el acceso a servicios de salud y la protección de la salud pública. De esta manera, la Constitución establece un marco normativo que orienta las acciones del Estado en materia de salud. En el artículo 83, establece:

Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República. (p.64)

En consecuencia, según el artículo 274 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se establecían mecanismos de control y vigilancia dentro de uno de los órganos del Poder Público Nacional para sancionar a todos aquellos que actuaran en contra de la ética, la moral

y las buenas costumbres, tanto en su calidad de individuos como en el ejercicio de funciones públicas, a saber:

Artículo 274. Los órganos que ejercen el Poder Ciudadano tienen a su cargo, de conformidad con esta Constitución y con la ley, prevenir, investigar y sancionar los hechos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa; velar por la buena gestión y la legalidad en el uso del patrimonio público, el cumplimiento y la aplicación del principio de la legalidad en toda la actividad administrativa del Estado, e igualmente, promover la educación como proceso creador de la ciudadanía, así como la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo. (p.98)

Otro instrumento jurídico relevante que se debía mencionar en esta investigación es la Ley Orgánica de Salud, publicada en Gaceta Oficial N.º 36.579 de fecha 11 de noviembre de 1998 por el Congreso de la República de Venezuela. Esta Ley decretaba en sus primeros artículos lo siguiente:

Artículo 2. “Se entiende por salud no sólo la ausencia de enfermedades sino el completo estado de bienestar físico, mental, social y ambiental” (p. 1).

Artículo 3. Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de conformidad con los siguientes principios:

- Principio de Universalidad: Todos tienen el derecho de acceder y recibir los servicios para la salud, sin discriminación de ninguna naturaleza.
- Principio de Participación: Los ciudadanos individualmente o en sus organizaciones comunitarias deben preservar su salud, participar en la programación de los servicios de promoción y saneamiento ambiental y en la gestión y financiamiento de los establecimientos de salud a través de aportes voluntarios.
- Principio de Complementariedad: Los organismos públicos territoriales nacionales, estatales y municipales, así como los distintos niveles de atención se complementarán entre sí, de acuerdo a la capacidad científica, tecnológica, financiera y administrativa de los mismos.

- Principio de Coordinación: Las administraciones públicas y los establecimientos de atención médica cooperarán y concurrirán armónicamente entre sí, en el ejercicio de sus funciones, acciones y utilización de sus recursos.
- Principio de Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación a las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales (p. 1).

El Sistema de Salud de la República Bolivariana de Venezuela, en su rol de ente rector, establece las directrices para la organización y el financiamiento del sistema de salud pública nacional. Dependiendo del Gobierno Nacional, este sistema asesora al Ministerio del Poder Popular para la Salud en la implementación de las políticas sanitarias. Este marco institucional ha sido fundamental para la implementación de programas como Barrio Adentro, que han ampliado el acceso a servicios de salud en áreas remotas del país.

Posteriormente se crea el Sistema Público Nacional de Salud (SPNS) fue ideado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 2000 y, finalmente, diseñado como parte de la reforma de la Ley de Orgánica de Salud, que integra en un solo ente la salud pública correspondiente a la Sanidad Militar, el Ministerio de Salud (orientado fundamentalmente hacia Barrio Adentro I, II, III y IV), el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, el IPASME adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Educación y los organismos de salud dependiente de alcaldías y gobernaciones. Establece que el SPNS se rige por los principios de Universalidad, Equidad, Gratuidad, Solidaridad, Integración Social, Unicidad, Integridad y Transectorialidad, Pertinencia Cultural y Lingüística, Participación y Corresponsabilidad Social y Efectividad Social.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 2000 reconoce el derecho a la salud como un derecho fundamental. La Ley Orgánica de Salud de 1998, pilar fundamental del sistema de salud venezolano, consagra el derecho humano a la atención médica y establece el principio de universalidad. Este marco legal no solo garantiza el acceso a servicios de salud sin

discriminación, sino que también obliga al Estado a adoptar medidas efectivas para promover y proteger la salud de toda la población, en consonancia con los estándares internacionales en materia de derechos humanos, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020). Sin embargo, a pesar de estos avances normativos, persisten desafíos en la implementación de políticas públicas efectivas para garantizar el acceso universal y equitativo a servicios de salud de calidad (p. 15).

Por otra parte, Rodríguez (2014 p. 26) sostiene que, en Venezuela, es fundamental realizar estudios de calidad de servicios de salud que se ocupen en el papel primordial en el ámbito institucional, y que los gerentes en salud tomen decisiones con bases más sólidas, para obtener una mejora del servicio en pro del paciente como de la propia institución. De esta manera, es preciso resaltar que la calidad de atención en salud debe estar basada en el paciente como centro de todo lo que se establezca dentro las organizaciones de salud, con el fin de responder adecuadamente a sus necesidades de salud y lograr su satisfacción, pero también garantizar que exista la disponibilidad de recursos con los que se le pueda brindar una pertinente atención y que esta, a su vez sea de calidad.

El derecho a la salud, consagrado en la Constitución venezolana, se materializa a través del principio de universalidad. Este principio garantiza que toda persona tenga derecho a la salud, sin importar su condición socioeconómica. Para lograr este objetivo, es fundamental fortalecer la Atención Primaria de Salud (APS) como puerta de entrada al sistema, contando con personal altamente capacitado para brindar una atención integral y oportuna a los usuarios. La APS, al ser el primer nivel de atención, permite identificar tempranamente los problemas de salud, promover la salud y prevenir enfermedades, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población.

La búsqueda de la calidad en los servicios de salud es un objetivo primordial en los sistemas sanitarios modernos. Según Rodríguez (2014), "la calidad se define como el grado en que los servicios de atención en salud incrementan la probabilidad de alcanzar un resultado deseado en relación con la salud y responden a la aplicación de conocimientos profesionales actualizados" (p. 93). A esta definición objetiva, basada en resultados medibles, se suma la percepción subjetiva de los usuarios, quienes valoran aspectos como la atención recibida, la

comodidad y la satisfacción general con los servicios. En este sentido, la calidad de la atención en salud implica una combinación de factores técnicos, relacionados con la aplicación de conocimientos y tecnologías adecuadas, y factores humanísticos, relacionados con la experiencia del paciente y su satisfacción.

En Venezuela, el Poder Ciudadano ha jugado un papel protagónico en la promoción de una administración pública transparente y eficiente. Con el fin de fortalecer los valores éticos en la administración pública, el Poder Ciudadano, a través del Consejo Moral Republicano, promulgó el Código de Ética para las Servidoras y los Servidores Públicos, publicado en la Gaceta Oficial N.º 40.314 de fecha 12/12/2013. Este código establece los principios y valores que deben guiar el actuar de los funcionarios públicos, y constituye un referente normativo fundamental para garantizar la integridad y la transparencia en la gestión pública. Este código no solo describe los comportamientos esperados, sino que también establece un marco sancionatorio para aquellos que incumplan sus disposiciones, garantizando así el cumplimiento de los más altos estándares de ética en la administración pública. Sin embargo, a pesar de la existencia de este instrumento normativo, persisten desafíos en la implementación efectiva del código y en la promoción de una cultura de integridad en la administración pública.

Complementando lo anterior, es importante destacar que el Código de Ética para las Servidoras y los Servidores Públicos (2013) juega un papel crucial en la prevención de la corrupción. Cabe resaltar, algunos artículos como el que prohíbe el conflicto de intereses y el que establece la transparencia en la gestión pública son herramientas fundamentales para garantizar la integridad en la administración pública. Al exigir a los funcionarios públicos que actúen con imparcialidad y honestidad, el código contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones y a fomentar una cultura de integridad en el servicio público.

Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos (2013)

Es un instrumento fundamental para los prestadores de servicios públicos, ya que establece los principios rectores de los deberes y conductas que deben observar en el ejercicio de sus funciones. Este código no solo promueve los valores consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), sino que también busca prevenir hechos que puedan

atentar contra la ética pública y la moral administrativa. La implementación de este código es crucial para garantizar la integridad y la transparencia en la administración pública, fomentando así una cultura de responsabilidad y compromiso ético entre los servidores públicos. En este sentido, el código actúa como una guía normativa que refuerza la importancia de la ética profesional, asegurando que las acciones de los servidores públicos estén alineadas con los principios de honestidad, justicia y respeto hacia la ciudadanía (Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos, 2013).

Artículo 4. Son principios rectores de los deberes y conductas de las servidoras y a los servidores públicos respecto a los valores éticos que han de regirse:

- La honestidad, que obliga a toda servidora o servidor público a actuar con probidad y honradez, lo cual excluye cualquier comportamiento en desmedro del interés colectivo.
- La equidad, la cual obliga a toda servidora o servidor público a actuar, respecto de las personas que demanden o soliciten su servicio, sin ningún tipo de preferencias y sólo en razón del mérito, legalidad, motivaciones objetivas con base al principio constitucional de la no discriminación y sin consideraciones ajenas al fondo del asunto y a la justicia.
- El decoro, que impone a toda servidora o servidor público la obligación de exteriorizarse en un lenguaje adecuado y con respeto en la manera de conducirse durante el ejercicio de las funciones y tareas asignadas.
- La lealtad, que impone a toda servidora o servidor público la obligación de respetar el ejercicio legítimo de las funciones encomendadas a otras instituciones; de ponderar, en el ejercicio de las funciones propias, la totalidad de los intereses públicos implicados, y la fidelidad, constancia y solidaridad para con el ente u organismo en el cual presta sus servicios.
- La vocación de servicio, la cual implica que las servidoras o servidores públicos están al servicio de las personas, y en su actuación darán preferencia a los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades, con exclusión de conductas, motivaciones e intereses distintos de los del ente u organismo para el cual presta sus servicios.
- La disciplina, que comporta la observancia y estricto cumplimiento del orden legal establecido, por parte de las servidoras o servidores públicos.

- La eficacia, la cual entraña el deber de toda servidora o servidor público de dar cumplimiento óptimo y en el menor tiempo posible a los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromiso de gestión, bajo la orientación de políticas y estrategias establecidas por los órganos del Poder Público Nacional.
- La responsabilidad, que significa disposición y diligencia en el ejercicio de las competencias, funciones y tareas encomendadas, tomar la iniciativa de ofrecerse a realizarlas, así como la permanente disposición a rendir cuentas y a asumir las consecuencias de la conducta, sin excusas de ninguna naturaleza, cuando se requiera o juzgue obligante.
- La puntualidad, la cual exige de toda servidora o servidor público que los compromisos contraídos y las tareas, encargos y trabajos asignados sean cumplidos eficazmente, dentro de los lapsos establecidos en las normas o los que se halla convenido al efecto.
- La transparencia, que exige de toda servidora o servidor público la ejecución diáfana de los actos de servicio y el respeto del derecho de toda persona a conocer la verdad, sin omitir ni falsear, en observancia de las garantías establecidas en el artículo 143 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (p. 2).

En el contexto del ordenamiento jurídico venezolano, la implementación de estas normativas legales es fundamental para asegurar que los funcionarios y funcionarias actúen con integridad y responsabilidad en todas sus actividades profesionales y particulares. En este sentido, el código contribuye significativamente a la construcción de una cultura de transparencia y ética profesional, elementos indispensables para el buen funcionamiento de la administración pública y la confianza de la ciudadanía en sus instituciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se describen los procedimientos utilizados en la investigación y se presenta la metodología como un procedimiento general para lograr el objetivo de manera precisa. Por lo tanto, en este capítulo se aborda primero el enfoque de la investigación, explicándose cómo se implementó en función del paradigma seleccionado, el enfoque mixto, el tipo o nivel de investigación a utilizar, la población y el objeto de estudio, las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos, así como su validez y confiabilidad.

Enfoque de la investigación

La presente investigación como un estudio de tipo mixto, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003). Según estos autores, “este tipo de estudio constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación “. (p. 22). En este contexto, las investigaciones cualitativas se fundamentan en un proceso inductivo que busca explorar y describir fenómenos antes de generar teorías. Este enfoque interpretativo se centra en las acciones de los seres humanos y reconoce la importancia de las personas y sus instituciones en la construcción del conocimiento. Hernández, Fernández y Baptista (2003) argumentan que la "realidad" se define a través de las interpretaciones que los participantes ofrecen de sus experiencias durante las entrevistas, apuntando a un entendimiento más profundo de sus vivencias (p. 13). Según Hernández et al. (2005), la investigación cuantitativa se caracteriza por la recolección de datos numéricos y el análisis estadístico, con el objetivo de probar hipótesis, establecer patrones de comportamiento y validar teorías.

En este contexto, la investigación cuantitativa se define por su enfoque en la recolección y análisis de datos numéricos. Este método busca establecer relaciones causales entre variables y generalizar los resultados a una población más amplia. A través de la aplicación de técnicas estadísticas rigurosas, los investigadores cuantitativos aspiran a obtener conclusiones objetivas y replicables.

Mientras que Hernández et al, (2005 p. 4), la investigación cuantitativa es definida como aquella que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Por lo tanto, se puede que “el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, para responder a un planteamiento del problema o a preguntas de investigación (Muñoz 2013, p. 219). Con los elementos teóricos referidos, la presente investigación se desarrolló con la aplicación de enfoque mixto (cualitativo - cuantitativo). Se utilizó como instrumento de recolección de datos aplicado a los prestadores de servicio de salud que laboran en la Cruz Roja venezolana de la ciudad de Mérida para la obtención de resultados cuantificables y la interpretación del investigador desde sus marcos de referencia, lo que complementa la investigación sin dividirla.

Según Fulop (2001), citado por Muñoz (2013, p. 221), “el uso creciente de métodos mixtos ha permitido comprender el impacto de las prestaciones y la organización de los servicios de salud, con un enfoque centrado tanto en los procesos como en los resultados”. En este sentido, el presente estudio utiliza un enfoque metodológico mixto. Aunque los datos son numéricos, deben interpretarse de manera holística o sistémica debido a su origen en la realidad de las organizaciones. Esto aporta datos valiosos para el análisis en las ciencias sociales. Además, la investigación mixta se está difundiendo y aplicando cada vez más, ya que permite un mejor acercamiento a la realidad.

Tipo de investigación

Atendiendo a la naturaleza y características del problema planteado, la investigación se ubicó en el nivel descriptivo. Según Danhke (1989), citado por Hernández et al. (2003), “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 117).

Por su parte, Hurtado (2010 p.101), señaló que el propósito de la investigación descriptiva era exponer el evento estudiado, haciendo una numeración detallada de sus características. En este

sentido, el tipo de investigación descriptiva en el presente trabajo permitió la recolección de información en su estado real desde la fuente primaria, es decir los prestadores de servicio en el sector salud de la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

La investigación realizada fue de campo, la cual, según Hernández et al, (2010), buscaba comprender una situación, necesidad o problema dentro de un contexto determinado. En este tipo de estudio, el investigador trabajaba en el ambiente natural en que convivían las personas y las fuentes consultadas, de las que obtenía los datos más relevantes a ser analizados con el fin de descubrir relaciones e interacciones entre las variables. En consecuencia, el presente trabajo de investigación requirió la colaboración de la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

Para el abordar el problema planteado, el objetivo metodológico fue encontrar la esencia estructural de los fenómenos que se debían demostrar a través de la descripción de la conducta del prestador de servicios de salud, a partir del ámbito laboral vivido en sus jornadas de práctica de trabajo. En este caso específico, se trató de los médicos, enfermeras, personal administrativo y técnicos profesionales de la organización Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida. Se hizo referencia a las experiencias adquiridas durante su trayectoria profesional.

Diseño de la Investigación

Cuando se combinó un enfoque mixto con un diseño de campo y descriptivo, se buscó comprender un fenómeno en su contexto natural, utilizando tanto datos cualitativos como cuantitativos para describirlo. Creswell y Plano Clark (2018) sostienen que los métodos mixtos implican la recopilación y análisis riguroso de ambos tipos de datos en respuesta a preguntas de investigación y a hipótesis. Por su parte, Tashakkori y Teddlie (2003) señalan que la investigación con métodos mixtos ha evolucionado hasta convertirse en una orientación metodológica independiente, caracterizada por su propia visión del mundo, vocabulario y técnicas.

De esta manera, se definió el diseño de investigación como la estrategia general empleada en el estudio para abordar el problema que se presentaba al investigador. En este sentido, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), en su obra “Manual de Trabajos de

Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales”, definió a la investigación documental como “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (p. 20).

Se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica de fuentes secundarias, relacionadas con la indagación documental, y la exploración de datos contenidos en textos, leyes, revistas científicas, tesis de grado y posgrado. Esta revisión permitió localizar documentos relevantes, como artículos científicos, libros y capítulos de libros en bases de datos y diversas plataformas académicas, tales como Dialnet, Science Direct, Scielo, Redalyc, Latindex y Google Académico. Los recursos identificados se centraron en la ética profesional del desempeño, los principios éticos, la ética médica y la ética del cuidado, entre otros temas, y resultaron ser contribuciones cruciales para la investigación.

Por su parte, Arias (2006) define a la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes “(p. 20).

El presente trabajo de investigación, se ubicó también en la tipología de campo, definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) como:

El análisis sistemático, de problemas de la realidad con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. (p. 19).

Se llevó a cabo una investigación de campo con el objetivo de comprender una situación, necesidad o problema dentro de un contexto específico, según lo descrito por Hernández et al. (2010). En este tipo de estudio, el investigador trabajó en el entorno natural donde interactúan las personas y las fuentes consultadas, obteniendo datos relevantes para analizar las relaciones e

interacciones entre las variables. Para este trabajo, se solicitó la colaboración de la Organización de la Cruz Roja Venezolana en la ciudad de Mérida.

La fuente primaria de datos para el trabajo de campo, incluyendo la encuesta y la lista de cotejo como instrumentos de recolección de datos, fue la Organización de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida. Se aplicó la encuesta a los prestadores de servicios de salud de dicha institución, utilizando preguntas abiertas y cerradas conforme a los objetivos planteados. Asimismo, se empleó la técnica de lista de cotejo para facilitar la observación sistemática por parte del investigador.

En consecuencia, se utilizaron fuentes duales de información: primaria y secundaria. Esto permitió al investigador presentar visiones, resultados y recomendaciones sobre la ética profesional en la organización, demostrando una contribución significativa a la gestión organizacional del talento humano.

Técnica de investigación: Estudio de caso

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica del estudio de caso para abordar un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real. Según Yin (1994), “el estudio de caso se define como una investigación empírica que examina un fenómeno en su contexto natural, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su entorno no son claramente discernibles” (p. 13). Esta definición sugiere que el análisis se realiza en tiempo real, empleando una variedad de procedimientos metodológicos.

Asimismo, es importante señalar que la elección del estudio de caso permite una exploración profunda de temas específicos relacionados con la educación, los servicios sociales y programas. En este sentido, Stake (2010) argumenta que “en cualquier investigación se debe concentrar la atención en un caso particular, ya que este representa uno entre muchos posibles” (p. 15). En el presente estudio, se focalizó en los actores clave, es decir, los prestadores de servicios de salud, quienes fueron fundamentales para desarrollar el proceso metodológico.

El estudio de caso, al igual que otras estrategias de investigación, ofrece un enfoque significativo para investigar temas empíricos, guiándose por los intereses y la formación del investigador en relación al objeto de estudio. En este caso, se realizó en la Organización Cruz Roja Venezolana, ubicada en la ciudad de Mérida. Además, es crucial enfatizar que “el objetivo primordial de un estudio de caso no es la generalización de hallazgos a otros contextos, sino la comprensión en profundidad de la singularidad del caso seleccionado. En el contexto de un estudio intrínseco, el caso se elige específicamente debido al interés que genera” (Stake, 2010, p. 17). Así, la elección de la Cruz Roja Venezolana como objeto de estudio responde a su relevancia y singularidad, permitiendo una exploración detallada que trasciende la mera recolección de datos para enfocarse en el entendimiento profundo de la dinámica organizacional y sus implicaciones en el contexto social y económico en el que se inserta.

Población y Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población se define como el conjunto total para el cual son válidas las conclusiones o resultados obtenidos en una investigación; en otras palabras, esta comprende todos los elementos que cumplen con una serie de especificaciones determinadas. Así, la identificación de la población es un paso crucial en el proceso investigativo.

Además, para capturar los datos que representan la realidad objeto de estudio, es fundamental que los investigadores se apoyen en un grupo de personas que compartan características similares. Sin embargo, al seleccionar a estos informantes clave, es importante considerar que deben reunir criterios específicos que aseguren la homogeneidad de los datos, los cuales deben reflejar correctamente una misma realidad. En este contexto, el universo que los investigadores incluyan en el diseño de la investigación debe estar cohesionado con el objeto de estudio y vinculado directamente al problema que se desea analizar. Este conjunto de informantes clave se denomina población. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2005), “se considera como población la totalidad del fenómeno a estudiar” (p. 76). En este sentido, se establece que el universo de estudio debe incluir a todas las personas que son protagonistas del problema abordado. Para los fines de esta investigación, la población está constituida por el personal asistencial de la Cruz Roja Venezolana

de la ciudad de Mérida. Específicamente, esta población se compone de un total de 30 colaboradores que desempeñan funciones en diversos roles: médicos especialistas, personal de enfermería, técnicos en radiología, especialistas en laboratorio de bioanálisis y personal administrativo en caja. De esta manera, se busca garantizar una representación adecuada de todos los sectores involucrados en la organización

La población del presente estudio de investigación estuvo conformada por los prestadores de servicio de salud que laboraban en la Organización de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida. Según datos suministrados por el informante clave, esta población correspondía a una cantidad de 30 colaboradores, y se delimitaba de la siguiente manera:

- El Comité Ejecutivo seccional está representado por la Presidencia de la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, con uno (01) miembro.
- Las diferentes direcciones, como son las de salud y bienestar social, socorro, voluntariado, juventud, búsqueda, salud y difusión y la dirección de migración, contaban con tres (03) miembros.
- El gerente administrativo, la cajera y la secretaria, totalizaban tres (03) miembros.
- La dirección de salud y bienestar social correspondiente al área de ambulatorio, estaba integrada por: médicos especialistas, siete (07); personal de enfermería, cuatro (04); personal de esterilización y mantenimiento, dos (02); licenciadas en bioanálisis, dos (02); técnicos de radiología, tres (03); camareras, dos (02); jardinero, uno (01); y vigilantes cuatro (04).
- En resumen, esta diversidad de roles y responsabilidades reflejaba la complejidad y la estructura organizativa de la Organización de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, proporcionando una visión integral del personal involucrado en la prestación de servicios de salud asistencial.

Muestra

En este trabajo de investigación, se adoptó una metodología de muestreo no probabilístico por conveniencia, que se considera una estrategia adecuada para alcanzar los objetivos establecidos. Según Balestrini (2006, p. 141), “la muestra se puede definir como una parte representativa de una población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados

científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”. En este contexto, se optó por un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, el cual, según Arias (2006), se caracteriza por seleccionar los elementos basándose en criterios o juicios preestablecidos por el investigador.

La elección de utilizar una muestra no probabilística intencional se justifica por su definición, que establece que se trata de “un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (Hernández et al., 2010, p. 241). Esta metodología se centra en individuos específicos elegidos por sus particularidades relevantes para el estudio, así como por la información disponible y la disposición de los participantes para colaborar en la investigación.

De acuerdo con Arias (2006, p. 83), la muestra puede definirse como “un conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este sentido, la investigación se orienta a obtener información pertinente de un grupo seleccionado, lo cual resulta fundamental para la validez y la calidad de los hallazgos que se presentarán posteriormente.

En el presente trabajo de investigación, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta técnica se seleccionó debido a la facilidad con la que se puede acceder a una muestra adecuada para el estudio y la disponibilidad de los participantes. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el muestreo por conveniencia se define como aquel que se utiliza cuando el investigador se basa en su juicio y en la accesibilidad de la población para seleccionar los casos que se incluirán en el análisis.

El primer paso en la selección de la muestra fue establecer la unidad de análisis, que puede incluir individuos, organizaciones, objetos, comunidades, situaciones o eventos. En este contexto, los autores subrayan la relevancia de contar con un objetivo claro en el proceso de recolección de datos, ya que este objetivo influye en el enfoque que se adopte, ya sea cualitativo, cuantitativo o mixto, de acuerdo con el planteamiento del problema y el alcance de la investigación.

Para el estudio en cuestión, se seleccionaron nueve (9) prestadores de servicios de salud, quienes son colaboradores de la misma organización y trabajan en el área de salud. Todos ellos son colaboradores de planta que desempeñan sus funciones en el turno de 7 a.m. a 1 p.m., aunque ocupan diferentes cargos y responsabilidades, entre los que se incluyen médicos especialistas, enfermeros, técnicos de radiología, especialistas en el laboratorio de bioanálisis y personal administrativo en caja. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), estos colaboradores ofrecieron su tiempo y experiencia para brindar apoyo profesional en el desarrollo de esta investigación.

Los integrantes de la muestra están ubicados en la ciudad de Mérida y tienen el siguiente perfil:

- Médico en Medicina General, es el profesional capacitado para realizar el diagnóstico y tratamiento de diferentes patologías comunes de manera ambulatoria y derivar al especialista indicado cuando lo amerita el paciente. La consulta está orientada al abordaje integral del paciente en su aspecto físico, mental y social.

Consulta: lunes a viernes de 8:00 am – 11 am

Quien cumple una labor de más de 5 años en el área.

- Médico en Neumología, es la especialidad médica que se encarga del estudio de la fisiología y la patología del aparato respiratorio, así como de las técnicas diagnósticas, terapéuticas y preventivas para mantener una salud respiratoria adecuada.

Su campo de acción es frente a las enfermedades pulmonares, broncopulmonares agudas y crónicas, como son el asma, enfisema, fibrosis pulmonar, bronquitis crónica, cáncer pulmonar, así como las enfermedades infectas contagiosas como la neumonía, tuberculosis pulmonar, entre otras.

Consulta: lunes y miércoles de 8:00 am – 11 am

Quien cumple una trayectoria laboral de 3 años.

- Médico en Pediatría es la especialidad médica que se encarga de la prevención, recuperación y rehabilitación del niño y adolescente, durante el periodo de crecimiento y desarrollo.

Consulta: lunes a viernes de 8:00 am – 11 am

Quien cumple una trayectoria laboral de 7 años.

- Médico en Ginecología, es la especialidad médica que brinda atención y vela por la salud de la mujer a lo largo de su vida. La obstetricia es la especialidad médica que brinda atención al embarazo, el parto y el puerperio a las mujeres en edad reproductiva. Acudir al médico ginecólogo es imprescindible en todas las etapas de la vida por lo menos una vez al año y dos veces al año en las mujeres que se encuentran en edad reproductiva y ya han iniciado vida sexual. Es importante tener un control ginecológico para poder prevenir o descartar cualquier tipo de enfermedad o infección.

Si el paciente siente algún síntoma de escozor, alteración de la regla, dolor excesivo al menstruar u otro tipo de malestar debe acudir a una consulta médica con su ginecólogo a la brevedad.

Consulta: lunes a viernes de 8:00 am – 11 am

Quien cumple una amplia trayectoria laboral.

- Médico en Medicina Interna, es una especialidad médica que se encarga de la atención integral del adulto, así como del diagnóstico y tratamiento no quirúrgico y la prevención de las enfermedades. Lo más característico de esta especialidad es la visión global de la persona enferma.

Consulta: lunes, martes y jueves de 8:00 am – 11 am

Quien cumple una amplia trayectoria laboral.

- Licenciada en Bioanálisis, ofrecen todo tipo de exámenes de laboratorio (rutina y especiales) para brindarles la mejor atención a los pacientes que soliciten los servicios. Asimismo, se proporciona el servicio de certificado de salud de lunes a viernes. Los requisitos para obtenerlo incluyen un costo de Bs 50,00 para caballeros y Bs 75,00 para damas, precios que se encuentran actualizados al año 2022. A los pacientes se les informa sobre la necesidad de cumplir con las normativas del proceso, que estipulan que deben presentarse en ayunas, llevar muestras de heces, así como la cédula de identidad y una fotografía tipo carnet a color y en buen estado. Además, en caso de haber sido vacunados contra la hepatitis B, la fiebre amarilla y el toxoide, deben presentar los certificados

correspondientes. Por otro lado, la licenciada a cargo del proceso contaba con una amplia trayectoria laboral en el área, lo que garantizaba una atención profesional y de calidad.

- Licenciada en Radiología, es un técnico que se especializa en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades y lesiones, mediante el uso de técnicas de imágenes médicas tales como los rayos x, la tomografía, la resonancia magnética, el ultrasonido entre otras. dependiendo de la ubicación, el radiólogo interpreta las imágenes y desarrolla un informe de diagnóstico de los hallazgos.
Quien cumple una amplia trayectoria laboral.
- La Licenciada en Enfermería constituye un personal altamente capacitado que desempeñaba un papel primordial en el sistema de salud pública del país. Según la Organización Mundial de la Salud (2018, p. 5), estas profesionales coordinaban equipos y actuaban como el vínculo más cercano a la comunidad. Además, ejecutaban actividades propias de las funciones de enfermería de primer nivel de atención (PNA), brindando atención al paciente a través de consultas asistenciales. Posteriormente, elaboraban el examen de valoración, que incluía la toma de presión arterial, el peso y las medidas, los cuales anotaban en un papel para entregar al médico.
- El personal administrativo, ubicado en caja: se encarga de recibir y cobrar el dinero por los servicios recibidos por los clientes (pacientes), para ello posee un punto de venta cuyos requerimientos son básicamente de rapidez en la atención. Debe entregar y custodiar dinero en efectivo, y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de la caja. Registra directamente operando una computadora, logrando registrar la entrada y salida de dinero, realiza arqueos de caja, suministra a su superior los movimientos diarios de caja, sellar, estampar recibos de ingresos de caja, planilla y otros documentos, maneja un grado de confidencialidad bajo, mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

De acuerdo con Hurtado (2007), “las técnicas hacen referencia a los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, al cómo. En este sentido, es importante resaltar que el autor también indica que los instrumentos representan la herramienta a través de la cual se recoge, filtra y codifica la información, es decir, el con qué” (p. 153). Este aspecto es fundamental, dado que la elección de los instrumentos adecuados influye directamente en la calidad y relevancia de los datos recolectados. Por tanto, entender la relación entre técnicas e instrumentos es crucial para llevar a cabo un proceso de investigación riguroso.

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se emplearon diversas técnicas de recolección de datos. En particular, se optó por la observación y la encuesta, ya que estas resultaron ser las más adecuadas considerando, por un lado, el tiempo disponible para los participantes y, por otro, la temática a desarrollar.

En este sentido, una de las técnicas que se utilizó fue la observación, que según el autor Arias (2006) “consiste en visualizar en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la sociedad, en función de los objetivos de la investigación ya preestablecidos” (p. 69). Además, la observación permitió una evaluación rápida y sistemática de los criterios establecidos, mientras que la encuesta facilitó la obtención de información cuantitativa y cualitativa de manera eficiente. Así, la combinación de estas técnicas no solo enriqueció el proceso de recolección de datos, sino que también proporcionó una base sólida para el análisis posterior.

En cuanto a la aplicación de las técnicas de recolección de datos que permitirán la obtención de la información necesaria acerca del problema o realidad social en estudio, es la observación directa, se considera cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006 p. 316), expresan que: “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. En este sentido, la observación directa en el presente estudio se trata del enfoque cualitativo en el cual el investigador es partícipe para conseguir resultados y avanzar en el camino investigativo.

Para Tamayo y Tamayo (2007), la lista de cotejo es una herramienta fundamental en la investigación científica, ya que permite al investigador centrar su atención en aspectos específicos y evaluar de manera objetiva el fenómeno estudiado. En esta investigación, se empleó una lista de cotejo compuesta por catorce ítems agrupados en nueve dimensiones para evaluar el desempeño de los colaboradores, siguiendo las directrices de los autores mencionados.

Por su parte, Hurtado (2000) conceptualiza “la lista de cotejo como un instrumento que facilita el registro sistemático de la presencia o ausencia de ciertos indicadores durante la observación” (p. 453). El instrumento utilizado (Anexo B) se ajustó a esta definición, permitiendo una evaluación precisa y confiable.

Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario (Anexo A) como instrumento principal, diseñado para recabar información sobre los objetivos específicos relacionados con el razonamiento ético profesional. Este cuestionario constaba de treinta preguntas y se basó en una revisión exhaustiva de la literatura sobre el tema.

Como estudio de caso, la Organización de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, proporcionó un contexto relevante para analizar la conceptualización de la ética profesional, la evaluación de conductas éticas y el pensamiento moral en la toma de decisiones del personal de salud. Además de la encuesta, se llevó a cabo una observación directa de las actividades de la organización, tomando notas de campo sobre los aspectos relevantes para el estudio.

Los datos recopilados mediante las técnicas de encuesta y observación directa fueron sometidos a un riguroso proceso de análisis, el cual incluyó la categorización y codificación de la información. Este análisis se fundamentó en el marco teórico existente sobre el tema. Es importante resaltar que el objetivo principal de esta investigación fue académico, por lo que se tomaron todas las precauciones necesarias para preservar el anonimato de los participantes y evitar cualquier perjuicio. En este sentido, previo a la aplicación de la encuesta, se obtuvo el consentimiento informado tanto de las autoridades competentes de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, como de los profesionales de la salud involucrados en el estudio.

Técnicas de análisis de la información

La unidad de análisis de información en el presente estudio de investigación, se obtuvo a partir de la observación y aplicación de la lista de cotejo donde se determinaron las siguientes categorías emergentes, considerándose estas como el proceso cualitativo de recolección de información que va de la mano de “las técnicas de análisis y genera unos códigos o categorías pertinentes al estudio de investigación frente a los objetivos y el planteamiento del problema” (Hernández, Fernández y Baptista 2003, p. 584). Además, estos pueden ir variando en la medida que la recolección de información y análisis vaya avanzando por lo cual surgen las categorías emergentes.

Posteriormente, se utilizó la técnica del análisis documental mediante la nube de palabras, lo que permitió evidenciar las siguientes categorías. Las categorías emergentes, clasificadas en tres grupos, son las siguientes:

1. Categoría conceptual: Hace referencia al significado de la noción ética.
2. Categoría de formación: Esta categoría encierra la representación de los principios y valores vinculados con la ética profesional y el servicio.
3. Categoría de aplicabilidad: Se refiere a los lineamientos éticos profesionales como parte fundamental del protocolo de servicio en el ámbito de la salud.

Operacionalización de Variables

Los constructos teóricos identificados en el marco teórico fueron operacionalizados para permitir su medición empírica. Con el propósito de vincular la teoría con la práctica, se operacionalizaron las variables, es decir, se definieron los indicadores específicos para su medición, los cuales se presentan en la Tabla 3. Esta tabla detalla los indicadores y dimensiones de cada variable, facilitando así su análisis cuantitativo.

Con la finalidad de unificar los aspectos teóricos analizados en la investigación, se considera pertinente operacionalizar las variables objeto de estudio, así como sus categorías, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3.

Operacionalización de Variables: “Ética profesional en la prestación de servicios de salud: Un estudio al personal de la Cruz Roja seccional Mérida-Venezuela”.

Objetivo General	Determinar el posicionamiento de la noción de ética profesional y su influencia en el servicio prestado por el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.				
Objetivos específicos	Categorías /Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos	Ítems
1.- Evidenciar la noción de ética profesional que tiene el personal de la salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Noción ética	Profesión en base a principios y valores	Jerarquía individual de principios y valores	Cuestionario	6
			Influencia de principios y valores en el desempeño profesional		7
			Equilibrio y armonía personal		8
			Responsabilidad social		9
			Congruencia		10
			Reconocimiento de la ética en el desempeño profesional		11
		Código ético profesional	Conocimiento de código de ética profesional		25
		Lineamientos éticos	Cruz Roja y lineamientos éticos		27
		Ética y crisis	Prioridad ética profesional		29
		Socio demográfica	Preguntas categóricas		1 a 5
		Profesión en base a principios y valores	Equilibrio y armonía	Lista de cotejo	5.1 a 5.8
			Congruencia		
			Responsabilidad social		

2.-Detectar la influencia de la ética en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Ética profesional y servicio	Beneficencia	Sentido humano y bienestar	Cuestionario	12
			Compromiso profesional		14
			Vocación de servicio		15
		No maleficencia	Procedimientos y protocolos para no dañar		21
			Justicia		Atención sin perjuicios
		Evitar arbitrariedad			17
		Equidad			18
		Empatía			23
		Servicios con recursos disponibles			24
		Lealtad	Seguimiento de principios y valores		13
		Respeto	Escucha activa	19	
		Confidencialidad	Secreto profesional	22	
		Transparencia	Comunicación efectiva	20	
		Socio demográfica	Preguntas categóricas	1 a 5	
		Beneficencia	Vocación de servicio	Lista de cotejo	5.9 a 5.13
			Justicia		
		Servicios con recursos disponibles			
		Lealtad	Seguimiento de principios y valores Cruz Roja		
			Respeto		
		Transparencia	Comunicación efectiva		

3.- Establecer lineamientos para un programa efectivo de ética profesional como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Lineamientos éticos	Lineamientos éticos formales Cruz Roja	Programa ética profesional	Cuestionario	26
		Estrategias para un Programa de ética profesional	Mancomunidad de esfuerzos		28
			Alternativas de solución	30	
			Alternativas tácitas	Lista de cotejo	5. 14

Fuente: La autora (2024)

Bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Cruz Roja Venezolana (CRV), fundada en 1895, es una institución humanitaria que se rige por los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Con el objetivo de prevenir y aliviar el sufrimiento humano, la CRV ha desarrollado una amplia gama de programas y servicios, entre los que destacan la asistencia médica y social. A lo largo de su trayectoria, la organización ha demostrado un compromiso inquebrantable con las poblaciones más vulnerables, trabajando en estrecha colaboración con las autoridades competentes.

Como consecuencia de las devastadoras inundaciones de 1999, la Cruz Roja Venezolana (CRV) se vio obligada a replantear sus estrategias y fortalecer sus capacidades de respuesta ante emergencias. Este evento adverso sirvió como catalizador para el desarrollo de programas de prevención y atención de desastres más robustos y eficientes. Desde entonces, la CRV ha demostrado una gran capacidad de adaptación y resiliencia, adoptando nuevas tecnologías y metodologías para hacer frente a los desafíos del siglo XXI.

Con el objetivo de construir un mundo más humano y solidario, la Cruz Roja Venezolana trabaja incansablemente para proteger la vida y la salud de todas las personas. Alineada con los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, esta organización promueve el entendimiento mutuo y la cooperación entre los pueblos, sin distinción alguna (Plan estratégico de desarrollo 2014-2019).

Reseña histórica de la organización

El presente estudio se basó en una revisión exhaustiva de la documentación institucional de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, con el objetivo de comprender su evolución histórica, misión, visión y estructura organizacional. Fundada en 1985, la seccional inició sus operaciones en un pequeño módulo en la urbanización J.J. Osuna Rodríguez, ofreciendo servicios médicos básicos. Gracias al crecimiento sostenido y al apoyo de la comunidad, logró construir su sede actual, donde funciona el Ambulatorio Urbano Tipo III "Dr. Joaquín Mármol Luzardo",

ampliando significativamente su oferta de servicios y consolidándose como un referente en la atención primaria de salud en la región.

Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida

La Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, se destaca como una institución humanitaria comprometida con el bienestar de las comunidades más vulnerables. Su misión, alineada con los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, se centra en proteger la vida y la salud, promover el entendimiento mutuo y aliviar el sufrimiento humano. Esta organización ha demostrado un compromiso inquebrantable con su labor, incluso en momentos de crisis y adversidad.

No obstante, la gestión del talento humano en organizaciones sin fines de lucro como la Cruz Roja Venezolana presenta desafíos únicos. Por un lado, la alta rotación de personal, motivada en parte por la vocación de servicio y las bajas remuneraciones, puede afectar la estabilidad de los equipos y la continuidad de los programas. Por otro lado, la necesidad de conciliar los objetivos humanitarios con las exigencias de una gestión eficiente requiere de estrategias de gestión del talento humano innovadoras y adaptables.

La gestión del talento humano en la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, reviste una importancia fundamental para garantizar la calidad de los servicios prestados. El personal de esta organización, compuesto en gran medida por voluntarios y trabajadores sociales, desempeña un papel crucial en la atención a las personas más necesitadas. Por consiguiente, es esencial contar con estrategias de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo que permitan atraer, retener y motivar a profesionales altamente cualificados y comprometidos con la misión de la institución.

En este sentido, la presente investigación se propone analizar las prácticas de gestión del talento humano implementadas en la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos permitirán comprender mejor cómo esta organización gestiona su capital humano y, a su vez, contribuir al desarrollo de modelos de gestión del talento humano más efectivos en el contexto de las organizaciones sin fines de lucro.

Dirección de la organización

La Cruz Roja Venezolana seccional Mérida, se encuentra ubicada en la Urbanización Santa Juana, Avenida 1ero de Mayo, Mérida Edo. Mérida. Ambulatorio Tipo III, "Dr. Joaquín Mármol Luzardo".

Base legal de la organización

La Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, fue formalmente constituida el 30 de abril de 1985, según consta en el Registro Subalterno del Estado Mérida, bajo el N.º 34, Tomo 7, Protocolo Primero, Segundo Trimestre (Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, 1985). Con esta inscripción oficial, la seccional adquirió personalidad jurídica y se estableció como una entidad autónoma dentro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Propósitos

Desde sus inicios, la seccional Mérida se propuso brindar una atención integral de salud a la comunidad, priorizando los servicios de primer y segundo nivel. Además de la asistencia médica, la organización desarrolló programas de capacitación y preparación para responder a emergencias y desastres, así como cursos de primeros auxilios. Estos esfuerzos reflejaron el compromiso de la seccional con la prevención y la promoción de la salud.

Misión

En cuanto a la misión, la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, se constituía como una institución de carácter voluntario y sin fines de lucro. Su objetivo principal era prestar asistencia a todos los seres humanos que la necesitaban, sin distinción de raza, credo político, religión o condición económica. Esta misión reflejaba el compromiso de la organización con los principios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia, fundamentales para la prestación de servicios humanitarios de calidad.

Visión

La visión de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, visualizaba un futuro en el cual se realizará un trabajo eficaz para el beneficio de aquellos que necesitaran los servicios que presta. Por lo tanto, la visión se orientaba a:

1. Mantener y mejorar los servicios ofrecidos, haciéndolos accesibles a la comunidad y priorizando a los grupos más vulnerables.
2. Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones afines para fortalecer programas en favor de los más necesitados.
3. Estimular la creatividad para el mejor uso de los recursos humanos, tecnológicos y financieros, aplicándolos a diferentes proyectos en beneficio de la comunidad.

Principios éticos

El personal de salud debía actuar, en todas las circunstancias, de acuerdo con las normas pertinentes del derecho internacional y nacional, con los principios éticos de la asistencia sanitaria y con su conciencia. Al proporcionar la mejor asistencia de salud posible, los agentes de salud debían tener en cuenta el uso equitativo de los recursos. Además, debían respetar el derecho a la confidencialidad de los pacientes. Era ético que el personal de salud divulgara información confidencial sólo con el consentimiento del paciente o cuando existiera una amenaza real e inminente de daños al paciente o a otras personas.

La práctica profesional del personal de salud de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, se encuentra enmarcada en un conjunto de normas y principios éticos que garantizan la calidad y la equidad de la atención brindada. Los colaboradores de esta institución están obligados a cumplir con las disposiciones legales vigentes y a respetar los derechos de los pacientes. La confidencialidad de la información médica es un aspecto fundamental de esta práctica, y solo se pueden revelar datos confidenciales en casos excepcionales y debidamente justificados. Este enfoque ético y legal asegura que la atención brindada por la seccional Mérida sea de la más alta calidad y se ajuste a los estándares internacionales de la práctica médica. (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Los siete principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja han servido como faro guía desde su adopción hace 50 años. Estos principios, que incluyen la humanidad, la imparcialidad, la neutralidad, la independencia, el voluntariado, la unidad y la universalidad, han proporcionado un marco ético y operacional sólido para la acción humanitaria. A pesar del paso del tiempo, su relevancia se ha mantenido inalterable, como lo demuestran las múltiples consultas y debates realizados en los últimos años. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

Estos principios son: humanidad, que impulsa nuestro compromiso de aliviar el sufrimiento humano; imparcialidad, que nos lleva a brindar asistencia sin discriminación; neutralidad, que nos permite acceder a todas las personas necesitadas, independientemente de su origen o afiliación; independencia, que garantiza nuestra autonomía en la toma de decisiones; voluntariado, que refleja el compromiso desinteresado de nuestros miembros; unidad, que fomenta la cohesión y la cooperación entre las diferentes componentes del Movimiento; y universalidad, que asegura que los principios y la acción humanitaria sean universales y aplicables a todas las personas en todas partes. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

- **Humanidad**

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, nacido del deseo de brindar asistencia sin discriminación a los heridos en el campo de batalla, se esfuerza, en su capacidad internacional y nacional, por prevenir y aliviar el sufrimiento humano dondequiera que se encuentre. Su propósito es proteger la vida y la salud y garantizar el respeto del ser humano. Promueve el entendimiento mutuo, la amistad, la cooperación y la paz duradera entre todos los pueblos. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

El principio de humanidad expresa lo que el Movimiento sitúa por encima de todo: la necesidad de actuar para prevenir y aliviar el sufrimiento humano. El respeto por la dignidad

humana y ayudar a las personas, independientemente de quiénes sean y dónde se encuentren, es fundamental para todo lo que hacemos.

- **Imparcialidad**

No hace ninguna discriminación por nacionalidad, raza, creencias religiosas, clase u opiniones políticas. Se esfuerza por aliviar el sufrimiento de las personas, guiándose únicamente por sus necesidades, y dando prioridad a los casos de angustia más urgentes. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

La no discriminación es uno de los aspectos más importantes de la protección de los seres humanos en el derecho de los derechos humanos, el derecho humanitario y el derecho de los refugiados. Lamentablemente, hay muchos factores por los que se discrimina a las personas. El texto de este principio no incluye una lista exhaustiva de factores. Pero deja en claro que a ningún grupo de personas se les negarán los servicios o recibirán un trato preferencial basado en otra cosa que no sea sus necesidades.

Solo actuando con imparcialidad podemos garantizar que todas las personas confíen en el Movimiento para ayudarlas y protegerlas. Por lo tanto, contamos con sistemas para garantizar que nuestro apoyo se brinde únicamente en función de las necesidades de las personas, de modo que se dé prioridad a los más vulnerables en todo momento.

- **Neutralidad**

Con el fin de conservar la confianza de todos, se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o filosófico. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

El Movimiento no debe tomar partido, ni se debe considerar que lo hace, ni en su discurso ni en sus acciones en ningún momento o lugar. La neutralidad garantiza que el Movimiento tenga la confianza de todos y pueda brindar apoyo humanitario a todos.

La incorporación del principio de neutralidad en todo momento garantiza que el Movimiento pueda proporcionar asistencia médica a los civiles y a los combatientes heridos o detenidos durante las hostilidades sin que se perciba que interfiere en el conflicto. Es de suma importancia que todas las partes en un conflicto comprendan y respeten la función humanitaria de una Sociedad Nacional.

- **Independencia**

El Movimiento es independiente. Las Sociedades Nacionales, aunque sean auxiliares en los servicios humanitarios de sus gobiernos y sujetas a las leyes de sus respectivos países, deben mantener siempre su autonomía para poder actuar en todo momento de acuerdo con los principios del Movimiento. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

El principio de independencia significa que el Movimiento debe resistir cualquier injerencia, ya sea política, ideológica o económica, que pueda desviarlo de la personificación de los principios de humanidad, imparcialidad y neutralidad.

Sólo siendo verdaderamente independiente el Movimiento puede respetar estos principios. La independencia no solo se relaciona con la relación entre las Sociedades Nacionales y los Estados, sino también entre las Sociedades Nacionales y cualquier otra forma de poder o influencia, como religiones, partidos políticos, empresas, etc.

- **Voluntariado**

Es un movimiento de ayuda voluntaria que no está motivado de ninguna manera por el deseo de obtener ganancias. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

El principio de carácter voluntario representa la motivación común que une a todos los que trabajan en el Movimiento: el deseo de ayudar a los demás. Es tanto una fuente de inspiración como una declaración de solidaridad.

Ya sea que los miembros se ofrezcan como personas voluntarias sin paga o con alguna forma de reconocimiento o incluso una remuneración modesta, no se inspira en el deseo de obtener ganancias económicas, sino en el compromiso individual y la devoción al propósito humanitario. Esto se elige y acepta libremente como parte del servicio que el Movimiento brinda a la comunidad.

- **Unidad**

Puede haber una sola Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja en un país. Debe estar abierta a todos. Debe llevar a cabo su labor humanitaria en todo su territorio. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

Tener solo una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja en un país determinado garantiza que pueda funcionar de manera eficiente. Evita cualquier riesgo de confusión en la mente del público y significa que todas las personas y comunidades están representadas por una organización.

Una Sociedad Nacional debe estar activa en todas las partes del país para que incluso las comunidades más difíciles de alcanzar puedan beneficiarse del apoyo cuando sea necesario. Esto no significa que el nivel de actividades deba ser siempre el mismo en todo el país; el principio de imparcialidad puede justificar que ciertas áreas necesiten más apoyo donde las necesidades son mayores.

Del mismo modo, las Sociedades Nacionales no deben discriminar al incorporar personas voluntarias. Deben asegurarse de que su membresía incluya un amplio espectro de personas en toda la población para que la asistencia humanitaria sea entregada a todas las personas, por todas las personas.

- **Universalidad**

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en el que todas las Sociedades tienen el mismo estatus y comparten las mismas responsabilidades y deberes para

ayudarse mutuamente, es mundial. (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [IFRC], 2023)

La universalidad del sufrimiento requiere una respuesta universal. Una de las grandes fortalezas del Movimiento es que estamos presentes en prácticamente todos los países del mundo a través de nuestras 191 Sociedades Nacionales miembros.

Este principio también significa que las Sociedades Nacionales tienen la responsabilidad colectiva de apoyar el desarrollo de las demás y trabajar juntas en asociación y solidaridad durante los desastres, en beneficio de todos.

En lo que respecta a la toma de decisiones dentro del Movimiento, el principio de universalidad garantiza que todas las Sociedades Nacionales tengan el mismo voto durante las Reuniones estatutarias, independientemente de su tamaño o riqueza.

Estructura organizativa

La presente investigación se delimitó al área de la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, una institución de salud destinada a brindar atención a todos los miembros de la comunidad. Esta seccional contaba con un total de treinta (30) empleados en general, organizados de la siguiente manera:

Presidencia: uno (01)

Administración: siete (07)

Enfermería: cuatro (04)

Médicos especialistas: cuatro (04)

Esterilización y mantenimiento: dos (02)

Licenciadas en bionálisis: dos (02)

Técnicos de radiología: tres (03)

Camareras: dos (02)

Jardinero: uno (01)

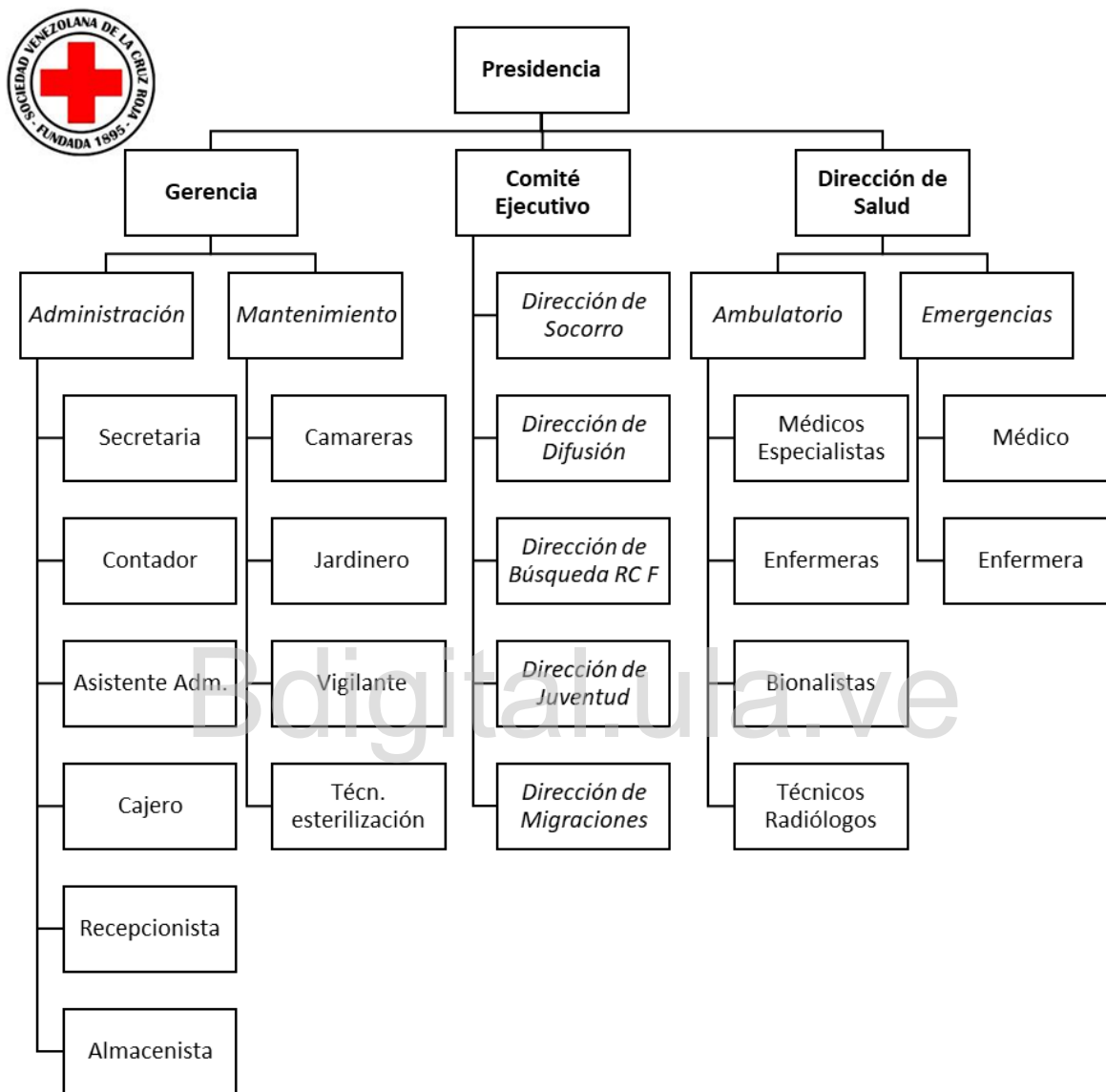
Vigilantes: cuatro (04)

Además, el Comité Ejecutivo correspondía a las direcciones de voluntariado. Esta estructura reflejaba la complejidad y organización de la seccional, evidenciando la distribución de roles y responsabilidades entre el personal, y demostrando su compromiso con la prestación de servicios de salud de calidad.

Bdigital.ula.ve

Organigrama Cruz Roja Venezolana Seccional Mérida

Figura 1. Organigrama Cruz Roja Venezolana Seccional Mérida.



Fuente: La autora, 2022

Comité Ejecutivo Seccional está integrado de la siguiente manera:

Presidente: Dra María Cristina D´Avila de Oliveira

Gerente Administrativa: Lcda Graciela Mora

Directora de Salud y Bienestar Social: Dra. Carmen Julieta Rondón de B.

Dirección de Socorro: Sr: César Rodríguez

Dirección de Voluntariado: Sra. Dalyla Sansonetty

Dirección de Juventud: Srta Neyda Zambrano

Dirección de Difusión: Srta. Claudia Torres

Dirección de Búsqueda RCF: Sr. Jesús García

Dirección de Migraciones: Sra. Elimar Leañez

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes instrumentos de investigación, luego de evaluarlos con una perspectiva de enfoque mixto. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario, que se aplicó a una muestra intencional de la población a través de un formulario digital de Google Forms (Anexo 1), y la lista de cotejo que permitió recolectar datos mediante la observación directa (Anexo 2). Una vez recolectados los datos, se tabularon y graficaron para su posterior descripción estadística y triangulación, tal como se describió en el tercer capítulo. Los resultados e información relevante se presentan por cada objetivo específico de la siguiente manera: a) Respuestas aportadas por los encuestados, b) Reporte de las observaciones y c) Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

1. Primer objetivo específico:

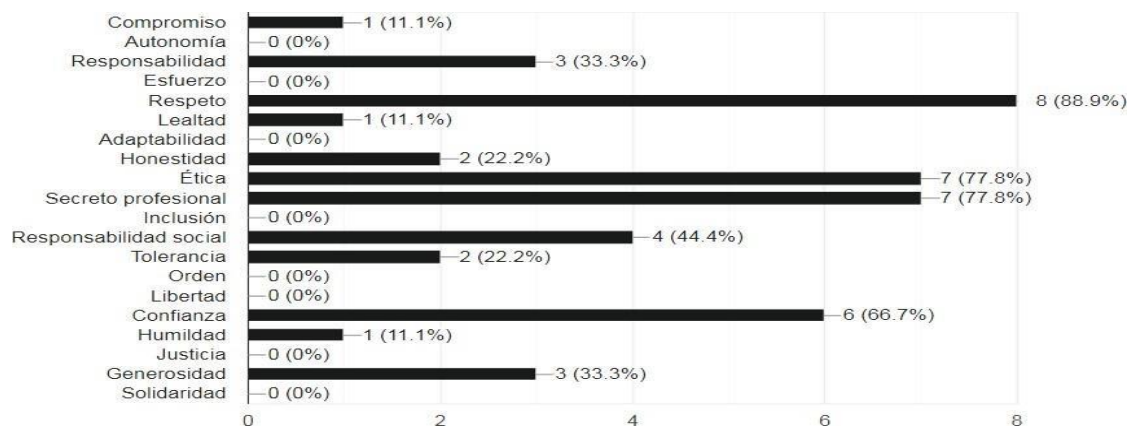
Evidenciar la noción de ética profesional que tiene el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

1.1. Valores profesionales

1.1.1. Respuestas aportadas por los encuestados al Ítem 6 del Cuestionario (Anexo A).

Figura 2.

Estadística de resultados del Ítem 6: ¿cuáles son los cinco (5) valores o principios más importantes en el ámbito laboral?



Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

Se puede observar en la Figura 2, que los encuestados expresaron que los cinco valores y principios más importantes en el ámbito laboral son: el respeto (88,9%), la ética (77,8%), el secreto profesional (77,8%), la confianza (66,7%) y la responsabilidad social (44,4%).

1.1.2. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al analizar las respuestas de los encuestados y las observaciones realizadas, se destacan los cinco principios y valores que guían su accionar profesional: el respeto, la ética, el secreto profesional, la confianza y la responsabilidad social, en el ámbito laboral de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

Considerando lo anterior, los colaboradores de la Cruz Roja seccional Mérida valoran significativamente el respeto. Se puede decir que este es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad. También, es aplicable a las relaciones entre compañeros de trabajo. No se trata de la consideración del otro, sino que implica un verdadero interés no egoísta por el prójimo, más allá de las obligaciones explícitas que puedan existir.

La ética es un conjunto orgánico de principios que adelantan los filósofos y que puede ser entendida como un conocimiento moral, que orienta la acción humana para que el individuo pueda actuar de forma racional, a lo largo de su vida. Este entendimiento íntegro busca la formación del carácter para tomar decisiones prudentes. En otras palabras, la moralidad es ese comportamiento que guía la actuación del ciudadano de acuerdo con la razón.

En particular, los encuestados hacen énfasis en la ética como elemento de su sistema de valores. En consecuencia, Fuentes (2006) considera la ética profesional de la siguiente forma:

Una actividad humana social, por cuanto es un bien específico indispensable. 2. Es exigida por la sociedad. 3. Además de incluir las normas internas del colectivo, tiene en cuenta una perspectiva más amplia. 4. Su contenido ético dimana del sentido ético que proporciona su fin, el bien que aportan o procuran. 5. Exige la utilización adecuada de la competencia:

formación teórica (conocimientos-saber, aprender-cultura, tecnológica y lenguas extranjeras). 6. Formación práctica (destrezas, técnicas y sociales: confianza, independencia, tolerancia, descubrimiento del otro, participación en proyectos comunes, e enriquecimiento intercultural). 7. La pertenencia de un individuo a una profesión significa entonces, que además de la competencia propia de dicha profesión, comparte sus principios éticos inherentes de actuación. 8. Coloca el acento en lo que es bueno hacer; aquello que es propio de cada profesión en el plano del comportamiento moral. 9. Trata las diversas posibilidades de actuar bien en varias actividades profesionales. (p.78)

El autor sostiene que el profesional tiene en primer lugar la finalidad del servicio que se quiere prestar y que se obtendrá de ello. En segundo lugar, se debe considerar las regulaciones, principios y normas que buscan garantizar el correcto desempeño de la acción, proporcionando vías para su determinación.

En paralelo, se consideran los mecanismos reguladores que permiten llevar a cabo las acciones. Por tal motivo, es relevante destacar que el artículo 2 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) establece que la ética constituye un principio fundamental:

Artículo 2. Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de derecho y de justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y, en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político. (p. 51)

Todos los profesionales que brindan servicios a la sociedad en Venezuela tienen la responsabilidad de actuar de acuerdo con los principios fundamentales establecidos en la carta magna del país, ya que reconoce la importancia de los principios éticos como marco regulador para una comunicación efectiva entre las personas, lo que ayuda a prevenir conflictos no éticos en las instituciones.

Con igual relevancia, se tiene el secreto profesional, el cual se refiere a la gestión de toda aquella información a la que tengan acceso como profesional debido a su desempeño. Así como la

prudencia que se debe tener para almacenar y resguardar información. Los profesionales de la Cruz Roja se sienten en la obligación de guardar los secretos adquiridos durante su actividad profesional y respetar la intimidad de las personas implicadas.

Seguidamente, la confianza es la creencia, esperanza y fe persistente que alguien tiene, referente a sí mismo, otra persona, entidad o grupo, en que será idóneo para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia determinada. En otras palabras, la confianza es creer sin inquietud ni dudas, es confiar a pesar de no tener el control de una situación futura.

Finalmente, el valor de la responsabilidad social destaca que los colaboradores asumen el compromiso de integrarse a la Cruz Roja para colaborar con su misión de realizar un trabajo en beneficio de aquellos que necesiten los servicios de carácter voluntario y de asistencia, sin distinción de raza, credo, política o condición económica.

De forma complementaria, la Cruz Roja y la Media Luna (IFRC, 2023) se rigen por siete principios fundamentales del movimiento internacional que son la humanidad, la imparcialidad, la neutralidad, la independencia, el voluntariado, la unidad, y la universalidad.

Los resultados mencionados arriba aportan los cinco (5) valores profesionales relevantes entre los colaboradores. Estos últimos muestran un enfoque común alrededor de dichos valores, los cuales marcan directrices para los compromisos laborales. En consecuencia, resulta notable que la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida pueda sistematizar, comunicar e internalizar tales valores organizacionales, así como los de la propia organización, para brindar un servicio de excelencia a la comunidad en general.

Cabe resaltar que los valores profesionales se refieren a las formas de ser y actuar, que un individuo o grupo considera ideales, y que hacen deseables o estimables a las personas o a los comportamientos asociados. Según Hirsch (200), los valores profesionales son valores humanos perfilados en una actividad profesional. Igualmente, Méndez y Aguiar (2019) sostienen que estos valores influyen en las actitudes y el comportamiento de los profesionales y en su percepción del ejercicio de su labor.

De acuerdo con la descripción anterior, los valores profesionales están orientados a la acción humana y el desempeño racional de los trabajadores para lograr la toma de decisiones y el comportamiento ético profesional. Los principios y valores son fundamentales en todas las profesiones, pero en las ciencias de la salud son esenciales.

Los valores compartidos por gran parte de los colaboradores otorgan un sentido de dirección común y establecen las directrices para su desempeño diario. Es de suma importancia que este sistema de valores compartidos sea internalizado por todos los involucrados con la Cruz Roja Venezolana, seccional Mérida, para proveer un servicio de excelencia a la comunidad.

1.2. Profesión con base en los principios y valores.

1.2.1. Respuestas aportadas por los encuestados.

Los resultados obtenidos en la tabla 4 muestran que el 89%, de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida están totalmente de acuerdo con que sus labores profesionales están influenciadas por principios y valores.

De acuerdo con los hallazgos, el 89% de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida tienen una gran satisfacción al actuar en función de sus propios principios y valores. Tal como se detalla en la tabla anterior, la mayoría de los encuestados (78%) está a favor de la congruencia entre las creencias y principios que se defienden con los actos diarios. Mantenerse fieles a los valores y reflejarlos en las acciones no solo demuestra integridad, sino que también construye confianza y respeto en los demás.

De los informantes encuestados, la mayoría (89%) estaba completamente de acuerdo con que las decisiones tomadas en su práctica profesional tienen un impacto en los pacientes, los usuarios y el resto de la sociedad, es decir, sus actividades laborales tendrán congruencia en la toma de decisiones y acciones en su asistencia profesional.

Un 89% de los colaboradores, encuestados en la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, admiten estar totalmente de acuerdo con que su labor profesional está guiada por los principios y valores éticos en el desempeño profesional.

1.2.2. Reporte de las observaciones.

Según los resultados de la lista de cotejo, relativa a los indicadores de equilibrio, armonía, congruencia y responsabilidad social, la investigadora observó los siguientes aspectos en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida:

En la dimensión de equilibrio y armonía:

- Se evidencia que los colaboradores eran personas estables, tanto física como emocionalmente.
- Se les observa alegres y dispuestos mientras realizan sus funciones diarias. Existe un clima laboral basado en el respeto mutuo y la colaboración.

De igual manera, en la dimensión de congruencia:

- Los colaboradores mantienen una conducta íntegra y respetuosa con los usuarios y compañero de trabajo, tal como lo expresan en su narrativa.
- Los equipos de trabajo van más allá de su horario, restricciones e instalaciones con el propósito de involucrarse con las comunidades mediante jornadas de previsión y salud.
- Existe cumplimiento de los procedimientos o protocolos elementales de la institución.
- Se evidencia una prestación equitativa del servicio al usuario atendiendo en todo momento sus requerimientos.

En la dimensión de responsabilidad social:

- Los colaboradores ofrecen sus conocimientos profesionales en búsqueda del bienestar social de manera desinteresada.

1.2.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al analizar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones realizadas por la investigadora, se destaca cómo la noción de la ética muestra la influencia que tienen los principios y valores en la práctica profesional. En este contexto, Hortal (2002) subraya que los principios de la ética profesional son imperativos que determinan lo nuevo y realizable en algunas acciones, y lo malo y evitable en otras.

Tabla 4.

Resultados de los Ítems 7, 8, 9, 10 y 11 referidos al desempeño profesional.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	Mi desempeño profesional está guiado por principios y valores, especialmente las decisiones que tomo y las funciones que realizo.	11,11%	--	--	--	88,89%
8	Soy feliz actuando conforme a principios y valores.	11,11%	--	--	--	88,89%
9	Soy una persona congruente entre los principios y valores que profeso y las acciones que realizo.	11,11%	--	--	11,11%	77,78%
10	Soy consciente que las decisiones que tomo en el ámbito laboral afectan a los pacientes, usuarios y resto de la sociedad.	11,11%	--	--	--	88,89%
11	Reconozco que gran parte de mi comportamiento en el ámbito laboral viene guiado por mi ética profesional.	11,11%	--	--	--	88,89%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

A este respecto, resulta evidente que los principios éticos constituyen el marco esencial de la ética profesional, los cuales integran los valores organizacionales que sustentan las normas morales orientadas al bienestar común, ejercen una aplicación directa en el ámbito laboral. Al analizar los datos recopilados, queda claro que los colaboradores de la Organización de la Cruz Roja Venezolana en la ciudad de Mérida, mantienen la proporción de los principios y valores en el ejercicio de sus funciones profesionales en la institución. Según Cortina (2013), una sociedad

no puede funcionar correctamente si sus miembros no practican una conducta ética. La falta de sanciones para comportamientos antiéticos dificulta que una nación supere sus crisis y avance hacia el progreso. La base de la moralidad humana se fundamenta en la cooperación y en la preocupación por el bienestar colectivo, destacando la importancia de que cada individuo actúe con integridad y responsabilidad en sus acciones cotidianas. Este principio es esencial para el desarrollo y estabilidad de cualquier comunidad. Igualmente, enfatiza que se fomenta una sociedad con principios y valores, en la que todos trabajen juntos para mejorar, en la solidaridad, la justicia y las decisiones correctas, y eso va moldeando el carácter de los pueblos y de las personas.

Toda organización tiene una gran responsabilidad social en conjunto con la sociedad, los pacientes y los usuarios en general. Al examinar la información proporcionada por los colaboradores y las observaciones de la investigadora, se constató que los principios y valores de los trabajadores los emplean en sus actividades laborales respetando los derechos y obligaciones. Como se puede apreciar en el ítem 9, se evidenció que los informantes mantienen sus principios y valores de los profesionales cumpliendo con sus obligaciones y sus responsabilidades sociales.

La comparación de los datos obtenidos en la encuesta con los colaboradores indica que la diligencia en sus actividades en el lugar de trabajo garantiza la coherencia en las decisiones y acciones concernientes a la prestación de atención primaria de salud en la organización.

Según varios autores (Ruiz, Silva y Vanga, 2008), la ética se ha convertido en un tema de suma importancia para las organizaciones en las últimas décadas. De igual manera, la ética puede ser considerada fundamentalmente como un saber práctico que se necesita para actuar racionalmente y lograr la mayor eficiencia en la vida. Por lo tanto, se puede concluir que la ética es la única disciplina aplicable para adquirir habilidades más humanas. Basándose en aportes teóricos, se ha convertido en un tema de interés a nivel de las organizaciones del sector salud. Se ha demostrado que los informantes poseían conocimiento de las decisiones que adoptaban en sus actividades laborales debido a la atención a pacientes, usuarios y sociedad, según el ítem 10. En consecuencia, los principios y valores tienen un efecto positivo en la forma en que realizaban sus actividades profesionales.

Al cruzar la información obtenida a partir de las encuestas de los informantes claves con las observaciones de la investigadora, se puede determinar que la noción de la ética en el desempeño profesional en la organización se realizaba de manera efectiva, asegurando un buen comportamiento ético adecuado hacia los usuarios y pacientes, siendo los trabajadores participantes en las decisiones durante la prestación del servicio, de acuerdo con las reglas establecidas en la organización.

En consecuencia, Hortal, (2000) señala que un profesional ético es quien realiza el bien en su actividad laboral y desempeña su función adecuada. Teniendo en cuenta los diversos autores, todos coinciden en que la ética profesional genera conciencia moral en su área, lo cual les brinda la oportunidad de asumir y contribuir a través de su actividad a mejorar las condiciones de una sociedad. El autor sugiere que la ética profesional establece clasificaciones de situaciones, problemas, conflictos, enfoques y soluciones en su campo. Además, Hortal (2002) también indica que los profesionales deben enumerar sus obligaciones contractuales con la organización y cualquier derecho que hayan adquirido como responsabilidad de su cargo a desempeñarse.

Como se ha mencionado por el autor, en la organización se manifestaba un comportamiento ético; cabe destacar que los colaboradores realizaban sus actividades laborales de manera oportuna y eficiente. Además, estaban a cargo de la toma de decisiones en la prestación de los servicios de conforme a las normas establecidas en la organización. Los colaboradores admiten que su labor profesional se fundamenta en los principios y valores éticos en su desarrollo profesional. Durante su ejercicio profesional, prestan atención exhaustiva a los usuarios y pacientes, facilitando respuestas a sus interrogantes de salud o de información.

Según Cortina (1993), la ética profesional se considera una ética específica dentro del ámbito de las éticas aplicadas, buscando definir principios que promuevan la moralidad y condenen la falta de esta. Se trata de un conjunto de principios éticos que rigen la conducta humana relacionada con la profesión, el trabajo o el ejercicio profesional en ciertos entornos laborales. Cabe resaltar que la autora, acentúa que el propósito de toda organización debe ser crear un clima ético, con principios compartidos por todas las personas donde se toman decisiones y se implementan teniendo en cuenta estos valores. Al mismo tiempo, desarrolla un argumento sencillo

y profundo sobre la ética como una estrategia inteligente para que los profesionales sirvan a la sociedad y brinden excelencia.

En concordancia con los resultados y la autora, existe un equilibrio y armonía en la organización, hay coherencia en sus actividades laborales y asumen responsabilidades sociales dentro de sus obligaciones, lo que indica que los prestadores de servicio de salud tienen considerables conocimientos de la noción de ética profesional.

1.3. Código de ética, lineamientos y la crisis

1.3.1. Respuestas aportadas por los encuestados.

Tabla 5.

Resultados de los Ítems 25, 27 y 29 referidos al Código de ética profesional y los lineamientos de la Cruz Roja.

N.º	Afirmación	Sí	No	No sé/ No contesta
25	¿Conoce el código de ética profesional de su profesión?	100%	--	--
27	¿La Cruz Roja seccional Mérida cuenta con lineamientos escritos o su propio Código de Ética?	100%	--	--
29	¿La ética profesional pasa a un segundo plano, mientras no se resuelvan problemas estructurales del sector salud?	100%	--	--

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

Según la tabla 5, los resultados obtenidos indican que todos los encuestados de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida conocen el Código de Ética de su profesión. Específicamente, el Código de Ética Profesional es un conjunto de normas éticas que guían las acciones, decisiones y relaciones con clientes, colegas y la sociedad en general. Entender y aplicar el Código de Ética en tu profesión es fundamental para mantener altos estándares de conducta profesional y asegurar la integridad en el ámbito laboral demostrando el compromiso con la excelencia y la responsabilidad en el campo de trabajo.

En relación con la tabla 5, se demuestra que la institución tiene reglas escritas o su propio Código de Ética. Es importante destacar que la Cruz Roja Venezolana sigue los siete (7) principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC,

2023). Desde su creación hace 50 años, dicho Movimiento ha recibido un marco ético, operativo e institucional esencial, y su constante relevancia ha sido reafirmada de manera inequívoca a través de las múltiples consultas y debates celebrados en los últimos años.

Además, la tabla anterior muestra que los resultados obtenidos indican que la totalidad de los encuestados de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida sostienen que la ética profesional pasa a un segundo plano hasta que no se resuelvan problemas estructurales del sector salud. Resulta interesante reconocer que, en el campo de la salud, la ética profesional no puede ser el foco principal si persisten problemas estructurales que afectan la calidad de la atención médica. Por lo tanto, priorizar la resolución de estos desafíos, como la falta de recursos o medios para alcanzar los fines, es crucial para garantizar un sistema de salud sólido y ético en el que los profesionales puedan desempeñarse de manera íntegra y efectiva.

1.3.2. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Desde la perspectiva de la legislación venezolana existen instrumentos jurídicos que promueven una conducta ética profesional entre los servidores públicos, todo esto con la intención que mantengan una actitud correcta, cumpliendo con toda la normativa legal establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Salud, el Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos al servicio de la administración pública de la salud nacional, estatal y municipal establecida en la Ley de Carrera Administrativa y en la Ley Orgánica del Trabajo, sin menoscabo de la aplicación de las leyes del ejercicio profesional correspondientes y de las normas contempladas en las Convenciones Colectivas de Trabajo en Venezuela.

La Cruz Roja y la Media Luna Roja se rigen por siete principios fundamentales que guían su acción humanitaria en todo el mundo (humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad). Estos valores son la base de su labor en la protección y asistencia a las personas más vulnerables en situaciones de crisis y emergencias, asegurando la dignidad y el respeto a la vida de todos los seres humanos.

En función de la evidencia y lo planteado, la noción de la ética profesional es evidente y arraigada entre el personal de salud de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida. El personal

de salud, al adherirse a principios éticos sólidos, garantiza la atención adecuada y el respeto por la dignidad de los pacientes y usuarios. Esta noción de ética en la práctica profesional no solo mejora la calidad de la atención médica, sino que también promueve la confianza y el bienestar en la relación entre los profesionales de la salud y aquellos a quienes atienden.

2. Segundo objetivo específico:

Detectar la influencia de la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

2.1. Beneficencia

2.1.1. Respuestas aportadas por los encuestados

De acuerdo con la tabla 6, y según el ítem 12, un 89% de los encuestados considera que tienen un elevado nivel de competencia profesional en la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida. Además, mostraban un elevado sentido humano y desarrollaban sus jornadas laborales buscando el bienestar de la población.

Los resultados obtenidos del ítem 14 evidencian que una mayoría (89%) de los colaboradores de la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida presenta un compromiso con las actividades laborales, a pesar de las restricciones y obstáculos.

Al analizar los datos obtenidos del ítem 15, estos indican que los colaboradores de la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, están totalmente de acuerdo (78%) en que logran realizar su trabajo debido a su gran vocación de servicio. Este alto porcentaje refleja un compromiso significativo por parte de los colaboradores hacia la misión y valores de la organización. La importancia de la vocación de servicio se destaca como un pilar fundamental en el desempeño y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cruz Roja Venezolana. Estos resultados sugieren que el personal de la Organización de la ciudad de Mérida se identifica fuertemente con el propósito humanitario de la Cruz Roja y está comprometido con brindar ayuda y asistencia a quienes lo necesitan.

Tabla 6.

Resultados de los Ítems 12, 14 y 15 referidos al Principio de beneficencia.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	Me considero un profesional con alto sentido humano, que siempre busca el bienestar de los demás.	11,11%	--	--	--	88,88%
14	Tengo un gran compromiso con mi trabajo, muy a pesar de las limitantes y dificultades.	11,11%	--	--	--	88,88%
15	Mi actuación profesional está marcada por una gran vocación de servicio, tanto que me movilizo a realizar una labor sin importar lo que recibiré a cambio.	11,11%	--	--	--	88,88%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

2.1.2. Reporte de las observaciones.

Se observó una gran vocación de servicio entre los colaboradores de la Cruz Roja de Venezuela, que se traduce en una atención efectiva a pesar de las limitantes y restricciones. Los colaboradores demuestran una gran vocación de servicio, lo que se refleja en la atención efectiva que brindan a pesar de las limitantes y restricciones que enfrentan. Esta dedicación y compromiso con ayudar a otros resalta la importancia de la labor humanitaria que realizan, mostrando un ejemplo valioso de solidaridad y altruismo para la sociedad.

2.1.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al cruzar la información obtenida a partir de las encuestas de los informantes claves y las observaciones de la investigadora, se puede concluir que la ética profesional y el servicio se observaron en el personal de salud de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

La caracterización realizada por Cortina y Conill (2000) destaca que el propósito interno de una profesión es brindar una ventaja especial para la sociedad. Los autores, señalan que

actualmente existe la oportunidad de dejar las bases éticas en una ocupación, de acuerdo con las siguientes características:

- i. Es legítimo que la sociedad exija a los profesionales que proporcionen ese bien o servicio.
- ii. Los colaboradores deben ejercer su actividad con vocación.
- iii. Los expertos deben poseer las licencias y certificaciones necesarias, así como los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para ejercer el ejercicio profesional.
- iv. Los técnicos deben luchar por la universalidad de la moral, la ética y los valores para ir más allá de su aplicación a grupos cerrados.
- v. Los especialistas en la materia deben participar en el desarrollo de principios y códigos éticos, y el establecimiento de los valores necesarios.

Los autores citados manifiestan como prioridad que el profesional está obligado con la organización a aplicar sus técnicas y conocimientos con las personas de su equipo de trabajo y también con la sociedad mediante un comportamiento ético y moral.

Ante lo señalado, resulta oportuno citar lo establecido en el principio de beneficencia que se refiere a hacer siempre el bien y lograr bienes específicos del correspondiente ejercicio profesional (Bermejo, 2002). Este principio asegura que el fin de toda actuación profesional es mejorar las condiciones de vida. Como se ha constatado, los colaboradores realizan sus prácticas laborales según el cumplimiento de las normas de la organización y haciendo bien su trabajo tanto para los usuarios como para los pacientes resolviendo los problemas prioritarios de asistencia primaria en salud. Este principio implica todas las formas de acción profesional que buscan beneficiar a otras personas.

Al analizar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones realizadas por la investigadora, con respecto al compromiso de los colaboradores con el trabajo, muy a pesar de las limitantes y dificultades, se constató que el compromiso profesional nace de la dimensión del principio de beneficencia, haciendo referencia a hacer siempre el bien y lograr bienes específicos del correspondiente ejercicio profesional (Bermejo, 2002).

En consecuencia, realizan sus actividades profesionales con una actitud y responsabilidad social, asumiendo sus obligaciones de conformidad con las normas y principios éticos establecidos por la Organización.

2.2. No maleficencia

2.2.1. Respuestas aportadas por los encuestados

Tabla 7.

Resultados de los Ítems 21 referidos al Principio No maleficencia.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	Los procedimientos o protocolos que sigo en mi puesto de trabajo están pensados para ayudar a los pacientes, en función de mi habilidad y mi juicio.	11,11%	--	--	11,11%	77,77%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

Según la muestra, los encuestados respondieron que estaban totalmente de acuerdo (78%) en respetar los procedimientos y protocolos de la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, para ayudar a los pacientes en función de su bienestar de salud. Considerando que los protocolos son el conjunto de reglas definidas por la directiva para implementar la atención a usuarios y pacientes con el fin de hacer más dinámicos los servicios brindados y consistentes con los estándares definidos por la Organización Mundial de la Salud.

2.2.2. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al analizar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones realizadas por la investigadora, con respecto al principio de no maleficencia, el cual enfatiza la obligación de no hacer daño a los demás. Este principio se usa ampliamente en la ética de la medicina y la investigación científica. Este principio afirma abstenerse intencionalmente de realizar acciones que puedan causar daño o perjudicar a otros. Ambos principios establecen obligaciones relacionadas con el juramento hipocrático, que expresa claramente la no maleficencia y la

beneficencia: “Usaré el tratamiento para ayudar a los enfermos de acuerdo a mi habilidad y mi juicio y nunca los usaré para perjudicarlos” (Beauchamp y Childress, 2001). En concreto consiste en actuar de manera que no se ponga a riesgo o se lastime a las personas.

2.3. Justicia

2.3.1. Respuestas aportadas por los encuestados

Según lo establecido en la tabla 8, la mayoría de los encuestados (89%) destacan que su actuación profesional se caracteriza por atender a personas vulnerables, sin importar género, raza, edad ni religión. Dando una atención de calidad a todos los usuarios, pacientes y comunidad, quienes acuden al centro asistencia de salud, con el fin de garantizar el nivel adecuado de cuidado y brindar la atención médica necesaria.

En la tabla 8, también se aprecia que un 89% de los encuestados evita cualquier tipo de arbitrariedad. La presente consideración, con el propósito de prevenir cualquier irregularidad en las actividades laborales de los colaboradores, se vincula con el principio de justicia, el cual establece que ser justo implica tener una consideración y discreción en las actividades profesionales, en particular en el ámbito de salud.

Como se evidencia en la muestra, los colaboradores de la organización cumplen con el 89% de sus responsabilidades laborales en la prestación de servicios de salud en la institución. Se puede constatar que los usuarios, pacientes y comunidad que requieren de los servicios de salud en la institución son atendidos de manera amable y respetuosa por el personal de servicio. Además, se brindaban respuestas a sus solicitudes, conforme a las normativas de la organización. de la Cruz Roja Venezolana seccional Mérida.

Tabla 8.

Resultados de los Ítems 16, 17, 18, 23 y 24 referidos al Principio de justicia.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	Mi actuación profesional se caracteriza por atender a personas	11,11%	--	--	--	88,88%

	vulnerables, sin importar género, raza, edad ni religión.					
17	Evito acciones que generen cualquier tipo de arbitrariedad.	11,11%	--	--	--	88,88%
18	Atiendo equitativamente a todos los usuarios que requieran de mis servicios.	11,11%	--	--	--	88,88%
23	Me pongo en el lugar y posición del paciente al momento de brindar servicios, pues me gustaría recibir el mismo trato que ofrezco.	11,11%	--	--	--	88,88%
24	Utilizo todos los medios a mi alcance para prestar un servicio de excelencia.	11,11%	--	--	--	88,88%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

De acuerdo con la muestra intencional, los encuestados respondieron que estaban totalmente de acuerdo (88, 88%) en ponerse en el lugar y posición del paciente al momento de brindar sus servicios profesionales y ofrecerles un buen trato y atención asistencial, para colaborar con los pacientes en función de su bienestar de salud. Cuando realizan sus trabajos profesionales en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, los colaboradores se demuestran disposición hacia su quehacer profesional, y además presentan empatía por los usuarios y pacientes.

Según la muestra, los encuestados respondieron de manera completamente de acuerdo (88,88%) en que su atención profesional es altamente excelente porque brindan atención inmediata de manera responsable, amable y justa a los pacientes y usuarios. Es imperativo mantener la sostenibilidad de atención a la población vulnerable con eficiencia institucional.

2.3.2. Reporte de las observaciones.

Se evidenció que los colaboradores brindan atención primaria a los usuarios con profesionalismo y sin prejuicios, tal como se desprende de los 7 principios del movimiento internacional y de la propia misión, en la cual se destaca la justicia como principio rector.

La investigadora constató que todos los colaboradores desempeñan todas las tareas profesionales, evitando cualquier tipo de irregularidad y brindando apoyo a los usuarios y

pacientes cuando se encuentran en la institución, prestados a recibir algún servicio. Por consiguiente, los colaboradores trabajan de manera responsable para prevenir las arbitrariedades.

La investigadora, durante sus visitas a la organización, observó que los colaboradores se dedican a cumplir y llevar a cabo sus labores de acuerdo con las normas y regulaciones establecidas para garantizar la satisfacción de sus necesidades de manera equitativa, a todos los usuarios, pacientes y comunidad que requieran los servicios de los trabajadores de la institución.

Con base en las visitas realizadas por la investigadora, se evidencia que los colaboradores desempeñan su labor asistencial con dedicación, consideración y tolerancia, siendo justos en la prestación de sus servicios. De igual manera, los pacientes y usuarios exhiben una excelente atención y empatía otorgada por los colaboradores.

De acuerdo con las visitas realizadas por la investigadora, se aprecia que los colaboradores utilizan todos los medios necesarios para brindar servicios de calidad, siendo muy responsables, equitativos y justos al momento de recibir a los usuarios y pacientes en la organización para dar respuesta a sus servicios de salud, mientras que los recursos económicos disponibles deben ser utilizados de manera controlada y supervisada para dar respuestas y soluciones a los pacientes que lo requieran.

2.3.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Con respecto al principio de justicia cabe resaltar, que los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana brindan una asistencia médica, sin importar género, raza, edad ni religión. En este contexto, se puede inferir que el principio de justicia se ha adoptado por Bermejo (2002, p. 105), el cual significa otorgar a cada individuo lo que le corresponde. Teniendo en cuenta; a tres protagonistas: a) los usuarios que reclaman determinados bienes y servicios, b) el profesional que requiere de medios para ofrecerlos y c) los responsables públicos, que representan al conjunto de la sociedad. Dentro de este orden de ideas, el principio de justicia se fundamenta en las normativas legales venezolanas al asegurar que cada paciente reciba el nivel adecuado de cuidado y que se tengan los bienes necesarios para brindarles la atención médica necesaria, sin prejuicios. En lo que

respecta al fundamento jurídico venezolano, todas las personas tienen derecho a la protección de la salud (artículo 83 CRBV, 1999).

En este contexto, se puede inferir que el principio de justicia detallado por Bermejo (2002, p. 105) significa otorgar a cada individuo lo que le corresponde. En otras palabras, el principio de justicia consiste en tratar a todos de manera equitativa, respetando sus derechos, con el fin de minimizar situaciones que conduzcan a cualquier tipo de arbitrariedad. Considerando que los profesionales en esta organización son individuos y grupos de personas más capacitados, ya que aportan sus conocimientos y técnicas para contribuir a la consecución de soluciones justas y equitativas de los servicios que ofrecen como institución, brindando a los usuarios, pacientes y comunidad las soluciones idóneas.

De igual manera, se puede partir de lo establecido por Ibarra (2007), quien menciona el principio de justicia, el cual reconoce que cada actividad profesional tiene la obligación de buscar beneficios comunes en diferentes contextos, lo cual es signo de manifestación de una vida digna, en la que se hace justicia y la equidad y la imparcialidad prevalecen en sus actividades profesionales. En este sentido, los profesionales encuestados ofrecen sus servicios con un gran compromiso y preocupación social para beneficio del usuario y paciente, siendo imparcial y justo en sus actividades profesionales.

Tal como se detalla en la tabla anterior, se observó que la mayoría de los colaboradores muestran empatía al momento de prestar sus servicios. Cabe resaltar que Cáceres (2016, p. 7) hace referencia a la importancia de la empatía y una conducta ética en la atención al ser humano. Estos aspectos relevantes para todo profesional que trabaja en salud, especialmente para los médicos que se desempeñan trabajan en el área asistencial y en la investigación clínica. La empatía y una conducta ética no solo permiten llevar a cabo una práctica médica adecuada, sino que también contribuyen a que la relación médico-paciente sea positiva, productiva, y satisfactoria para ambas partes, y que los resultados sean beneficioso. En otras palabras, tanto los colaboradores como la investigadora y la autora están de acuerdo en que, al brindar servicios de salud, los trabajadores tienen una mayor responsabilidad social debido a su relación con la salud, que es una parte

vulnerable de todo ser humano. Por lo tanto, es fundamental que sean empáticos en su labor profesional.

Al examinar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones realizadas por la investigadora, en relación con los servicios prestados por los informantes claves y con los recursos disponibles de la organización, el 89% están totalmente de acuerdo en que su atención profesional es altamente excelente porque brindan atención inmediata de manera responsable, amable y justa a los pacientes y usuarios.

Es importante destacar que León (2009) sostiene que el principio de justicia consiste en proporcionar a cada individuo lo suyo, lo propio, y lo que tiene derecho. Asimismo, se presentan los principios de la justicia:

- Respeto a los derechos; ver en el paciente o usuario también un sujeto de derechos legítimos, y tener una clara comprensión de los derechos y deberes mutuos de los profesionales de la salud y los pacientes, así como entre ellos y el sistema.
- La equidad es distribuir cargas y beneficios de forma justa, en lugar de simplemente tener un equilibrio entre costos y beneficios o entre los recursos y los servicios otorgados. No cometer discriminaciones injustas excepto en circunstancias clínicas, de urgencia o de catástrofes, y garantizar la igualdad en el acceso y distribución de los recursos de salud, siempre y cuando se cumplan con los mínimos éticos requeridos en cada situación específica.
- La eficiencia en el sistema de salud, ya sea a nivel profesional, institucional o individual, se basa en la necesidad moral de establecer.

2.4. Lealtad

2.4.1. Respuestas aportadas por los encuestados

Tabla 9.

Resultados del Ítem 13 referido al Principio de lealtad.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	Rechazo todo acto que no sea coherente con los principios y valores profesados por la Cruz Roja y mis compañeros.	11,11%	--	--	--	88,88%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

Los resultados obtenidos muestran que los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana en la ciudad de Mérida, están totalmente de acuerdo (88,88%) en cumplimiento fiel de los principios y valores de la institución. Esto marca la diferencia institucional con el propósito de brindar a la comunidad una atención integral de salud de nivel primario y secundario, de forma oportuna, continua y de calidad, a bajo costo del servicio.

2.4.2. Reporte de las observaciones.

De acuerdo con las visitas realizadas por la investigadora, se constata que los colaboradores mantienen el compromiso de seguir los principios y valores de la Cruz Roja Venezolana.

2.4.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al analizar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones realizadas por la investigadora en relación con la a prestación de servicios por parte de los colaboradores, se observó que estos cumplen con los principios y valores de ser una institución humanitaria. Destacan que la organización es líder en la prevención y alivio del sufrimiento de personas vulnerables, manteniendo la independencia y la cooperación con los poderes públicos.

Cabe resaltar que, la organización de la Cruz Roja Venezolana trabaja con la finalidad de proteger la vida y la salud y garantizar el respeto a la vida humana. Promueve el entendimiento mutuo, la amistad, la cooperación y la paz duradera entre los pueblos. No discrimina por motivos

de nacionalidad, raza, religión, condición social o creencias políticas. (Plan estratégico de desarrollo 2014-2019, p.8).

Como se ha mencionado anteriormente, los colaboradores, como la investigadora y la teoría, coinciden en que, al proporcionar los servicios de salud, los trabajadores son fieles a los principios y valores de la institución, rindiendo homenaje al principio de lealtad al prestar la asistencia médica y social orientada a la Cruz Roja Venezolana y al cumplimiento de su cometido humanitario.

2.5. Respeto

2.5.1. Respuestas aportadas por los encuestados

En la tabla 10, se evidencia que los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana en la ciudad de Mérida escuchan activamente a los pacientes y usuarios. Se destaca que los colaboradores presentan empatía con los usuarios, pacientes y compañeros de trabajo.

2.5.2. Reporte de las observaciones.

De acuerdo con las visitas realizadas por la investigadora, se observó que los colaboradores brindan sus servicios a los usuarios y pacientes en forma respetuosa, amable y eficiente. Dando prioridad a la escucha activa para orientar y guiar tanto a los usuarios como a los pacientes, quienes solicitan los servicios de la institución. Se observa el comportamiento ético de los informantes claves, siendo muy solidarios y empáticos con la comunidad en general.

Tabla 10.

Resultados del Ítem 19 referidos al Principio de respeto.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	Escucho con paciencia y sin juzgar a mis compañeros, pacientes y usuarios.	11,11%	--	--	--	88,88%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

2.5.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al analizar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones realizadas por la investigadora en relación a la prestación de servicios por parte de los colaboradores, se observó que estos cumplen con los principios y valores característicos de una institución humanitaria. La organización destaca como líder en la prevención y alivio del sufrimiento de personas vulnerables, manteniendo la independencia y la cooperación con los poderes públicos, además de ofrecer servicios a costos económicos y precios solidarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe señalar al autor León (2009), quien sostiene que el principio de justicia es primariamente dar a cada uno lo suyo, lo debido, aquello a lo que tiene derecho. Los principios de justicia en el respeto a los derechos; la observación del paciente o usuario como un sujeto de derechos legítimos, y la claridad en los derechos y deberes mutuos de los profesionales de la salud y los pacientes, así como en el sistema.

En términos generales, tanto los colaboradores como la investigadora y el autor comparten que el respeto a los derechos de los trabajadores, usuarios y pacientes constituye el principio de justicia. Se aprecia que los colaboradores se desempeñan como profesionales siguiendo los principios éticos y señalando los estándares normativos establecidos en la organización, promoviendo la escucha activa como un valor fundamental de la atención al usuario y al paciente.

2.6. Confidencialidad

2.6.1. Respuestas aportadas por los encuestados

Tabla 11.

Resultados del Ítem 22 referido al Principio de confidencialidad.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	Protejo la confidencialidad de las personas y la información que comparto conmigo, siempre y cuando no perjudique a otras personas.	11,11%	--	--	11,11%	77,77%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

Los resultados obtenidos revelan que la mayoría de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana en la ciudad de Mérida (77,77%) protegen la confidencialidad de usuarios y pacientes. Como trabajadores tienen presente que toda información a la que tengan acceso por motivo de su ejercicio profesional debe ser almacenada y protegida con mucha prudencia, siguiendo las normas éticas de la institución.

2.6.2. Reporte de las observaciones.

De acuerdo con las visitas llevadas a cabo por la investigadora, se constató que los colaboradores gozan del derecho de la confidencialidad, en relación con la información proporcionada como profesional del sector salud, manteniendo en secreto cualquier información confidencial y en condiciones ideales solo con el consentimiento del paciente se puede divulgar o cuando se presente una amenaza real o inminente de daños al paciente o a otras personas.

2.6.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al analizar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones realizadas por la investigadora en cuanto a la confidencialidad de los colaboradores, se observó que estos cumplen con el principio de secreto profesional. En este contexto, los profesionales de salud deben acatar las normativas legales e internacionales para el ejercicio profesional, es por ello que cabe mencionar a Berumen, Gomar y Gómez (2007, p. 142), quienes destacan que las leyes de las diversas profesiones se centran en dos aspectos básicos:

- a) Deberes y obligaciones con los clientes (integridad, disponibilidad, imparcialidad, secreto profesional y otros).
- b) Deberes y obligaciones profesionales, como no incurrir en conductas que perjudiquen las relaciones profesionales o afecten las relaciones con los compañeros.

En este sentido, en el caso de las organizaciones de salud en Venezuela, se han adoptado medidas que incluyen códigos de ética, reglamentos y otras normas, con el fin de cumplir cabalmente con el ejercicio de sus profesiones. Sin embargo, los códigos de ética de las diversas

profesiones obligan a que los mismos sean revisados periódicamente para que cumplan con los principios mencionados anteriormente y se adapten a las condiciones cambiantes del entorno, a los grandes avances tecnológicos y a las condiciones sociales y económicas.

2.7. Transparencia

2.7.1. Respuestas aportadas por los encuestados

En la tabla 12, se evidencia que los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida consideran ampliamente (89%) que llevan a cabo una comunicación efectiva entre pacientes, usuarios y familiares compañeros del lugar de trabajo. En este contexto, se puede deducir que son transparentes, es decir siguen principios éticos y destacan los estándares normativos de la organización.

Tabla 12.

Resultados del Ítem 20 referido a la comunicación efectiva entre clientes y colegas.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	Me esmero en comunicarme efectivamente con pacientes, usuarios, familiares y compañeros del entorno laboral	11,11%	--	--	--	88,88%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

2.7.2. Reporte de las observaciones.

Según las visitas realizadas por la investigadora, se observó que, durante la atención a los usuarios, los trabajadores hacen esfuerzos por garantizar una comunicación de alta calidad. En los procesos de recepción, todo fluía y marchaba sin contratiempos, mientras que en los procesos internos no se evidenció la fluidez y efectividad en la comunicación.

2.7.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Al examinar y comparar las respuestas de los informantes y las observaciones efectuadas por la investigadora, se destaca que la comunicación efectiva es fundamental para el correcto comportamiento de las personas. Cabe resaltar que los valores éticos en las instituciones públicas se sustentan como estructuras normativas que fomentan la correcta convivencia institucional y social, y se forman a través de los códigos éticos y los principios.

3. Tercer objetivo específico

Establecer lineamientos para un programa efectivo de ética profesional como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

3.1. Lineamientos éticos formales

3.1.1. Respuestas aportadas por los encuestados

Tabla 13.

Resultados del Ítem 26 referido al proceso de inducción para el ingreso del personal en la organización.

N.º	Afirmación	Sí	No	No sé/ No contesta
26	¿Recibió inducción al momento de ingresar a la Cruz Roja seccional Mérida?	88,88%	11,11%	--

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

La tabla 13 muestra que, un 88,88% de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida recibieron inducción al momento de ingresar a la organización de salud. En el mundo laboral actual, la inducción es fundamental para que los nuevos colaboradores se integren con éxito a una organización. Durante este proceso, se les proporciona información sobre el ente, sus valores, políticas y procedimientos, lo que les ayuda a adaptarse más rápidamente a su nuevo entorno laboral.

3.1.2. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

En el proceso de inducción se reafirma tanto la misión y visión de esta organización sin fines de lucro. La misión es prestar asistencia, sin distinción de raza, credo político, religión o condición económica, a todos los seres humanos que la necesitan.

Y en cuanto, a la visión de la Cruz Roja Venezolana, se enfoca un futuro en el que se realice un trabajo eficaz para beneficio de aquellos que necesiten los servicios que ella presta, por lo tanto, conduce su visión a:

1. Mantener y mejorar los servicios que oferta, haciéndolos accesibles a la comunidad y orientándose a los grupos más vulnerables.
2. Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones afines que permitan fortalecer programas a favor de los más vulnerables.
3. Estimular la creatividad que permita el mejor uso de los recursos humanos, tecnológicos y financieros, con el fin de aplicarlo a los diferentes proyectos que redundan en beneficio de la comunidad.

El personal de salud deberá actuar, en todas las circunstancias, de acuerdo con las normas pertinentes del derecho internacional y nacional, con los principios éticos de la asistencia de salud y con su conciencia. Al proporcionar la mejor asistencia de salud posible, los agentes de salud deberán tener en cuenta el uso equitativo de los recursos. Además, de respetar el derecho a la confidencialidad de los pacientes. Es ético que el personal de salud divulgue información confidencial solo con el consentimiento del paciente o cuando existe una amenaza real e inminente de daños al paciente o a otras personas.

3.2. Estrategias para un programa de ética profesional

3.2.1. Respuestas aportadas por los encuestados

La tabla 14 muestra que, un 77,77% de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida afirman que un trabajo mancomunado con entes externos contribuye a resolver los problemas éticos de su profesión. En toda profesión surgen dilemas éticos que requieren ser abordados con responsabilidad y ética. La colaboración entre las Universidades, los Colegios Profesionales y los Centros de Salud es fundamental para enfrentar estos desafíos de manera

integral. Mediante la formación académica, la guía de los organismos colegiados y la práctica clínica, se puede promover un enfoque ético en el ejercicio profesional, asegurando la calidad de la atención brindada a los pacientes y el respeto a los principios morales que rigen nuestra labor.

Tabla 14.

Resultados del Ítem 28 referido a la colaboración entre Universidades, Colegio Profesionales y Centros de Salud para resolver problemas éticos en la Organización.

N.º	Afirmación	Sí	No	No sé/ No contesta
28	¿Los problemas éticos surgidos en mi profesión requieren el esfuerzo mancomunado de Universidades, Colegio Profesionales y Centros de Salud?	77,77%	22,22%	--

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

La unión de estos actores clave (Universidades, Colegios Profesionales y Centros de Salud) en el ámbito de la salud garantiza un abordaje ético sólido y coherente ante las situaciones delicadas que puedan surgir en el ejercicio diario de nuestra profesión. Seguidamente, con el fin de reforzar la ética en la organización de salud los colaboradores comentan en la tabla 15 las siguientes estrategias:

Tabla 15.

Resumen de resultados del Ítem 30, respecto a las acciones para reforzar la ética profesional entre el personal que hace vida en la Cruz Roja.

N.º	Acciones para reforzar la ética profesional en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida	Porcentajes
1	Promover y practica la comunicación efectiva	78%
2	Trabajo en equipo	11%
3	Formación profesional	11%

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

La tabla anterior muestra que los resultados obtenidos indican que un 78% de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida respondieron, a mejorar la comunicación en la institución.

3.2.2. Reporte de las observaciones.

Se ha identificado que los profesionales demandan una comunicación más efectiva y constante por parte de sus líderes, especialmente en el contexto de la crisis que enfrenta el país. Aunque cuentan con una sólida fortaleza interna y principios éticos que orientan su comportamiento, es esencial que reciban un estímulo continuo para enfrentar los retos de su labor diaria.

Durante períodos de crisis, la claridad y la frecuencia en el intercambio de información se convierten en elementos esenciales para el bienestar de los profesionales. A pesar de contar con una estructura interna sólida y un compromiso ético, es imperativo que los trabajadores de la salud perciban un respaldo constante que les facilite enfrentar los desafíos inherentes a su labor. En este sentido, el establecimiento de canales de comunicación eficaces no solo ofrece la orientación y el apoyo requeridos, sino que también promueve un ambiente de colaboración y confianza mutua entre quienes desempeñan funciones directivas y sus respectivos equipos.

3.2.3. Cruce de información (triangulación de datos) marco teórico y enunciado analítico.

Dado los resultados de la encuesta y en función de lo observado, los líderes junto a los liderados pueden participar en un programa de herramientas suaves (comunicación efectiva, trabajo en equipo, atención y calidad en el servicio), lo cual permitiría motivar el personal fundamentado en el sistema de valores que mantienen. Este programa permitirá motivar a los colaboradores y consolidar los principios que tienen arraigados.

3.3. Preguntas categóricas

3.3.1. Respuestas aportadas por los encuestados

Como se puede observar en este capítulo, al analizar la variable de ética profesional y servicio, se debe abordar la dimensión socio-demográfica. Los resultados de dichas variables, se presentan a continuación en la tabla 16:

Tabla 16.*Resultados de la Dimensión socio demográfica encuestada.*

1	Género	<i>Femenino</i>		88,88%		<i>Masculino</i>		11,11%	
2	Estado Civil	<i>Soltero</i>	77,77 %	<i>Casado</i>	11,11 %	<i>Divorciado</i>	11,11 %	<i>Viudo</i>	--
3	Nro. de Hijos	<i>Ninguno</i>	22,22 %	<i>1</i>	22,22 %	<i>2</i>	44,44 %	<i>Más de 2 hijos</i>	11,1%
4	Edad	<i>Menos de 25 años</i>	--	<i>25-35</i>	33,33 %	<i>36-45</i>	33,33 %	<i>Más de 45 años</i>	33,33 %
5	Años en la Cruz Roja (Mérida)	<i>Menos de 5 años</i>	11,11 %	<i>5-10</i>	66,66 %	<i>11-15</i>	11,11 %	<i>Más de 15 años</i>	11,11 %

Fuente: elaboración propia (2024) con base en los datos obtenidos en la investigación

Según la tabla previa, el género que prevalece es femenino (89%). De acuerdo al estado civil, prevalece el estado civil soltero, con el 78%. En lo que respecta a los números de hijos, la mayoría (44%) cuenta con 2 hijos. En cuanto a la edad, la población se clasifica en un grupo de 25 a 35 años de edad el 33%; seguido de 36 a 45 años de edad, el 33% y más de 45 años de edad, el 33%. En relación a los años de servicio se evidenció una media 5 a 10 años de servicio, con un porcentaje 67%.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al concluir el presente estudio sobre ética profesional es crucial recalcar que la misma es un aspecto fundamental en cualquier campo laboral, porque sirve de guía en las acciones y decisiones. Por tal motivo, es de relevancia profundizar sobre los valores y principios morales que guían el comportamiento de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, específicamente, el servicio prestado en función de sus principios y valores éticos, así como las estrategias que apunten a mantener altos estándares éticos en el servicio.

El primer objetivo específico, correspondiente a evidenciar la noción de ética profesional del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, ofrece las siguientes conclusiones:

El perfil de los colaboradores bajo estudio, es el siguiente: prevalece el género femenino con estado civil soltero. En lo que respecta a los números de hijos, la mayoría cuenta con dos (2) hijos. En cuanto a la edad, la muestra presentó una edad madura y con una antigüedad en la institución entre 5 y 10 años de servicio.

En particular, los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida jerarquizaron los siguientes valores y principios como los de mayor importancia:

- **Respeto:** reconociendo, aceptando y valorando a los demás.
- **Ética:** guiando la acción humana de manera racional.
- **Secreto Profesional:** resguardando la información adquirida en el ámbito profesional.
- **Confianza:** creyendo en la idoneidad de sí mismo y de los demás.
- **Responsabilidad Social:** comprometiéndose a ayudar a quienes lo necesitan, sin importar circunstancias.

Estos valores son fundamentales para el trabajo diario en la Cruz Roja Venezolana en su sede de la ciudad de Mérida, debido a que brindan una guía clara para todos los colaboradores y les permite ofrecer un servicio de calidad a la comunidad.

Como complemento, los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida tienen como piso de su desempeño el Código de Ética de su profesión, el cual establece un conjunto de normas éticas que guían las acciones, decisiones y relaciones con clientes, colegas y la sociedad en general. Entender y aplicar el Código de Ética en su profesión es fundamental para mantener altos estándares de conducta profesional y asegurar la integridad en el ámbito laboral demostrando el compromiso con la excelencia y la responsabilidad en el campo de trabajo.

De igual forma, la organización sigue siete principios provenientes del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, como son: la humanidad, la imparcialidad, la neutralidad, la independencia, el voluntariado, la unidad y la universalidad. En consecuencia, los colaboradores se adhieren a estos principios éticos para garantizar la atención adecuada y el respeto por la dignidad de los pacientes y usuarios.

Sin embargo, los colaboradores señalan que si persisten los problemas estructurales que afectan la atención médica, la ética profesional puede pasar a un segundo plano. Es fundamental priorizar la resolución de problemas como la falta de recursos o medios para garantizar un sistema de salud sólido y ético en el que los profesionales puedan desempeñarse de manera íntegra.

En concreto, los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, se rigen por principios éticos y valores profesionales, ellos creen firmemente que los valores profesionales impactan de forma significativa en sus acciones y decisiones, tanto en los pacientes como en la sociedad en general.

En cuanto al segundo objetivo específico correspondiente a detectar la influencia de la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, se tienen las siguientes conclusiones:

Se resalta la importancia del principio de beneficencia en el trabajo de los colaboradores, pues buscan siempre hacer el bien y lograr un meritorio desempeño profesional a pesar de las dificultades, ejerciendo su actividad con vocación. Los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, se destacan por un elevado nivel de compromiso con actividades laborales, a pesar de las restricciones. Esta dedicación y compromiso resaltan la importancia de la labor humanitaria que realizan, mostrando un ejemplo valioso de solidaridad y altruismo para la sociedad.

El principio de no maleficencia enfatiza la obligación de no causar daño a los demás, especialmente en la ética médica y la investigación científica. Esto implica que los profesionales de la salud, tienen la responsabilidad ética de garantizar que sus acciones no perjudiquen a los pacientes o a los participantes en estudios científicos. Cumplir con este principio es esencial para garantizar la integridad y la confianza en el ámbito de la salud y la ciencia.

El principio de justicia se refleja en la atención a personas vulnerables sin discriminación de género, raza, edad o religión. Se encontró que los colaboradores evitan la arbitrariedad y cumplen con sus responsabilidades laborales para brindar atención médica de forma equitativa. Los colaboradores realizan las labores de manera responsable y justa, utilizando todos los recursos disponibles para garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de la población vulnerable. Además, demuestran empatía al ponerse en el lugar y posición del paciente al brindar sus servicios.

Los colaboradores muestran gran lealtad con su institución, respetando los procedimientos de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, con el propósito de ayudar a los pacientes, destacando la importancia de los protocolos, garantizando su bienestar.

La organización trabaja para proteger la vida y la salud, promoviendo la cooperación, la paz y el respeto a la vida humana sin discriminación. En la prestación de servicios de salud, los colaboradores demuestran lealtad a los principios y valores de la Cruz Roja Venezolana, cumpliendo con su misión humanitaria. Los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, priorizan la escucha activa como un valor fundamental para orientar y guiar al usuario y paciente y cumplen con los principios y valores de la institución, manteniendo la

independencia y cooperando con los poderes públicos. El principio de justicia es destacado, asegurando dar a cada uno lo que le corresponde y respetando los derechos de los trabajadores, usuarios y pacientes.

Se constató que los colaboradores tienen el deber a la confidencialidad y mantienen en secreto cualquier información proporcionada con motivo de su profesión en el sector salud. Entienden que toda información a la que tengan acceso por motivo de su ejercicio profesional debe ser almacenada y protegida con prudencia, siguiendo las normas éticas de la institución. Solo con el consentimiento del paciente o en caso de una amenaza real o inminente de daños al paciente o a otras personas, o cuando se presume la comisión de un delito, se puede divulgar dicha información.

Se muestra que los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida son transparentes, ya que tienen una comunicación efectiva con pacientes y usuarios. Esto indica que siguen principios éticos y cumplen con los estándares de la organización. Sin embargo, se encontró que la comunicación interna no es tan fluida y efectiva como la externa.

Por su parte, el tercer objetivo específico, encaminado a establecer lineamientos para un programa efectivo de ética profesional, como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida. Aquí se destaca que los colaboradores recibieron una inducción al ingresar a la organización para lograr una integración exitosa y se les proporcionó información sobre la institución, misión, visión, valores, políticas y procedimientos.

La mayoría de los colaboradores de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, afirmaron que la colaboración con entes externos ayuda a resolver los problemas éticos en su profesión. La cooperación entre universidades, colegios profesionales y centros de salud es fundamental para abordar estos desafíos de manera integral, promoviendo un enfoque ético en el ejercicio profesional, asegurando la calidad de la atención a los pacientes y el respeto a los principios morales.

Entre las estrategias claves para reforzar la ética profesional entre el personal, se requiere consolidar la comunicación efectiva como una herramienta de motivación constante. Además, los propios colaboradores resaltan la importancia del trabajo en equipo y la formación profesional como una vía para lograr un desempeño integral y ético.

RECOMENDACIONES

Considerando los objetivos planteados y desarrollados a través del presente trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

- Es fundamental incrementar la motivación de los liderados, a través de programas específicos para que puedan rendir al máximo y ofrecer un servicio de excelencia. En particular, se recomienda que tanto líderes como liderados participen en programas de habilidades blandas, tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y calidad del servicio, todo ello con el propósito de fortalecer los principios éticos y motivar a los colaboradores.
- Las herramientas tecnológicas son un medio para obtener información precisa y actualizada sobre los servicios y requerimientos asociados a la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida. De esta manera, se incrementará la transparencia y se mantendrá informados a los clientes sobre los servicios disponibles.
- Establecer el Comité de Ética en la Organización de la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida, para fomentar la ética profesional y tener un impacto público relevante en la estabilidad y sostenibilidad del orden social y democrático.
- Preparar jornadas internas con el fin de impulsar la comunicación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos de la institución, para fortalecerla, lo que conduciría a una mayor eficiencia y productividad en el trabajo.

- A los centros educativos y profesionales, les corresponde incorporar e impulsar unidades curriculares o asignaturas que aborden la temática de la ética profesional en la gestión de talento humano, para lograr el fortalecimiento del pensamiento ético. Esto tendrá beneficios teóricos y prácticos en la forma en que se comportan ante la sociedad.
- El estudio realizado proporciona información sistemática para futuras investigaciones, que permitirá ampliar y visualizar mejoras desde un enfoque diferente. Además, se destaca la importancia de brindar una mayor diversidad teórica para lograr una mayor precisión y relevancia en la ética de los profesionales de la salud.

Bdigital.ula.ve

ANEXOS

Bdigital.ula.ve

ANEXO A

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CUESTIONARIO

A continuación, se presenta un cuestionario que contiene un conjunto de preguntas con alternativas de respuesta. A partir de este cuestionario, se espera reunir la información necesaria para determinar el posicionamiento de la noción de ética profesional y su influencia en el servicio prestado por el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.

Los cuestionarios serán enviados a los informantes clave en formato digital a través del correo electrónico, utilizando la herramienta Google Forms. El siguiente enlace se compartirá: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScuJ8jklGDYIQT5n43CHg6xLQgrog3_bRQd8TPIOYcUVdMsmA/viewform?usp=sf_link. Una vez que se hayan respondido todas las preguntas, deberá hacer Clic en ENVIAR para que sus respuestas sean enviadas al correo electrónico del autor del trabajo.

Las respuestas obtenidas a través de este instrumento serán tratadas confidencialmente y los resultados se emplearán únicamente para fines de esta investigación. De la veracidad con que usted responda cada una de las interrogantes, dependerá la validez de los resultados de la investigación.

Indicaciones:

Lea en forma detenida cada una de las siguientes preguntas antes de emitir su respuesta con la mayor honestidad y precisión posible. Para responder el cuestionario debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Marque con una letra equis (X) la alternativa con la que más se identifique.
- Trate de ser lo más objetivo posible al momento de señalar su respuesta.
- Evite dejar alguna pregunta en blanco.
- No firme el instrumento, sus datos son confidenciales.
- En caso de dudas, consulte anamarquina0612@gmail.com
- Recuerde hacer Clic en ENVIAR al finalizar el llenado del cuestionario.

Agradeciendo de antemano su valiosa y gentil contribución.

Lcda. Ana Marquina

CUESTIONARIO

Preguntas Categóricas:

1	Género	Femenino		Masculino	
2	Estado Civil	Soltero	Casado	Divorciado	Viudo
3	Nro. de Hijos	Ninguno	1	2	Más de 2 hijos
4	Edad	Menos de 25 años	25-35	36-45	Más de 45 años
5	Años en la Cruz Roja (Mérida)	Menos de 5 años	5-10	11-15	Más de 15 años

6. Desde esta perspectiva, ¿cuáles son los cinco (5) valores o principios más importantes en el ámbito laboral?

Valores o Principios	Selección	Valores o Principios	Selección
Compromiso		Inclusión	
Ética		Responsabilidad social	
Responsabilidad		Tolerancia	
Esfuerzo		Orden	
Respeto		Libertad	
Lealtad		Confianza	
Adaptabilidad		Humildad	
Honestidad		Justicia	
Autonomía		Generosidad	
Secreto profesional		Solidaridad	

En qué grado estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Por cada afirmación, se requiere elegir una única opción de respuesta entre las siguientes: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutral, De acuerdo o Totalmente de acuerdo.

N.º	Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	Mi desempeño profesional está guiado por principios y valores,					

	especialmente las decisiones que tomo y las funciones que realizo.					
8	Soy feliz actuando conforme a principios y valores.					
9	Soy una persona congruente entre los principios y valores que profeso y las acciones que realizo.					
10	Soy consciente que las decisiones que tomo en el ámbito laboral afectan a los pacientes, usuarios y resto de la sociedad.					
11	Reconozco que gran parte de mi comportamiento en el ámbito laboral viene guiado por mi ética profesional.					
12	Me considero un profesional con alto sentido humano, que siempre busca el bienestar de los demás.					
13	Rechazo todo acto que no sea coherente con los principios y valores profesados por la Cruz Roja y mis compañeros.					
14	Tengo un gran compromiso con mi trabajo, muy a pesar de las limitantes y dificultades.					
15	Mi actuación profesional está marcada por una gran vocación de servicio, tanto que me movilizo a realizar una labor sin importar lo que recibiré a cambio.					
16	Mi actuación profesional se caracteriza por atender a personas vulnerables, sin importar género, raza, edad ni religión.					
17	Evito acciones que generen cualquier tipo de arbitrariedad.					
18	Atiendo equitativamente a todos los usuarios que requieran de mis servicios.					

19	Escucho con paciencia y sin juzgar a mis compañeros, pacientes y usuarios.					
20	Me esmero en comunicarme efectivamente con pacientes, usuarios, familiares y compañeros del entorno laboral					
21	Los procedimientos o protocolos que sigo en mi puesto de trabajo están pensados para ayudar a los pacientes, en función de mi habilidad y mi juicio.					
22	Protejo la confidencialidad de las personas y la información que comparten conmigo, siempre y cuando no perjudique a otras personas.					
23	Me pongo en el lugar y posición del paciente al momento de brindar servicios, pues me gustaría recibir el mismo trato que ofrezco.					
24	Utilizo todos los medios a mi alcance para prestar un servicio de excelencia.					

Responder las siguientes preguntas seleccionando una única opción como respuesta.

N.º	Afirmación	Sí	No	No sé/ No contesta
25	¿Conoce el código de ética profesional de su profesión?			
26	¿Recibió inducción al momento de ingresar a la Cruz Roja seccional Mérida?			
27	¿La Cruz Roja seccional Mérida cuenta con lineamientos escritos o su propio Código de Ética?			
28	¿Los problemas éticos surgidos en mi profesión requieren el esfuerzo mancomunado de Universidades, Colegio Profesionales y Centros de Salud?			
29	¿La ética profesional pasa a un segundo plano, mientras no se resuelvan problemas estructurales del sector salud?			

30. ¿Qué acciones recomendaría para reforzar la ética profesional en el personal que hace vida en la Cruz Roja?

Bdigital.ula.ve

ANEXO B

LISTA DE COTEJO		
Nombre de la Organización:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de Culminación:
Investigador:		
Objetivo: Observar el desempeño de quienes colaboran en la Investigación		

N.º	Dimensión	ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO	OBSERVACIONES
5.1	Equilibrio y armonía	Se evidencia personas estables tanto física como emocionalmente.			
5.2		Se les observa alegres y dispuestos mientras realizan sus funciones diarias.			
5.3		Existe un clima laboral basado en el respeto mutuo y la colaboración.			
5.4	Congruencia	Los colaboradores mantienen una conducta íntegra y respetuosa con los usuarios y compañero de trabajo, tal como lo expresan en su narrativa.			
5.5		Los equipos de trabajo van más allá de su horario, restricciones e instalaciones con el propósito de involucrarse con las comunidades mediante jornadas de previsión y salud.			
5.6		Existe cumplimiento de los procedimientos o protocolos elementales de la institución.			

5.7		Se evidencia una prestación equitativa del servicio al usuario atendiendo en todo momento sus requerimientos.			
5.8	Responsabilidad social	Los colaboradores ofrecen sus conocimientos profesionales en búsqueda del bienestar social de manera desinteresada.			
5.9	Beneficencia	Se evidencia la vocación de servicio de los colaboradores que se traduce en una atención efectiva.			
5.10	Justicia	Los colaboradores brindan atención primaria a los usuarios con profesionalismo y sin prejuicios. La organización optimiza la cartera de servicios con recursos disponibles mejorando la respuesta a las necesidades en salud de la comunidad.			
5.11	Lealtad	Los colaboradores mantienen el compromiso de seguir los principios y valores de la Cruz Roja Venezolana.			
5.12	Respeto	La escucha activa del profesional, se observa como un importante valor a la hora de la atención al usuario.			
5.13	Transparencia	Se observa la atención al usuario por parte de los colaboradores, garantizando una comunicación de alta calidad.			
5.14	Alternativas tácitas	Los profesionales siguen o comentan alguna rutina no explícita para lograr mayor ética profesional y brindar un mejor servicio a los usuarios.			

Fuente: la autora, 2023

ANEXO C

Carta de Solicitud de Validación de Instrumentos por Expertos Académicos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mérida, 01 de abril de 2024

Ciudadano

Profesor(a):

Presente. -

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación del contenido del instrumento que será empleado para recolectar la información requerida para la realización del trabajo de investigación titulado: **“Ética profesional en la prestación de servicios de salud: Un estudio al personal de salud en la Cruz Roja seccional Mérida – Venezuela”**.

Por su experiencia profesional y méritos académicos me he permitido seleccionarlo para la validación de dicho instrumento, sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la investigación.

Para la validación se agradece tomar en consideración las siguientes opciones: Óptima; Buena; Regular (utilizar con una “X” en la opción seleccionada), al considerar el grado de pertinencia, relevancia y precisión de cada una de las preguntas de acuerdo a su criterio. Anexo se encuentra el instrumento a validar.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, queda de usted.

Atentamente,



Lcda. Ana Zenaida Marquina Rodríguez

Participante de la Especialización en Gestión del Talento Humano

Universidad de Los Andes

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN
CUESTIONARIO Y LA GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL**

Objetivos de la Investigación	Pregunta N°	Opciones			Observación
		Óptima	Buena	Regular	
Evidenciar la noción de ética profesional que tiene el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 6, 7, 8, 9, 10, 11, 25, 27, 29				
	Lista de cotejo 1 a 5 5.1 a 5.8				
Detectar la influencia de la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 12, 14, 15, 21, 16, 17, 18, 23, 24, 13, 19, 22, 20				
	Lista de cotejo 1 a 5 5.9 a 5.13				
Establecer lineamientos para un programa efectivo de ética profesional como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 26, 28, 30				
	Lista de cotejo 5.14				
Experto:	Profesor(a):			CI.	
Fecha: abril de 2024					

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL
CUESTIONARIO Y LA GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL**

Objetivos de la Investigación	Pregunta N°	Opciones			Observación
		Óptima	Buena	Regular	
Evidenciar la noción de ética profesional que tiene el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 6, 7, 8, 9, 10, 11, 25, 27, 29	X			
	Lista de cotejo 1 a 5 5.1 a 5.8	X			
Detectar la influencia de la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 12, 14, 15, 21, 16, 17, 18, 23, 24, 13, 19, 22, 20	X			
	Lista de cotejo 1 a 5 5.9 a 5.13	X			
Establecer lineamientos para un programa efectivo de ética profesional como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 26, 28, 30	X			
	Lista de cotejo 5.14	X			
Experto: Metodología	Profesor(a): Marysergia Peña		CI. 16.413.396		
Fecha: abril de 2024					

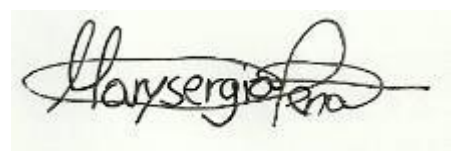
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1ERA COHORTE

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Marysergia Peña Guerra**, titular de la Cédula de Identidad N° V **16.413.396**, experto en **Metodología** por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos, que van a ser utilizados en el trabajo de investigación intitulado *“Ética profesional en la prestación de servicios de salud: Un estudio al personal asistencial en la Cruz Roja seccional Mérida –Venezuela”*, presentado por la Licenciada: **Ana Zenaida Marquina Rodríguez**, para optar al grado de Especialista en Gestión del Talento Humano.

Bdigital.ula.ve

En Mérida a los 5 días del mes de abril de 2024



Profesora Asociada
Universidad de Los Andes

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL
CUESTIONARIO Y LA GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL**

Objetivos de la Investigación	Pregunta N.º	Opciones			Observación
		Óptima	Buena	Regular	
Evidenciar la noción de ética profesional que tiene el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 6, 7, 8, 9, 10, 11, 25, 27, 29	X			
	Lista de cotejo 1 a 5 5.1 a 5.8	X			
Detectar la influencia de la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 12, 14, 15, 21, 16, 17, 18, 23, 24, 13, 19, 22, 20	X			
	Lista de cotejo 1 a 5 5.9 a 5.13	X			
Establecer lineamientos para un programa efectivo de ética profesional como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 26, 28, 30	X			
	Lista de cotejo 5.14	X			
Experto: Lenguaje y literatura	Profesor(a): Jenny Muchacho		CI. 17895361		
Fecha: abril de 2024					

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1ERA COHORTE

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Jenny Muchacho**, titular de la Cédula de Identidad N° V 17895361, experto en **Lengua y Literatura**, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos, que van a ser utilizados en el trabajo de investigación intitulado “*Ética profesional en la prestación de servicios de salud: Un estudio al personal asistencial en la Cruz Roja seccional Mérida –Venezuela*”, presentado por la Licenciada: **Ana Zenaida Marquina Rodríguez**, para optar al grado de Especialista en Gestión del Talento Humano.

Bdigital.ula.ve

En Mérida a los 24 días del mes de abril de 2024

Jenny Muchacho

Profesor(a)
Universidad de Los Andes

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN
CUESTIONARIO Y LA GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL**

Objetivos de la Investigación	Pregunta N.º	Opciones			Observación
		Óptima	Buena	Regular	
Evidenciar la noción de ética profesional que tiene el personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 6, 7, 8, 9, 10, 11, 25, 27, 29	X			
	Lista de cotejo 1 a 5 5.1 a 5.8	X			
Detectar la influencia de la ética profesional en el servicio prestado a los usuarios por parte del personal de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 12, 14, 15, 21, 16, 17, 18, 23, 24, 13, 19, 22, 20	X			
	Lista de cotejo 1 a 5 5.9 a 5.13	X			
Establecer lineamientos para un programa efectivo ética profesional como parte fundamental del protocolo de servicio de salud en la Cruz Roja Venezolana de la ciudad de Mérida.	Cuestionario 26, 28, 30	X			
	Lista de cotejo 5.14	X			
Experto: Ciencias Económicas y Sociales	Profesor: Elviz Daniel Núñez		CI. V-7.779.806		
Fecha: 25 de abril de 2024					

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
1ERA COHORTE

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Elviz Daniel Núñez Barrios**, titular de la Cédula de Identidad N° **V_7.779.806**, experto en **Administración de Organizaciones (Cs. Económicas y Sociales)** por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos, que van a ser utilizados en el trabajo de investigación intitulado **“Ética profesional en la prestación de servicios de salud: Un estudio al personal asistencial en la Cruz Roja seccional Mérida – Venezuela”**, presentado por la Licenciada: **Ana Zenaida Marquina Rodríguez**, para optar al grado de Especialista en Gestión del Talento Humano.

Bdigital.ula.ve

En Mérida a los 25 días del mes de abril de 2024



Profesor Titular
Universidad de Los Andes

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara Santuario, A., Barba Martin, L., & Hirsch y Adler, A. C. (2009). *Valores Universitarios Y Profesionales De Los Estudiantes De Posgrado De La UNAM* (Universida). Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Aluja, M., & Birke, A. (2004). *El papel de la ética en la investigación científica y la educación superior* (pp. 87 - 143). Fondo de Cultura Economica (ed.); Segunda). Academia Mexicana de Ciencias Fondo de Cultura Económica.
- Andrade Arango, M. R. (2009). *El valor del servicio, como un eje transversal en el trabajo del personal operativo*. Universidad del Istmo.
- Arias, Fidas (2006). *El proyecto de Investigación*. Introducción a la Metodología Científica. (5ta. Edición). Editorial Episteme.
- Alvarado, A. (2004). La ética del cuidado. *Revista Aquichan*, Volumen 04, N° 1. Facultad de Enfermería Universidad de La Sabana. <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/47>
- Andrade, M. (2009). *El valor del servicio, como un eje transversal en el trabajo del personal operativo*. Universidad del ISTMO. Facultad de Educación. Maestría en Educación de Valores. Guatemala.
- Badillo, E. (1990). Una visión humanística de la crisis en la educación. *Ábaco. Revista de Educación y Cultura*. Santurce, P. R.: Promociones Plenamar.
- Balestrini, M. (2001). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Quinta edición. Caracas-Venezuela.
- Beuchamp y Childress (2001). *Principles of Biomedical Ethics*. Fourth Edition, Oxford University Press, Nueva York/Oxford Masson, Barcelona.
- Bermejo F. (2002). *La ética profesional en el trabajo social*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid. Biblos Industria Gráfica, S. L. Madrid. Impreso España.
- Benner, P. and Wrubel, J. (1989) *The Primacy of Caring: Stress and Coping in Health And Illness*. Addison-Wesley, Menlo Park.
- Cáceres, S. (2016) *Temática Psicológica*. Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Volumen 12 N° 1. Lima - Perú.
- Carl R. (1982). *Psicoterapia centrada en el cliente*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica. 1997. ISBN 978-84-7509-094-8.
- Cobo, J. (2003). *Ética profesional, 4º de pedagogía* (curso 2003-04). Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

- Cobo, J. (2003). Universidad y ética profesional. Teoría de la Educación. *Revista Interuniversitaria*, volumen. 15, páginas: 259 - 276. http://campus.usal.es/~revistas_trabajo/index.php/11303743/article/viewFile/3051/308
- Cortina, A. (1993). *Ética aplicada y democracia*, Tecnos, Madrid.
- Cortina, A. (1994). *Ética de la empresa*. Claves para una nueva cultura empresarial.
- Cortina, A. (1997). *El mundo de los valores: ética y educación*. Bogotá (Colombia): El Búho.
- Cortina y Conill (2000). 10 *Palabras Clave en Ética de las Profesiones*, Editorial Tecnos. Madrid. Verbo Divino, Navarra, España.
- Cortina, A. (2000). *El universo de los valores*. En Educación y Valores. Editorial Biblioteca Nueva. Fundación Argentaria. Madrid, España.
- Cortina, A. (2002). La dimensión pública de las éticas aplicadas. *Revista Iberoamericana*. Volumen 29. Organización de Estados Iberoamericanos.
- Cortina, A. (2005). *Ética mínima*. Introducción a la filosofía práctica. Editorial Tecnos. Madrid.
- Cortina, A. (2013). *¿Para qué sirve realmente la ética?* Primera Edición. Editorial Biblioteca Paidós. Barcelona, España.
- Fernández, J. (2001). Elementos que consolidan al concepto profesión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Volumen 03, N° 1. Universidad Autónoma de Puebla México.
- Galarce, E. R. (1996). ¿Por qué una ética profesional en nuestros tiempos? *Exegesis*, 10 (27–28), 46–49. <http://www.uprh.edu/exegesis/ano10/v27/erosario.html>
- Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela. (2000) N° 5.453 Caracas. Disponible en línea: [//efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.ariae.org/sites/default/files/2017-03/01-CONSTITUCIÓN-NACIONAL%20.pdf](http://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.ariae.org/sites/default/files/2017-03/01-CONSTITUCIÓN-NACIONAL%20.pdf).
- García, F. (2002). Bioética y atención primaria de salud. *Revista SCiELO Analytics*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0367-47622002000100017
- Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones Construyendo confianza*. Edición en Español. Editorial Pearson Educación, S, A., Madrid.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (1991). *Metodología de la Investigación*. (2ª. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2007). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hirsch, A. (2003). Elementos significativos de la ética profesional. *Revista en redalcy.org*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. México. N° 38, diciembre 2003.
- Hortal, A. (2002). *Ética general de las profesiones*. Editorial Desclée. España

- Ibarra, G. (2007) *Ética y Valores Profesionales. Revista Reencuentro*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. N° 49, agosto, México.
- León, F. (2009). Fundamentos y principios de bioética clínica, institucional y social. *Acta Bioethica*, 15(1), 70-78
- Lizaraso, F. y Benavides, A. (2018). Medical Ethics. *Revista Horizonte Médico*. Volumen 18 N° 04, págs.4-8. Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana. Lima. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.01>.
- Marín (2018). “Estrategias gerenciales axiológicas que permitan fortalecer la ética profesional del docente de la Unidad Educativa “Barrera” Núcleo Libertador Estado Carabobo”. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/6924>
- Mora, G. Guillermo (1998). *Valores humanos y actitudes positivas*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Mora (2017). “La ética profesional y el desempeño laboral del servidor de la Dirección General de Inversión Pesquera Artesanal y Acuícola de FONDEPES”. Universidad César Vallejo. https://www.academia.edu/81702664/La_%C3%A9tica_profesional
- Muñoz, C. (2013) Salud Pública. *Revista de actualidad; Departamento de Medicina Interna*. Universidad de la Frontera. Volumen. 17 (3): 218-223 Chile.
- Morin, E. (1999). *El Método III. El conocimiento del conocimiento*. Madrid. Ediciones Cátedra.
- Morin, E. (2005). *El Método VI. Ética*. Brasil: Editora Sulina.
- Motta. (2006). *Educación en la era planetaria*. Barcelona. Ed. GEDISA
- Méndez P. y Aguiar S. (2019). Valores profesionales del área de la salud. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/valores-profesionales-salud.html>.
- Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud (2018). Ampliación del rol de las enfermeras y enfermeros en la atención primaria de salud. Disponible en: <http://iris.paho.org>.
- Padua J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Ciudad de México. Editorial@fondodeculturaeconomica.com. Disponible en: *Publicación digital*. <https://ie42003cgalbarracin.edu.pe/biblioteca/pdf>
- Parks-Leduc, L. (2021) Draw on 7 best practices and 8 key questions. University Madison James.
- Parks-Leduc, L., Mulligan, L. M., & Rutherford, M. (2021). Can Ethics Be Taught? Examining the Impact of Distributed Ethical Training and Individual Characteristics on Ethical Decision Making. *Academy of Management Learning & Education*, 20, 30-49
- PED. (2014). *Plan Estratégico de Desarrollo (2014-2019) - Cruz Roja Venezolana* (p. 62). Cruz

Roja Venezolana.

- Pérez, L. (2019). Impacto de la escasez de recursos humanos y la insuficiencia de infraestructura en la salud pública en Venezuela. *Revista Venezolana de Salud Pública*, 7(2), 9-16.
- Peter, L. J., & Hull, R. (1992). *El principio de Peter* (Octava). Editorial TribunaldePlaza & Janes. <http://mendeley.csuc.cat/fitxers/c6e78b2cc8fcda154d783104a7cf64c0>
- Pierri, H. (2020). La ética en la toma de decisiones. *Global Strategy Report*, No 34/2020. <https://global-strategy.org/la-etica-en-la-toma-de-decisiones/>
- Rawls, J., (1971). Teoría de la Justicia. Cuarta reimpresión, México, Fondo de Cultura Económica.
- Real Academia Española. (2023). Investigar. Diccionario de la Lengua Española <https://dle.rae.es/investigar>
- Rivera (2014). “Práctica ética de enfermeras jefes en la gestión del Cuidado, Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2013”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/598>
- Ruiz C., Silva V., y Vanga, A. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT) *Revista Venezolana de Gerencia*. Volumen 13, N. ° 43. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10504>
- Sornoza (2015). “La ética profesional en la imagen institucional de la dirección distrital de salud 13D07”. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone. Carrera de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3142/1/ULEAM-RRPP-0078.pdf>
- Soca Cabrera, J. R., López Canteñs, G. de J., & Chaviano Rodríguez, N. R. (2021). Valores morales, humanos y socio-culturales. El caso de los estudiantes de Ingeniería Mecánica Agrícola. *Revista Ingeniería Agrícola*, 11(1).
- Stake R. (2007) *Investigación con estudio de caso*. Cuarta edición. Ediciones Morata, S.L. Madrid.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la Investigación Científica* (3° ed.). Bogotá: Editorial Limusa S.A.
- Thomas, A., Smith, B., y Johnson, C. (2002). Ética en la salud pública: Desafíos y dilemas. *Revista de Salud Pública*, 15(3), 123-135.
- Vilchez, Y. (2012). Ética y moral. Una mirada desde la gerencia pública. *Revista Formación Gerencial*, 11, 232–247.
- Yin R. (1994). Case Study Research. Design and Methods, London, Thousand Oaks (CA) e New Dehli, Sage.