

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL  
ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ DE VALLEDUPAR (CESAR), BASADO EN LA  
APLICACION DEL CÓDIGO DE ÉTICA.**

**MARIELIS LIÑAN SILVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS- ECACEN**

**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA**

**UNAD**

**VALLEDUPAR**

**2017**

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL  
ROSARIO PUMAREJO DE LÓPEZ DE VALLEDUPAR, CESAR BASADO EN LA  
APLICACION DEL CODIGO DE ÉTICA.**

**MARIELIS LIÑAN SILVA**

**Director**

**HECTOR HERRERA RAMIREZ**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS- ECACEN**

**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA**

**UNAD**

**VALLEDUPAR**

**2017**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Valledupar-Cesar, Junio de 2017

## **AGRADECIMIENTOS**

Dentro de un primer plano quisiera agradecerle a Dios por darme la paciencia y sabiduría por esta gran etapa en mi vida

A mi esposo por estar siempre acompañándome de manera incondicional y brindarme todo su amor.

A mis compañeros de estudios porque de ellos aprendí a compartir y sonreír en los momentos difíciles.

A los funcionarios del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar, por haberme brindado toda esa ayuda incondicional para la realización de este proyecto

**MARIELIS**

## **DEDICATORIA**

Por su apoyo constante e incondicional, dedico este trabajo a mi esposo y a mis hijos, pero también a todos los funcionarios del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar, quienes me brindaron su gran apoyo y valiosos aportes en el desarrollo de esta investigación.

**MARIELIS**

## **RESUMEN**

Este trabajo es una propuesta que busca el mejoramiento organizacional basado en la aplicación del código de ética en el Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar, identificando las condiciones organizacionales, así como el de indicar estrategias para poder hacerle frente a los problemas que se presentan en la administración pública en Colombia, radicadas fundamentalmente en la deficiencia de las instituciones por los altos índices de corrupción como también la existencia de un sector de los trabajadores que en esta institución prestadora de salud presentan muchas irregularidades, como por ejemplo el no permanecer en los lugares de trabajo, el control de cumplimiento es poco porque prima el compadrazgo, amiguismo y la intromisión política de la clase dirigente de turno que para nadie es un secreto la corrupción reinante en todas las esferas del Estado.

Como complemento de lo anterior, en este trabajo se le da su relevancia, desde varios componentes como son el práctico, así como el teórico, lo mismo que el metodológico y por último el social, se utilizó un tipo de investigación descriptiva, porque se describió lo que se pudo obtener en la recolección del trabajo de campo que fue mediante una encuesta utilizando un cuestionario para finalmente sacar una conclusiones si es procedente la aplicación del código de ética en el Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar.

**Palabras clave:** Administración, público, Código, Ética, Salud.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	13
1. JUSTIFICACION	15
2. EL PROBLEMA	18
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.2 Formulación del problema	20
3. OBJETIVOS	21
3.1. OBJETIVO GENERAL	21
OBJETIVO ESPECÍFICO	21
4. MARCO REFERENCIAL	22
4.1 ANTECEDENTES	22
4.3 MARCO LEGAL	25
4.4 MARO HISTÓRICO SITUACIONAL	28
4.5 MARCO CONCEPTUAL	46
5. DISEÑO METODOLÓGICO	48

5.1 Tipo de investigación	51
5.2 Población y muestra	52
5.2.1 Población	54
5.2.2 Muestra	54
5.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	54
5.4.1 Técnica	54
5.5. Validez y confiabilidad	55
5.5.1 Validez	55
5.5.2 Confiabilidad	55
8. ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA O ÉTICA	53
8.1 Actividad No 1	53
8.2 Actividad No. 2	57
8.3 Actividad No. 3	57
8.4 Actividad No. 4	57
9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	58
9.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN RELACIÓN CON EL	61

MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	
9.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN RELACIÓN CON EL CÓDIGO DE ÉTICA	61
9.3 IMPORTANCIA DEL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS Y LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	63
9.3 TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	63
9.5 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN PARA APLICAR EL CÓDIGO DE ÉTICA	63
9.6 IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	65
9.7 MANEJO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	66
9.8 EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.	67
9.10 TRABAJO EN EQUIPO EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.	68
9.11 COMPAÑERISMO EN EL CÓDIGO DE ÉTICA	68
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	77

## LISTA DE CUADROS

Cuadro No. 1 Actividad 1	53
Cuadro No. 2 Actividad 2	54
Cuadro No. 3 Actividad 3	55
Cuadro No. 4 Actividad 4	56

## LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1 Elementos de la comunicación y el código de ética	58
Tabla No. 2 Importancia del buen servicio a los usuarios	59
Tabla No. 3 Tipos de comunicación en el código de ética	60
Tabla No. 4 Barreras de la comunicación	61
Tabla No. 5 Importancia de la comunicación sobre la persona y la institución en sus relaciones externas	62
Tabla No. 6 Manejo de las relaciones interpersonales.	63
Tabla No. 7 Expresión de sentimientos en la aplicación del código de ética.	65
Tabla No. 8 Trabajo en equipo y código de ética	66
Tabla No.9 Compañerismo en el código de ética	67

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Elemento de comunicación	59
Gráfico No.2 Importancia de las relaciones	63
Gráfico No.3 Manejo de las relaciones interpersonales	64
Gráfico No.4 Expresión de sentimientos	66
Gráfico No. 5 Trabajo en equipo	67

## INTRODUCCION

El Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar es una institución que dentro de sus principios de humanización en la prestación de los diferentes servicios busca siempre dar un trato con calidez y dignidad para la gran cantidad de pacientes que ocupan sus servicios como también en lo referente a la pertinencia en la atención científica con el mínimo riesgo de acuerdo a la necesidad pero todos estos propósitos se pueden ver afectados por los altos índices de corrupción que se presentan en la administración pública según (Colombia., 2013) Elisabeth Ungar, Directora Ejecutiva de Transparencia por Colombia afirma: “Mientras continuemos viendo que hay justicia dilatoria para los corruptos y que los niveles de corrección no son coherentes con el gran daño social y económico, la percepción de corrupción no va a disminuir”. (Transparencia Internacional, 2013, párr. 7), por lo que se ve la necesidad de implementar políticas que cambien y no permitan que sean permeadas por este gran flagelo.

Como complemento de lo anterior, frente a la problemática descrita, se presenta una opción como es el Código de Ética a nivel corporativo, el cual se define como un documento que recopila los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección del gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación son promulgadas ante los diversos entes de carácter público y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes, usuarios externos como internos, ante lo cual se pretende mostrar las causas e incidencias del buen trato que deben brindar los trabajadores en general a los enfermos y beneficiarios del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.

Con base en lo expuesto el tema del buen manejo del código de ética dentro de las instituciones de carácter público ha cobrado altísima importancia dentro del mundo, teniendo en

cuenta que la historia está cargada de experiencias funestas en relación con el manejo de importantes aspectos administrativos.

Es por eso que el código de ética se aplica a la actuación de los directivos, los empleados, así como a sus proveedores, acreedores y clientes, en la medida en que tengan que ver con la entidad de manera que se garantice el cumplimiento de los principios generales de buen gobierno. Todos estos postulados tienden a fortalecer la identidad del proyecto, dado que dan un mayor nivel de importancia, demostrando que en determinado momento se darán los resultados buscados a través del objetivo general y específicos, indicando que no está equivocado en la situación problema que se plantea.

Por último, se hace necesario indagar en los trabajadores sobre la pertenencia y la disposición que ellos tengan para poderlo aplicar en todo el recurso humano existente en esta institución prestadora de salud la cual es la más grande del municipio Valledupar, donde su cobertura se extiende a sectores populares y vulnerables de la población.

.

## 1. JUSTIFICACIÓN

La relevancia de este o de cualquier trabajo de investigación es desde varios componentes, el primero el práctico, en el cual se indica que su pertinencia radica en que este serviría para poder obtener el grado de especialista en gestión pública, lo cual es un paso trascendental para poder seguir ejerciendo la profesión de administrador de empresas y continuar contribuyendo a generar procesos de cambios social en las comunidades más vulnerables.

Desde el aspecto o componente teórico se le podría dar relevancia en la realización de este trabajo a la aplicación de las llamadas políticas de buen Gobierno con el objetivo de contribuir a un mejoramiento administrativo y por ende una mejor atención de los usuarios que son en su gran mayoría personas de escasos recursos.

El código de conducta también conocido como código de ética es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la institución. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el código de buen gobierno todo colaborador, proveedor, contratista y sub-contratista de la institución debe observar en el ejercicio de su función.

La relevancia de este o de cualquier trabajo de investigación se puede indicar desde varios componentes, desde el punto de vista teórico esta investigación pretende analizar la aplicación del código de ética en una institución pública prestadora de salud del orden regional apuntando al análisis crítico y reflexivo de sus prácticas que sirvan para el mejoramiento del desempeño de todo el recurso humano que labora en Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.

Lo expuesto en el párrafo anterior es necesario por cuanto se hacen diversas confrontaciones conceptuales de autores en el tema de los procesos administrativos y la

aplicación del código de ética los cuales sustentan este trabajo y pueden servir de base para futuras investigaciones en este campo del conocimiento

Asimismo, desde la práctica este trabajo es relevante debido a que identifica los principales factores en una institución pública prestadora de salud, igualmente servirá como apoyo para que los directivos del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar tomen los correctivos necesarios en aspectos relacionados con el mejoramiento organizacional, ofreciéndoles a los trabajadores en general las herramientas para que estos sienta una satisfacción desde el entorno laboral. Además, la institución deberá realizar, ejecutar y dirigir programas encaminados a cumplir con esos objetivos, lo que le permitirá llegar a consolidar la prestación de un servicio de atención en salud con calidad para los usuarios, un gusto por la labor encomendada en los empleados y una satisfacción con toda la comunidad en general.

A nivel metodológico este trabajo servirá de ejemplo para diseñar y aplicar métodos válidos y confiables para la recolección de datos y aspectos estadísticos que se procesarán mediante estadística descriptiva, sistematizándolos en gráficas y analizándolos posteriormente, que servirán para futuros estudios que investiguen sobre la variable de la aplicación código de ética en esta institución pública prestadora de salud.

Por último, desde el componente social se le podría dar relevancia a la realización de este trabajo, porque estaría proponiendo a esta entidad pública prestadora de salud, las llamadas políticas de buen Gobierno, lo cual permitiría contribuir a un mejoramiento administrativo, organizacional y humano, por ende en una mejor atención a los usuarios que son en su gran mayoría personas de escasos recursos, que se verían beneficiadas por una atención más humana y con valores éticos en el desempeño laboral de los empleados del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.

Por último, para poder mejorar las condiciones organizacionales con la implementación del código de ética el cual se aplicaría a la actuación de la junta directiva, la administración y los empleados, así como a sus proveedores, acreedores, clientes y a su dueño, sectores de la comunidad de Valledupar, en la medida en que tengan que ver con la entidad, de manera que se garantice el cumplimiento de los principios generales de buen gobierno dentro de ésta.

## **2 EL PROBLEMA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Los problemas que se presentan en la administración pública en Colombia radican fundamentalmente en la deficiencia de las instituciones por los altos índices de corrupción generado en el seno de estas, según estadísticas oficiales las administraciones pública presentan muchas falencias en el cumplimiento de sus labores legales y constitucionales y las que se dedican a la prestación del servicio de salud no son la excepción, porque como es sabido, la tradición legal colombiana consiste en que un buen funcionario es simplemente aquel que cumple la Ley, concepción que ha perneado normalmente la tradición institucional.

Como complemento de lo anterior, un factor determinante en la instituciones prestadoras de salud en Colombia es la corrupción debido a que según cifras emitidas por la Procuraduría General de la Nación en el periodo de 2011 al 2012 el flagelo de la corrupción le costó al Estado colombiano cuantiosos recursos del orden de los 9 billones de pesos anuales, lo cual representa una cifra importante del Producto Interno Bruto (PIB), porque el desvío anormal de estos recursos genera un estancamiento, falta de competitividad y aumenta los índices de pobreza extrema.

De un modo general se tendría que destacar el cumplimiento efectivo de las normas o políticas de Buen Gobierno que contienen códigos de ética, adoptados y publicados por las empresas, con el fin de cumplir con unos requisitos establecidos por entidades gubernamentales o por inversionistas, pero que no estaban apoyados por la convicción y por la propia gestión de los cuadros directivos de las organizaciones.

Es importante resaltar que los funcionarios públicos deben ser personas con un alto nivel de sensibilidad humana y social, por lo tanto, deben tratar a los clientes con cordura y amabilidad

para que estos se sientan satisfechos de la atención, orientarlos en los procedimientos a seguir y servirles de canal de comunicación ante otras dependencias si así lo requiere el servicio, hacerle entender al cliente que tiene derechos, pero que también tiene deberes.

Sobre la misma temática tratada sería importante destacar que existen trabajadores que no permanecen en los lugares de trabajo, el control de cumplimiento es poco porque prima el compadrazgo, amiguismo y la intromisión política de la clase dirigente de turno, que para nadie es un secreto la corrupción reinante en todas las esferas del Estado.

Sobre las evidencias anteriores al poder lograr que en la instituciones prestadoras de salud del orden público, en cualquier contexto, se pueda cumplir con la legislación y las normas establecidas, logrando obtener una eficiente gestión de los recursos públicos, también se pueda garantizar la ejecución acertada del presupuesto asignado los procesos de contratación pública para tener mayor cobertura de usuarios tendientes a brindar una atención en salud de gran calidad, con toda la reglamentación establecida en el Estatuto General para la Contratación de la Administración Pública, peor esto se podría acompañar de un componente como es el código de Ética,

En este orden de ideas frente a la problemática que se representa el hacinamiento es tal que los pasillos están congestionados de enfermos y todo este ambiente no es propicio para la realización de una labor eficiente y eficaz, las dependencias de trabajo social no son suficientes ante las múltiples solicitudes de condonación de deudas adquiridas por la atención prestada.

Otro aspecto relevante es la falta de capacitación dada a los empleados para que se actualicen, cuando se dan los permisos son restringidos y muchas veces la información llega después del evento, los trabajadores antiguos se consideran indispensables por la experiencia y la

praxis, situación que demuestra la falta de responsabilidad y compromiso profesional que tienen.

## **2.2 Formulación del problema**

¿Proponer el mejoramiento organizacional basado en la aplicación del código de ética en el Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, aporta a su desarrollo sostenible?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer el mejoramiento organizacional basado en la aplicación del código de ética en el Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las condiciones organizacionales actuales y el mejoramiento organizacional del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar, basado en la aplicación del código de ética.
- Determinar características fundamentales en el mejoramiento organizacional del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar, basado en la aplicación del código de ética.
- Indicar estrategias en el mejoramiento organizacional del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar, basado en la aplicación del código de ética.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 ANTECEDENTES

Después de una exhaustiva búsqueda y revisión de diferentes estudios realizados en esta temática, para plantear los antecedentes de la investigación, los cuales muestran diversos lineamientos que sirven de aporte para la organización, desarrollo y conformación de la presente investigación que está acorde con la variable que se quiere manipular como es el Código de Ética.

Por lo anterior, se tiene que mencionar un trabajo realizado por. (Bautista, 2005), que lleva por título: **“La ética y la corrupción en la política y la administración pública”**, cuyo propósito principal fue el estudio de la ética en el ámbito de gobierno o ética pública. El estudio pretende responder a las preguntas la ética pública, su importancia, así como el identificar las acciones existentes para su fomento, para una mayor comprensión sobre la importancia y necesidad de la ética en el ámbito público, esta investigación hará referencia al tema de la corrupción inmerso en los gobiernos y administraciones públicas.

Con esa finalidad en lo que atañe al sustento teórico, la autora de este proyecto dispone de la ética pública, donde el concepto se evoca demasiado y es utilizado de manera relativa, es decir, cualquier individuo habla de ética de manera simplista acompañado solamente de un conocimiento “vulgar”. Esta situación puede ser un problema para el entendimiento si no hay significados iguales en el concepto entre distintos interlocutores. Incluso una situación similar existe entre los mismos estudiosos de la ética al no existir un acuerdo común sobre su definición.

Por lo anterior en los fundamentos teóricos es importante añadir que existen distintos niveles de conocimiento ético y que más allá del conocimiento vulgar existen otros más profundos como el etimológico o el metafísico en los que la ética contribuye a la búsqueda de la

máxima felicidad del ser humano.

Pero también es importante destacar del trabajo la ética institucional versus la personal. Es importante señalar el hecho de que el tema de la ética es discutido y analizado como un elemento teórico dentro de las organizaciones que desean incluirlo dentro de su programa, su marco jurídico y sus declaraciones.

Dentro de ese marco se tendría que mostrar el segundo antecedente dentro de esta temática que fue realizado (Moscoso Escobar, 2008), el cual lleva por título: “**Caracterización y efectos de un código de buen gobierno para el sector público**” donde se trata de explicar como es la implementación de los códigos de buen gobierno y como viene ocurriendo mucho más en el sector privado que en el público, pero también se destaca de este trabajo que infortunadamente no se cuenta con medidas claras para evaluar sobre el estado de las prácticas de gobierno corporativo que permitan realizar comparaciones apropiadas entre sectores, regiones y países.

Asimismo, en el Enfoque teórico de sustento de este trabajo, se puede destacar **aspectos de un Código de Buen Gobierno**, el cual es el esfuerzo que se hace para caracterizar un Código de Buen Gobierno en todos sus aspectos, de tal manera que permita apreciar una posición positiva y elaborar un concepto, respecto a este mecanismo de gestión, y que tenga validez para las instituciones públicas.

Como también los Elementos mínimos de un Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC) son muchos los estudios e investigaciones que se han emprendido sobre CBGC en el marco internacional. En el ámbito nacional no ha sido tan amplio el objetivo principal del presente aparte como es entregar una herramienta didáctica y útil a las instituciones del sector público, para que introduzcan en sus organizaciones los principios generales de Gobierno

Corporativo (GC), con el ánimo de incrementar la competitividad, reducir el riesgo operacional, combatir las barreras en el mercado internacional, responder con éxito a los retos de la globalización, obtener fuentes de financiación a menores costos y armonizar las prácticas empresariales con los compromisos ante la sociedad, además, brindar a dichas instituciones un instrumento para garantizar la sostenibilidad y competitividad de las mismas en el marco de una economía globalizada.

### 4.3 MARCO LEGAL

La legislación que están en este marco legal, en el cual se encuentran contenido las leyes, decretos y resoluciones, que a la luz de lo que se busca con este trabajo investigativo, que permiten generar un mejoramiento organizacional del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar basado en la aplicación del código de ética tiene su esencia como un mecanismo utilizado por el Estado Colombiano para poder sentar el equilibrio entre los actores que intervienen en el Sistema de Salud para poder contribuir garantizar los derechos a la Salud y la Seguridad Social contenidos en la Constitución Colombiana de 1991.

➤ **Ley 48 de 1986**

Estampilla pro dotación y funcionamiento CBA, modificada por la Ley 687 de 2001 y por la Ley 1276 de 2009 centros vida.

➤ **Ley 30 de 1986**

Estatuto Nacional de Estupefacientes - Decreto 3788 de 1986 reglamentario de la Ley 30 de 1986.

➤ **Decreto 2737 de 1989**

Por el cual se expide el Código del Menor

➤ **Ley 10 de 1990**

Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones

➤ **Ley 715 de 1991**

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política de 1991 y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

➤ **Resolución 5165 de 1994**

Por medio de la cual se expiden los criterios, parámetros y procedimientos metodológicos para la elaboración y seguimiento de los planes sectoriales y de descentralización de la salud en los Departamentos y Distritos.

➤ **Ley 115 1994**

Por la cual se expide la Ley General de Educación

➤ **Ley 994 de 2005**

Por medio de la cual se aprueba el Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes, Estocolmo, 2001.

➤ **Ley 100 de 1993**

Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.

➤ **Ley 152 de 1994**

Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.

➤ **Ley 124 de 1994**

Por la cual se prohíbe el Expendio de Bebidas Embriagantes a Menores de Edad y se dictan otras disposiciones.

➤ **Decreto 1108 de 1994**

Por el cual se sistematizan, coordinan y reglamentan algunas disposiciones en relación con el porte y consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas.

➤ **Decreto 1757 de 1994**

Por el cual se organiza y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-Ley 1298 de 1994.

➤ **Resolución 5165 de 1994**

Por medio de la cual se expiden los criterios, parámetros y procedimientos metodológicos para la elaboración y seguimiento de los planes sectoriales y de descentralización de la salud en los Departamentos y Distritos.

➤ **Ley 136 de 1994**

Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

➤ **Ley 361 de 1997**

Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

➤ **Ley 383 de 1997**

Por la cual se expiden normas tendientes a fortalecer la lucha contra la evasión y el contrabando, y se dictan otras disposiciones.

➤ **Ley 253 de 1996**

Por medio de la cual se aprueba el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, suscrito en Basilea el 22 de marzo de 1989.

**Ley 294 de 1996**

Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política de 1991 y se dictan normas para prevenir, remediar la violencia intrafamiliar.

➤ **Naciones Unidas 1998**

Protocolo de Kioto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático Resolución 2358 de 1998 Resolución 2358 de 1998 por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental. Art. 77 del Decreto 1292 de 1994.

➤ **Acuerdo 117 de 1998 CNSSS**

Por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública.

➤ **Ley 629 de 2000**

Por medio de la cual se aprueba el Protocolo de Kioto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, del 11 de diciembre de 1997.

➤ **Resolución 412 de 2000**

Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública

➤ **Decreto 330 de 2001**

Por el cual se expiden normas para la constitución y funcionamiento de Entidades Promotoras de Salud, conformadas por cabildos y autoridades tradicionales indígenas.

➤ **Ley 691 de 2001**

Mediante la cual se reglamenta la participación de los Grupos Étnicos en el Sistema General de Seguridad Social en Colombia.

➤ **Ley 790 de 2002**

Renovación de la Administración Pública.

➤ **Ley 789 de 2002**

Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

➤ **Ley 745 de 2002**

Por la cual se tipifica como contravención el consumo y porte de dosis personal de estupefacientes o sustancias que produzcan dependencia, con peligro

➤ **Ley 762 de 2002**

Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete de junio de 1999.

➤ **OMS 2003**

El Convenio Marco de la OMS para el Control del Tabaco

➤ **Decreto 4175 de 2004**

Por el cual se establece la prima de seguridad, se fija un sobresueldo para algunos empleos del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, INPEC, y se dictan otras disposiciones.

➤ **Sentencia T- 025 de 2004**

Tutela los derechos de la población en condición de desplazamiento

➤ **Acuerdo 326 de 2005**

Por medio del cual se adoptan algunos lineamientos para la organización y funcionamiento del Régimen Subsidiado de los pueblos indígenas De 2005 Encuesta Nacional de la Situación en Salud, 2005.

➤ **Decreto 1538 de 2005**

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.

➤ **CONPES 3375 DE 2005**

Política Nacional de sanidad Agropecuaria e Inocuidad de Alimentos para el Sistema de Medidas sanitarias y Fitosanitarias.

➤ **Ley 1098 de 2006**

Por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia.

➤ **Ley 1091 de 2006**

Por medio de la cual se reconoce al colombiano y colombiana de oro.

➤ **Decreto 1011 de 2006**

Por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

➤ **Resolución 3577 de 2006**

Plan Nacional de Salud Bucal

➤ **Ley 1159 de 2007**

Por medio de la cual se aprueba el Convenio de Rotterdam para la Aplicación del Procedimiento de Consentimiento Fundamentado previo a ciertos Plaguicidas y Productos Químicos Peligrosos, Objeto de Comercio Internacional, suscrito en Rotterdam el 10 de septiembre de 1998.

➤ **Ley 1145 de 2007**

Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones

➤ **CONPES 109 DE 2007**

Política Pública Nacional de Primera Infancia “Colombia por la primera infancia”

➤ **Ley 1176 de 2007**

Modifica la Ley 715 de 2001 Sistema General de Participaciones

➤ **Ley 1122 de 2007**

Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

➤ **CONPES 3376 DE 2005, CONPES 3458 DE 2007 CONPES 3468 DE 2007**

Política Nacional Agropecuaria e Inocuidad por cadena productiva.

➤ **Ley 1164 de 2007**

Tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.

➤ **Ley 1196 de 2008**

Por medio de la cual se aprueba el Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes, suscrito en Estocolmo el 22 de mayo de 2001, la Corrección al artículo 1o del texto

original en español, del 21 de febrero de 2003, y el Anexo G al Convenio de Estocolmo del 6 de mayo de 2005.

➤ **Resolución 425 de 2008**

Por la cual se define la metodología para la elaboración, ejecución, seguimiento, evaluación y control del Plan de Salud Territorial, y las acciones que integran el Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas a cargo de las entidades territoriales.

➤ **CONPES 3550 DE 2008**

Lineamientos para la formulación de la política integral de salud ambiental con énfasis en los componentes de calidad de aire, calidad de agua y seguridad química.

➤ **Ley 1251 de 2008**

Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores

➤ **CONPES 113 DE 2008**

Política Nacional de seguridad Alimentaria y Nutricional (P)

➤ **Ley 1257 de 2008**

Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y cien de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.

➤ **Ley 1251 de 200**

Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

➤ **Ley 1251 de 2008**

Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

➤ **Ley 1295 de 2009**

Por la cual se reglamenta la atención integral de los niños y las niñas de la primera infancia de los sectores clasificados como 1, 2 y 3 del SISBEN.

➤ **Ley 1287 de 2009**

Adición de la Ley 361 de 2007, Discapacidad 2010 – 2015 Plan Estratégico Colombia Libre de Tuberculosis 2010-2015, Para la Expansión y Fortalecimiento de la Estrategia Alto a la TB 2008 – 2011 Plan de Respuesta Nacional al VIH para 2008 – 2010 2010 – 2015 Plan Estratégico de Colombia para aliviar la carga de la enfermedad y sostener las actividades de control de Lepra.

➤ **Ley 1384 de 2010**

Se establecen las acciones para la atención integral del cáncer en Colombia Ley 1388 /2010 Por el derecho a la vida de los niños con cáncer en Colombia, disminuir la tasa de mortalidad por cáncer en niños y niñas menores de 18 años a través de una detección temprana y tratamiento integral.

➤ **Ley 1393 de 2010**

Por la cual se definen rentas de destinación específica para la salud, se adoptan medidas para promover actividades generadoras de recursos para la salud, para evitar la evasión y la elusión de aportes a la salud, se re direccionan recursos al interior del sistema de salud y se dictan otras disposiciones.

➤ **Ley 1438 de 2011**

Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

➤ **Ley 1450 de 2011**

Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010 - 2014 Ley 1448 de 2011 Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

➤ **Decreto 4107 de 2011**

Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y 2011 Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.

➤ **Ley 1346 de 2011**

Por medio de la cual se aprueba la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

➤ **CONPES SOCIAL 155 DE 2012**

## Política Farmacéutica Nacional

### ➤ **Ley 1523 de 2012**

Por la cual se adopta la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones,

### ➤ **Resolución 4505 de 2012**

Por la cual se establece el reporte relacionado con el registro de las actividades de Protección Específica, Detección Temprana y la aplicación de las Guías de Atención Integral para las enfermedades de interés en salud pública de obligatorio cumplimiento.

### ➤ **CONPES 3726 DE 2012**

Lineamientos, plan de ejecución de metas, presupuesto y mecanismos de seguimiento para el Plan Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas.

### ➤ **CONPES 140 DE 2011**

Modificación a Copes Social 91 del 14 de junio de 2005: Metas y estrategias de Colombia para el logro de los objetivos de desarrollo del milenio - 2015

### ➤ **CONPES 147 DE 2011**

Prevención del embarazo en adolescentes

### ➤ **Ley 1454 de 2011**

Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones

## 4.4 MARO HISTÓRICO SITUACIONAL

### 4.4.1 Historia del Hospital

En la década de los 30 siendo presidente de la República de Colombia el doctor Alfonso López Pumarejo se ordenó la construcción del Hospital Rosario Pumarejo de López en el municipio de Valledupar en unos terrenos ubicados en el barrio Hernando de Santana en un área de 7.769 m<sup>2</sup>, mediante la ley 28 de 1936 reglamentada por el Dec. Ejecutivo N° 1636 de 1942.

Su infraestructura fue terminada en 1942, ya concluida la construcción este fue bautizado con el nombre de Rosario Pumarejo de López en honor a la matrona Vallenata, madre del presidente Alfonso López Pumarejo. En 1942 Colombia se encuentra en conflicto bélico con la república de Venezuela, de forma estratégica las instalaciones del hospital fueron ocupadas por el batallón Bomboná como base militar hasta el año 1949, esto genera un movimiento de tipo local logrando la recuperación del hospital y posteriormente en el año de 1950, el doctor José Antonio Socarras asume el cargo como primer director científico, en asocio con una junta de salud conformada por: un representante de la Curia, uno del cuerpo médico, el director de una entidad crediticia, un representante del gobierno nacional y un representante de la comunidad.

El 10 de Diciembre de 1994 el Hospital Rosario Pumarejo de López fue elevado a la categoría de Entidad Pública prestadora de servicios de salud, como Empresa Social del Estado, E.S.E., por mandato de la ordenanza N° 048 promulgada por la Asamblea del Departamento del Cesar, el 6 de Diciembre de 1995 adquirió su personería jurídica que lo clasifica como Hospital de Segundo Nivel de Atención, el 26 de Diciembre de 1999 se firma el convenio de desempeño y el de eficiencia entre el Hospital y los Ministerios de Desarrollo y Salud y el Departamento del Cesar, el Convenio de Desempeño 424/99, suscrito entre el Ministerio de Salud, el Departamento

del Cesar y el Hospital, fija unas metas de cumplimiento a cinco años, evaluables de acuerdo con lo establecido en el Comité Técnico Territorial, convenio que se ha constituido en el norte del Hospital.

#### **4.4.2 Política atención al usuario**

La E.S.E, hospital Rosario Pumarejo de López cuenta con una unidad funcional de atención al usuario (SIAU) responsable de recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos, garantizando su oportuna canalización, análisis y solución con estrategias orientadas hacia la humanización en la atención dando a conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios, externos e internos para el mejoramiento de la cultura de participación, motivación, integración e interacción del usuario con las diferentes instancias de la institución cumpliendo con las normas vigentes.

#### **4.4.3 Política de seguridad del paciente**

El Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete a la realización de un trabajo permanente por la seguridad del paciente desde su direccionamiento estratégico disponiendo de todos sus recursos y procesos seguros, promoviendo entre los usuarios, sus familias y colaboradores la cultura de seguridad, los cuales impactaran en la mejora en la calidad y en la protección a los pacientes de todos los riesgos evitables que se deriven de la atención en salud.

#### **4.4.4 Política ambiental**

La política ambiental establece un compromiso de Protección al Medio Ambiente a través de la implementación del sistema de gestión integral de residuos hospitalarios y similares que aseguren el buen manejo, disposición, transporte y almacenamiento de los residuos y

desechos peligrosos y no peligrosos previniendo el riesgo inherente al ambiente intrahospitalario, así mismo velará por el transporte y disposición final a cargo del operador externo que se contrate para ello, garantice el cumplimiento de las disposiciones y normatividad vigente en materia ambiental. Lo anterior creando las condiciones para la generación de una cultura de mantenimiento de ambiente o para el cliente interno y externo.

#### **4.4.5 Política de contratación**

En el manejo de las relaciones comerciales y contractuales con proveedores de bienes y servicios, el Hospital Rosario Pumarejo de López se ajustará a los principios de buena fe, transparencia, igualdad, responsabilidad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; principios que son desarrollados a través del cumplimiento de lo dispuesto en el estatuto contractual del Hospital, la ley 100 de 1993, el derecho privado y demás normatividad vigente al respecto.

#### **4.4.6 política de humanización**

La E.S.E. Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete a cumplir con su misión y principios corporativos brindando un trato cálido, humano y respetuoso al enfermo, su familia y el entorno, prestando servicios de salud que propendan por la vida y dignidad de las personas, promoviendo un medio organizacional en donde las relaciones humanas conviertan a esta E.S.E. En una gran familia hospitalaria.

#### **4.4.7 Política del talento humano para la gestión ética.**

El Hospital Rosario Pumarejo de López desarrollará el Sistema de Gestión por competencias del personal de planta según las funciones del cargo y por procesos delegando en

los operadores externos responsables de proveer el talento humano dispuesto para el cumplimiento de la Misión, realizando conjuntamente actividades concernientes a la salud ocupacional, bienestar social, fomento de la motivación, capacitación permanente y la compensación oportuna como requisitos para el logro del mejoramiento del ambiente laboral elevando significativamente la productividad Institucional.

#### **4.4.8 Política riesgos de procesos.**

La E-S-E. Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto, para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de su objeto misional, determinando su nivel de exposición de riesgo ante los diferentes factores que lo afecten. Para el cumplimiento de esta política se aplicarán las siguientes estrategias:

- Implementación de barreras de seguridad en la ejecución de los procesos.
- Fortalecer permanentemente el autocontrol de los procesos por parte de los líderes de estos.
- Realizar análisis y gestión de los riesgos de los diferentes procesos.
- Monitorización y evaluación permanente de los procesos.
- Fortalecimiento de los procesos utilizando los resultados producto de auditorías externas realizadas por los diferentes entes de control.

- Utilizar las metodologías adoptadas por la ESE (Matriz de Riesgo) en La identificación, análisis, valoración, priorización y administración de los riesgos de los diferentes procesos.

#### **4.4.9 Política de calidad.**

La ESE Hospital Rosario Pumarejo de López; manifiesta su compromiso con una atención segura y humanizada a través de un talento humano ético y calificado, en constante crecimiento científico, promoviendo el mejoramiento continuo de sus procesos, para la satisfacción de los usuarios, su grupo familiar, colaboradores y demás partes interesadas alineados con las directrices del SOGCS.

Para cumplir con la política de calidad se aplicarán las siguientes estrategias:

- Trabajar para lograr el objetivo de ser cada día mejor, alcanzar la meta de la satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- Crear y mantener un ambiente de trabajo que favorezca la solución y prevención de problemas y propiciar una permanente comunicación entre todos los niveles de la organización.
- La calidad es responsabilidad de todas las personas que intervienen en la prestación de servicios de la ESE, por esta razón se establecerán las acciones encaminadas al desarrollo del personal y al mejoramiento continuo de los procesos.
- La política de calidad será revisada por el comité de calidad para determinar que ésta siga siendo adecuada con los propósitos y evolución de la ESE.

#### **4.4.1 Compromiso con la comunicación pública**

El Hospital se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a diseñar e implementar estrategias orientadas hacia el fortalecimiento de la cultura, identidad e imagen institucional con el propósito de cumplir los objetivos misionales manteniendo una interacción constante con la comunidad, medios de comunicación y cliente interno, adelantando acciones de acuerdo con los parámetros que establezca el plan de comunicación e información de la Institución.

##### **4.4.11 Compromiso con la comunicación organizacional**

La comunicación organizacional está orientada hacia la difusión de la información generada por las diferentes áreas de la institución, fortaleciendo la medición, análisis y mejora de la información para su utilización, buen uso en el diligenciamiento veraz y oportuno de la información solicitada por las diferentes entidades de dirección, vigilancia y control que la requieran legalmente, así como para su aplicación en la toma de decisiones.

##### **4.4.12 Compromisos con la divulgación de la información**

El Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete a garantizar la difusión de información sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia, transparente y confiable hacia la comunidad en general, los usuarios, órganos de control y demás grupos de interés, a través de la publicidad de la información y rendición de cuentas a la ciudadanía.

Así mismo a petición de los interesados en atención a las diferentes solicitudes el Hospital se compromete a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad,

con el fin de que el acceso a la información sea eficaz y veraz, velando por la reserva y confidencialidad de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

#### **4.4.13 Políticas para prevenir comportamientos agresivos**

La ESE Hospital Rosario Pumarejo de López, se compromete a desarrollar acciones, tendientes a prevenir comportamientos agresivos realizados por personal de la organización, usuarios y sus familiares, fomentando en su interior el respeto por las individualidades, las buenas relaciones interpersonales y un adecuado clima organizacional. En caso de presentarse comportamientos inadecuados, adelantará las gestiones necesarias para solucionarlos de acuerdo a lo contemplado en el código de Ética y Buen Gobierno; en caso de no lograrlo iniciará las investigaciones que le corresponden y pondrá en conocimiento de los organismos correspondientes para lo de su competencia.

#### **4.4.14 Política de riesgo anticorrupción**

El Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete a implementar acciones y ajustes necesarios para la prevención de los riesgos de corrupción internos y externos o de mitigar sus consecuencias utilizando los mecanismos necesarios que propicien una gestión transparente y libre de corrupción. Para el cumplimiento de esta política se aplicarán las siguientes estrategias:

- Acompañamiento de la oficina de Control Interno y Disciplinario
- Monitoreo permanente de los responsables de los procesos y la oficina de Control Interno con el fin de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios.
- Establecer hojas de ruta de procedimientos administrativos y contractuales

- Solicitud de acompañamiento de los diferentes entes de control en procesos de contratación.
- Utilización de los recursos definidos en la normatividad vigente que apunten a la transparencia de los procesos institucionales
- Monitorización y evaluación permanente de los procesos.
- Análisis y valoración los riesgos que se presenten.

#### **4.4.15 Política de seguridad y salud en el trabajo**

La E.S.E. Hospital Rosario Pumarejo de López brinda servicios de salud de mediana complejidad, está comprometida en mantener el bienestar de todos sus trabajadores mediante la conformación y funcionamiento del Copasst el mejoramiento continuo, la identificación, evaluación y control de sus riesgos (locativos, mecánicos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, ergonómicos y psicosociales) en concordancia con la normatividad pertinente a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Todos los funcionarios de la E.S.E, son responsables de mantener una cultura de seguridad y salud en el trabajo, convirtiéndola en un estilo de vida saludable, cumpliendo con las normas vigentes requeridos por la ley.

#### **4.4.16 Política del método madre canguro**

La E.S.E Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete adoptar y adaptar todos los componentes y acciones necesarias del método canguro, aplicarlas interna y extra institucionalmente definiendo su radio de acción en el ámbito departamental disponiendo de un

recurso humano debidamente entrenado, buscando contribuir en la promoción, prevención y recuperación de la salud de los recién nacidos prematuros y/o de bajo peso al nacer “.

- Definir la RED municipal de asesorías y de apoyo comunitario referente al MMC.
- Fomentar la investigación científica derivada de la aplicación del MMC.
- Implementación del Sistema de Información y Notificación de MMC.
- Protocolizar la estrategia “puertas abiertas para los padres en todo momento”.
- Definir como alimentación oficial Institucional para los Recién Nacidos hasta los 6 meses “La lactancia Materna”.
- Entrenar permanente a todo el recurso humano Interno y al externo que solicite sobre MMC.

#### **4.4.17 Política para la implementación de la iniciativa instituciones amigas de la mujer y la infancia**

La E.S.E Hospital Rosario Pumarejo de López se compromete a realizar acciones de promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños menores de 6 años y que se ponga sistemáticamente en conocimiento de todo el personal de la institución y la comunidad en general.

## **4.5 MARCO CONCEPTUAL**

### **5.1.1 CÓDIGO DE ÉTICA O DE BUEN GOBIERNO**

Documento que compila los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que, a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

### **5.1.2 CÓDIGO DE CONDUCTA**

También denominado código de ética. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la institución. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el código del buen gobierno, todo colaborador de la institución debe observar en el ejercicio de sus funciones.

### **5.1.3 POLÍTICAS EN UNA EMPRESA O INSTITUCIÓN**

Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de la actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

### **5.1.4 PRINCIPIOS EN UNA EMPRESA O INSTITUCIÓN**

Causa fundamental o verdad universal. Lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

Principios éticos: creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos con los otros y con el mundo, interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual todo colaborador se adscribe.

### **5.1.5 VALORES ÉTICOS**

Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

### **51.6 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad**

Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país, establecido por el Decreto 1011 de 2006.

#### **5.1.7 ADMINISTRAR**

Ejercer autoridad en el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar.

#### **5.1.8 CONFLICTO DE INTERÉS**

Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

#### **5.1.10 GESTIÓN**

**Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.**

#### **5.1.11 GRUPOS DE INTERÉS**

Personas, grupos o entidades sobre las cuales la institución tiene influencia o son influenciadas por ella. Es sinónimo de clientes internos y externos o partes interesadas.

#### **5.1.12 TRANSPARENCIA**

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1 Tipo de Investigación

La presente investigación se tipifica como descriptiva y correlacional. En este sentido de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades u otro fenómeno que se sometan a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre los diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. De igual forma Méndez (2012), indica que el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señalando formas de conducta, estableciendo comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables.

Por otro lado, en relación al tipo de investigación correlacional, Arias (2012), indica que son aquellos estudios cuya finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, se miden las variables para luego tomar en cuenta las pruebas correlacionales, así como la aplicación de técnicas estadística, en el cual se estima si es negativa o positiva, la cual puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

De igual forma Chávez (2007), afirma que los estudios correlacionales tienen como propósito determinar el grado de relación que hay entre dos variables, detectando hasta qué punto están asociadas. En efecto, se determinó el grado de relación existente entre las variables en un tiempo y lugar determinado.

## **5.2 Población y muestra**

### **5.2.1 Población**

Con respecto a este punto puede afirmarse que una población es el conjunto de todas las cosas que guardan relación con estudios específicos del universo, expresa el conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio. Por tanto, Tamayo y Tamayo (2000), indican que la población se trata de la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

De igual manera, Chávez (2007), Define la población como el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados, está constituida por características o estratos que permiten distinguir a un sujeto de otro.

Con base en los objetivos de estudio y en cuanto a las características de los sujetos a estudiar, la población de esta investigación estuvo conformada por la totalidad de los 1.116 empleados del el Hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar.

### **5.2.2 Muestra**

Asimismo, en la investigación se empleó una muestra poblacional debido al gran tamaño de la población, señala Murria R. Spiegel (1991), la muestra es una representación significativa de la población, que bajo la asunción de un error (generalmente no superior del 10%) sirve para representarla. Asimismo, Levin y Rubin (1996), afirman que una muestra es una colección de algunos elementos de una población, pero no de todos.

En la presente investigación, se aplicó para calcular la muestra la fórmula para universos finitos de Sierra (1979. c.p. Chávez. 2007.p. 166):

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}, \text{ donde } n_o = \frac{z^2 p \cdot q}{e^2}$$

$z^2 = \text{confianza}$

$N = \text{población}$

$pyq = \text{varianza}(50\%)$

$e^2 = \text{error}(10^2)$

Una vez sustituido los valores en la formula se obtuvo el siguiente resultado para los trabajadores.

Para los trabajadores se tomará una muestra de la población total 1.116 empleados del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar, carácter administrativo para una muestra de 24 de 1.116 empleados totales-

Una vez sustituido los valores en la formula se obtuvo el siguiente resultado para los

$$n = \frac{100}{1.86} = 24, \quad n = \frac{100}{1.04} = 1.116$$

En la presente investigación, se aplicó para calcular la muestra la fórmula para universos finitos de Sierra (1979. c.p. Chávez. 2007.p. 166):

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}, \text{ donde } n_o = \frac{z^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$z^2 = \text{confianza}$$

$$N = \text{población}$$

$$pyq = \text{varianza}(50\%)$$

$$e^2 = \text{error}(10^2)$$

Para los empleados administrativos se tomará una muestra de 24

## 5.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

### 5.4.1 Técnica

Con la finalidad de recolectar los datos requeridos que permitirán darles respuesta a las interrogantes y medir la variable objeto de estudio en función de los objetivos propuestos se aplicará la técnica de la encuesta la cual es definida por Hernández y Col (2006) como aquel procedimiento utilizado por el investigador para recoger los datos.

Además, Chávez (2007), define las técnicas e instrumentos de recolección de datos como los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento de las variables. En este sentido, la técnica que se utilizó en esta investigación fue la observación mediante encuesta; por otra parte, para efecto de recopilar la información de los datos se utilizó el cuestionario siendo este definido como un conjunto de preguntas relacionadas con la variable que se va a medir.

El cuestionario es el conjunto de preguntas bien organizadas y presentadas en orden, este se hace auto administrado, se diseñan para obtener información clara y precisa, consisten en un formato estandarizado de oraciones que llevan una escala con alternativas de respuestas, pueden ser con oraciones interrogativas negativas o afirmativas que denoten apertura o restricción de sus respuestas, además cuando son interrogativas pueden ser: cerradas o abiertas o una combinación de ambas, para conocer la opinión de las población afectada.

## **5.5. Validez y confiabilidad**

### **5.5.1 Validez**

Para verificar la validez de contenido de la aplicación de encuesta para este estudio se recurrirá a juicios independientes de 3 expertos que conocen este tipo de metodologías en la aplicación y tabulación de encuestas.

### **5.5.2 Confiabilidad**

Se entiende como tal el grado de congruencia con que se realiza la medición de la variable. Según Chávez (2007), la confiabilidad de un instrumento de investigación es el grado de igualdad con que se cumple su cometido, esta cualidad es esencial en cualquier tipo de medición, de acuerdo con Hernández y otros (2006), la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce resultados iguales, asimismo Landeau (2007), define la confiabilidad como el grado con el cual un instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio.

## 8. ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA O ÉTICA

### 8.1 Actividad No 1

Cuadro No. 1 Actividad 1

Nombre de la actividad	Fortalecer el buen trato
Objetivo	Crear vínculos para fortalecer el buen trato entre trabajadores y usuarios que requieren de los servicios en la sala de urgencias del hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar
Elementos fundamentales a tratar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. educar con amor</li> <li>2. educar con autoridad.</li> <li>3. fortalecimiento de la autoestima.</li> <li>4. ¿qué es el buen trato?</li> </ol>
Relación con el código de ética	El buen trato tiene que ver con las acciones que toma el empleado para poder mejorar su desempeño en el trato con los pacientes o usuarios que visitan el hospital

Participantes	Toda la comunidad implicada, con el fin de vincularlos de manera positiva para fortalecer vínculos socio-afectivos dentro y fuera del hospital, donde todos sean los principales actores.
---------------	---

## 8.2 ACTIVIDAD NO. 2

Cuadro No. 2 Actividad 2

Nombre de la actividad	Educar con amor
Objetivo	Fortalecer los vínculos socio-afectivos y determinar el rol que cada uno desempeña al momento de educar con amor para que todos participen positivamente en este proceso de formación.
Elementos fundamentales a tratar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿por qué cree usted que es importante participar manco mudamente en la construcción de esta red?</li> <li>2. ¿qué pasa si uno de los participantes suelta la parte del hilo que le corresponde?</li> </ol>

	3. ¿qué moraleja te dejó el ejercicio?
Relación con el código de ética	Educar con amor en el fortalecimiento de los valores éticos que se puedan generar acciones que tengan que ver con el código de ética  labora en el hospital
Participantes	Toda la comunidad implicada que labora  Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar

### 8.3 ACTIVIDAD NO. 3

Cuadro No. 3 Actividad 3

Nombre de la actividad	Fortalecer los vínculos socio-afectivos
Objetivo	Fortalecer los vínculos socio-afectivos y determinar el rol que cada uno desempeña al momento de educar con amor para que todos participen positivamente en este proceso de formación.
Elementos fundamentales a tratar	1. ¿por qué cree usted que es importante participar en la construcción de esta red?  2. ¿qué pasa si uno de los participantes suelta

	<p>la parte del hilo que le corresponde?</p> <p>3. ¿qué moraleja te dejó el ejercicio?</p>
Relación con el código de ética	Educar con amor en el fortalecimiento de los valores éticos que se puedan generar acciones que tengan que ver con el código de ética en el personal labora en el hospital
Participantes	Toda la comunidad implicada que labora Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar

#### 8.4 ACTIVIDAD NO. 4

Cuadro No. 4 Actividad 4

Nombre de la actividad	Conceptualicemos
Objetivo	Fortalecer o cambiar para que se proporcione una verdadera educación con amor y fundamentada en el respeto.
Elementos fundamentales a tratar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un ejemplo vale más que dar sermones.</li> <li>2. Comunicación, diálogo y comprensión.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Colocar límites y disciplina sin amenazas.</li> <li>4. Dejarlos que experimente, aunque comentan errores.</li> <li>5. No hacerles comparaciones, ni descalificarlos.</li> <li>6. Compartir experiencias con otros compañeros.</li> <li>7. Reconocer nuestras equivocaciones.</li> <li>8. Reforzar las cosas buenas</li> <li>9. Hay que pretender ser amigos.</li> <li>10. Saber que todos también tenemos emociones.</li> </ol>
Relación con el código de ética	Situaciones en el contexto social, comportamiento ético o del código de ética y laboral han inferido en las desorientaciones para que los trabajadores y usuarios.
Participantes	Toda la comunidad implicada que labora Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, Cesar

## 9. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 9.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN RELACIÓN CON EL CÓDIGO DE ÉTICA

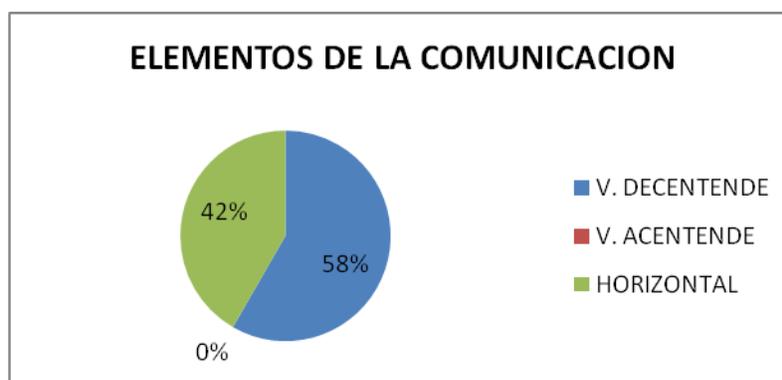
Tabla N° 1 Elementos de la comunicación y el código de ética

DESCRIPTOR	Nº. DE PERSONAS	PORCENTAJE
V. DESCENDENTE	14	58%
V. ASCENDENTE	0	0%
HORIZONTAL	10	42%

Fuente: Marielis Liñan Silva

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla número 1 el 58% de la muestra manifiesta que el tipo de comunicación que se maneja en el Hospital Rosario Pumarejo de López es vertical descendente, el segundo más utilizado es el Horizontal con un 42%, demostrando así no es utilizado. Teniendo en cuenta los resultados del estudio, es evidente que el mayor porcentaje de los encuestados manifiesta que la comunicación en los empleados del Hospital Rosario Pumarejo de López se maneja de forma vertical descendente lo cual demuestra que la comunicación no se está llevando de forma asertiva, contribuyendo esto para que sea un factor favorable para la aplicación el código de Ética.

Grafica No. 1 Elemento de comunicación



Fuente: Fuente: Marielis Liñan Silva

### 9.3 IMPORTANCIA DE SOBRE EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS Y LA APLICACION DEL CÓDIGO DE ÉTICA

En las instituciones prestadoras de salud el paciente merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que se le pueda brindar.

Tabla No. 2 Importancia buen servicio a los usuarios

DESCRIPTOR	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	17	71%
CASI SIEMPRE	4	17%
ALGUNAS VECES	3	12%
NUNCA	0	0%

Fuente: Marielis Liñan Silva

El 71% de las personas encuestadas conceptúan que siempre es importante la actitud de los compañeros sobre el desempeño en el buen servicio a los usuarios y la aplicación del código de ética, el 17% piensa que casi siempre, el 12% piensa que algunas veces y el 0% que nunca es importante.

Según la gráfica anterior, nos muestra que gran parte de las personas que se encuestaron opinan que siempre es importante la actitud de sus compañeros para que se puede generar la prestación de un buen servicio a los usuarios y pacientes del Hospital Rosario Pumarejo de Lopez y la aplicación del código de ética, siendo este resultado de gran importancia para conocer cual es el nivel de aceptación en este aspecto que existen entre los empleados en general.

### **9.3 TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Según Stephen P. Robbins, Existen tres tipos de comunicación interpersonal los cuales son comunicación escrita, verbal y no verbal. Se puede decir también que la comunicación es un proceso de transmitir ideas y símbolos que tienen el mismo significado para dos o más sujetos los cuales intervienen en una interacción. Se puede decir que la comunicación es la utilización de un código específico para la transmisión de un mensaje o bien de una determinada experiencia en unidades semánticas con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí.

Tabla No. 3 Tipos de comunicación en el código de ética

<b>DESCRIPTOR</b>	<b>N. DE PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ESCRITO	4	17%
VERBAL	19	79%

NO VERBAL	1	4%
-----------	---	----

Fuente: Marielis Liñan Silva

El 79% de los encuestados considera que el tipo de comunicación mas utilizado en el Hospital Rosario Pumarejo de Lopez en la aplicación del código de ética es el verbal, el 17% escrito y el 4% no verbal. Lo cual indica que la mayor parte indica que el tipo de comunicación en la aplicación del código de ética que se maneja en el Hospital es el verbal.

### **9.5 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN PARA APLICAR EL CÓDIGO DE ÉTICA**

Existen barreras que sirven de obstáculos o resistencia a la comunicación entre las personas las cuales intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado, las barreras de comunicación pueden ser personales físicas y semánticas, por eso en la aplicación del código de ética en donde se tiene que cumplir con las normas establecidas en la institución, hacer uso adecuado de sus recursos y seguir las recomendaciones de su médico, brindar un trato digno y humano al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.

Tabla No. 4 Barreras de la comunicación

DESCRIPTOR	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	4%
CASI SIEMPRE	5	21%
ALGUNAS VECES	10	42%
NUNCA	8	33%

Fuente: Marielis Liñan Silva

Teniendo en cuenta la gráfica anterior el 42% manifiesta que algunas veces es barrera para que se lleve una comunicación amplia y directa con los demás empleados del Hospital Rosario Pumarejo de López, el 33% piensa que nunca, el 21% piensa que casi siempre y el 4% piensa que siempre, lo cual indica que los diferentes puestos de trabajos son barreras para que la comunicación entre los empleados del hospital se lleve de una forma efectiva.

### 9.6 IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que como tal se encuentran reguladas por las leyes e interacción social. En todas relaciones interpersonales interviene la comunicación que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartir con el resto de la gente, el proceso comunicativo está conformado por el emisor de señales, el cual tiene como objetivo dar a conocer el mensaje.

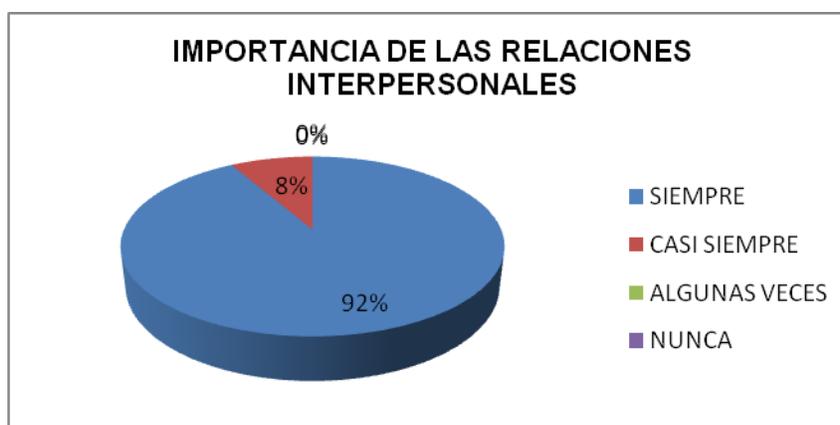
Tabla No. 5 importancia de las Sobre la persona y la Institución en sus relaciones externas

DESCRIPTOR	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	22	92%
CASI SIEMPRE	2	8%
ALGUNAS VECES	0	0%
NUNCA	0	0%

El 92% de las personas encuestadas considera que, sobre la persona y la institución en sus relaciones externas, algo contenido en la parte 3 del Código de Ética, según los encuestados son importantes para que exista una buena comunicación, el 8% considera que casi siempre, 0% considera que algunas veces y el 0% considera que nunca.

La tabla anterior nos indica que aspectos que tienen que ver sobre la persona y la institución en sus relaciones externas en el Hospital Rosario Pumarejo de López son importantes para que exista una indebida utilización de la información interna del hospital para fines o actividades personales o diferentes al desempeño de sus funciones.

Grafica No.2 Importancia de las relaciones



Fuente: Fuente: Marielis Liñan Silva

## 9.7 MANEJO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales serán complicadas por ende se debe tener en cuenta que estas funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. El ser humano es un ser social y necesita estar en contacto con otros de su misma especie.

Tabla No. 6 Manejo de las relaciones interpersonales.

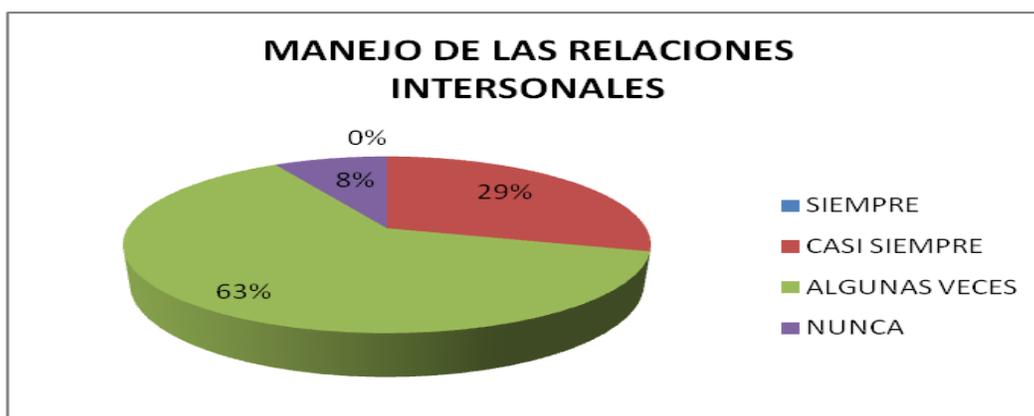
DESCRIPTOR	N. DE	PORCENTAGE

	<b>PERSONAS</b>	
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	7	29%
ALGUNAS VECES	15	63%
NUNCA	2	8%

El 63% considera que las relaciones interpersonales se manejan de forma asertiva entre los empleados del Hospital el 29% considera que casi siempre el 8 % dice que nunca y el 0% dice que nunca.

Con lo anteriormente expuesto se puede decir que las relaciones interpersonales algunas veces se manejan de forma asertiva dentro de la institución.

Gráfica No.3 Manejo de las relaciones interpersonales



Fuente: Fuente: Marielis Liñan Silva

## 9.8 EXPRESIÓN DE SENTIMIENTOS EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

Son comunes en situaciones de trabajo, comunicaciones deficientes, emociones, motivaciones y sentimientos personales; estas pueden limitar o distorsionar la comunicación con las demás personas.

Tabla No. 7 Expresión de Sentimientos en la aplicación del código de ética.

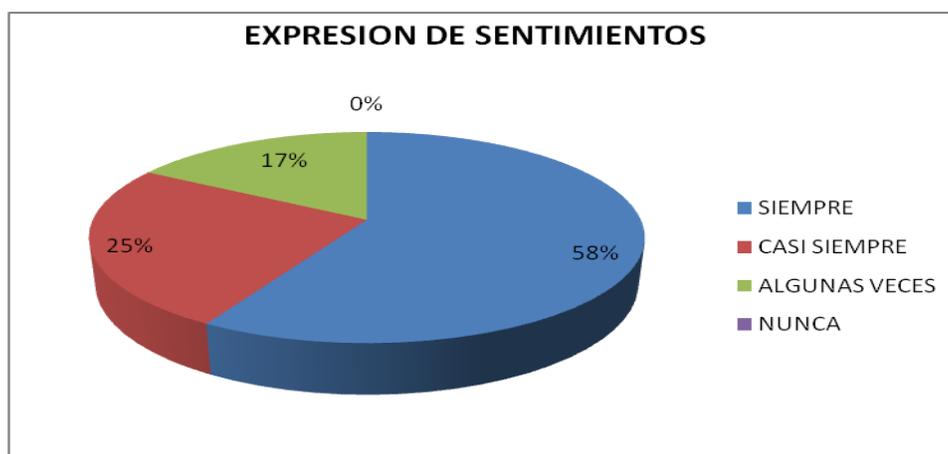
DESCRIPTOR	N. DE PERSONAS	PORCENTAGE
SIEMPRE	14	58%
CASI SIEMPRE	6	25%
ALGUNAS VECES	4	17%
NUNCA	0	0%

Fuente: Marielis Liñan Silva

De acuerdo con lo anterior, el 58%, considera que les brinda afecto a sus compañeros, el 25% considera que casi siempre, el 17% algunas veces y el 0% nunca.

Esto demuestra que la mayoría de los empleados del hospital brinda afecto a sus compañeros.

Grafica No.4 Expresión de sentimientos



Fuente: Fuente: Marielis Liñan Silva

### 9.10 TRABAJO EN EQUIPO EN LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea específica por medio de un grupo de personas que conforman a su vez, un grupo de trabajo. Es primordial en el trabajo en equipo la unión y empatía entre los integrantes ya que en más de una oportunidad será necesario comprender a otro integrante y asimismo apoyar las distintas ideas que vayan naciendo con el desarrollo de la tarea en cuestión.

Tabla No. 8 Trabajo en Equipo y código de ética

DESCRIPTOR	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	25%
CASI SIEMPRE	7	29%
ALGUNAS VECES	11	46%

NUNCA	0	0%
-------	---	----

Fuente: Marielis Liñan Silva

De acuerdo a la gráfica el 46% considera que algunas veces realiza actividades en el Hospital con ayuda de sus compañeros, el 29% casi siempre, el 25% siempre y el 0% considera que nunca. Con lo anteriormente expuesto es evidente que algunas veces los empleados realizan actividades en el hospital con ayuda de sus compañeros de trabajo.

Grafica No. 5 Trabajo en equipo



Fuente: Fuente: Marielis Liñan Silva

### 9.11 COMPAÑERISMO EN EL CÓDIGO DE ÉTICA

El compañerismo es uno de los valores que la sociedad actual ha perdido en gran parte en comparación con otras épocas anteriores. Esto se debe especialmente a que hoy en día estamos inmersos en una sociedad en la cual los valores individualistas, materiales y altamente egocéntricos son considerados como representación del triunfo y del poder.

Tabla No.9 Compañerismo en el código de ética

DESCRIPTOR	N. DE PERSONAS	PORCENTAGE

SIEMPRE	9	37%
CASI SIEMPRE	12	50%
ALGUNAS VECES	3	13%
NUNCA	0	0%

Según la gráfica el 50% manifiesta que acepta la opinión de sus compañeros en el campo laboral, el 37% dice que siempre, el 13% algunas veces y el 0% dice que nunca. Esto demuestra que casi siempre aceptan la opinión de los compañeros en el campo laboral y las ventajas para poder aplicar el código de ética en el Hospital Rosario Pumarejo de López.

## CONCLUSIONES

### ✓ **Primer objetivo específico**

En cuanto a la indagación inicial realizada a la muestra escogida para poder condiciones organizacionales actuales en el Hospital Rosario Pumarejo de López los resultados de los indicadores muestran un alto nivel en lo referente a la insatisfacción por que la mayoría de los empleados estos están seguros al momento de presentárseles una oportunidad de aplicar el código de ética en esta institución prestadora de salud, la importancia al tema del cumplimiento efectivo de las normas de buen gobierno ya que en un principio los códigos que las contienen fueron adoptados y publicados por las empresas, con el fin de cumplir con unos requisitos establecidos por entidades gubernamentales como el caso del Hospital pero que no estaban apoyados por la convicción y por la propia gestión de los cuadros directivos de las organizaciones.

### ✓ **Segundo objetivo específico**

Para poder desarrollar el segundo objetivo del proyecto que consiguió mediante la aplicación de la encuesta el cual busca poder determinar características fundamentales del clima organizacional y como incide en la relación en espetos como la comunicación y el trabajo en equipo del recurso humano con que cuenta el Hospital Rosario Pumarejo de López, además los datos revelan insatisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales

### ✓ **Tercer objetivo específico**

Proponer políticas de Código de Ética y del buen Gobierno en el Hospital Rosario Pumarejo de López, es una labor que se considera realizada en este tercer objetivo, enmarcado dentro del

nivel explicativo de la investigación mediante las diferentes actividades programas para su implementación. Los análisis de estas experiencias han indicado que las principales fallas que se presentan en él están originadas en los órganos superiores administración, es decir en su gerente administrativo o sus ejecutivos de primer nivel con comportamientos poco éticos, abusivos, y en algunos infringiendo muchas normas.

La prevención de dichos comportamientos se dirige las prácticas de Buen Gobierno que constituyen los modelos tanto para la elaboración y aplicación de estos códigos para esta institución prestadora de salud, para que puedan velar por el cumplimiento de dichos estándares.

#### ✓ **Cuarto objetivo específico**

En cuanto a las indicaciones que se le tiene que sugerir a los directivos del Hospital en cuanto al desarrollo de procesos de las políticas del Código de Ética, la aceptación por parte de los que dirigen la entidad es de total apoyo, advirtiendo que esto se podrá truncar por los continuos cambios políticos que se dan a nivel nacional y regional, que manejan diferentes criterios en cuanto a al manejo de los recursos y la administración de lo público.

## RECOMENDACIONES

- Equiparar las cargas en las dependencias que lo ameritan para una viabilidad administrativa y financiera del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.
- Así mismo unificar y reducir los cargos en los cuales sea sub utilizado el trabajo del personal del Hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar.
- Hacer un recorte de personal en esas áreas y más cuando aún la entidad presenta un déficit financiero mientras se implementa la nueva planta de carácter temporal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alexandra, D. A. (2013). *Planeación Estratégica y Táctica de la Unidad Educativa*. CUENCA - ECUADOR: UNIVERSIDAD DEL AZUAY.
- Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica(5° ed.)*. . Caracas: Epiteme.
- BARCHA, M. C. (2016). *Plan estratégico para una fundación educativa* . Envigado: : FUNDEBER.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.)*. . Caracas: Uyapal.
- D., L. (1998). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA*. Bogota: McGraw-Hill.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. . Bogota: Novena edición.
- DIAZ, W. D. (2006). *MODULO CURSO ACADEMICO*. Bogota: UNAD.
- Drucker, P. (1954). *Practice of Management*. . Oxford: Oxford University.
- GARZÓN, M. A. (2006). *Planeación estratégica*. Bogota: UNAD.
- Goodstein, L. (1997). *Planeación. Nolan, Timothy M.* McGraw Hill.
- James, S. (1194). *Administración /por James A. F. Stoner y R. Edward Freeman*. . Mexico: 968-880-351-0.
- Méndez, c. (2003). *Metodología y desarrollo del proceso de investigación*. Tercera edición: McGraw Hill.
- Rios, p. (2014). *Plan estratégico informático para la unidad. Cartagena:* . Cartagena.: Universidad de Cartagena.
- Riques, F. P. (1999). *Metodología de la investigación*. . Primera edición.

Rodriguez, J. (2011). *Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa*.

MEXICO: Ecafsa - Thomson Learning.

Tamayo, T. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.

4ta .

Tamayo, T. y. (s.f.).

Tamayo, T. y. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa Noriega

Editores. 4ta .

Thompson, S. (1999). *Administración estratégica. Conceptos y casos*. McGraw Hill.

**ANEXIOS**

## **ANEXO A**

Ficha técnica de la encuesta

### **UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD**

#### **ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

##### **FORMATO DE ENCUESTA INDIVIDUAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA A:** Una muestra de 24 empleados de la planta de personal del hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar.

##### **OBJETIVO:**

Analizar el mejoramiento organizacional con la aplicación del Código de Ética en el hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar.

1. ¿Cuáles son las principales actores o variables de para el mejoramiento organizacional en hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar?
2. ¿Cuáles son los principales valores en los usuarios dentro de las políticas del buen gobierno dentro el hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar, ¿cuáles tienes más conocimiento y le da mayor importancia?
3. ¿Cuáles son los principales actores o variables para ustedes que caracterizan las políticas del buen gobierno hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar?

4. Cuáles son los principales actores o variables para este sector con los gerentes que caracterizan a las políticas del buen gobierno en el hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar. dele su puntuación.
  
5. Cuáles son los principales actores o variables para este sector con los proveedores que caracterizan a las políticas del buen gobierno en el hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar. dele su puntuación.

¿Se identifican los canales de comunicación en el Hospital?

Vertical Descendente\_\_\_ Vertical Ascendente\_\_\_ Horizontal\_\_\_

¿La comunicación entre sus compañeros es asertiva?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces \_\_\_ Nunca\_\_\_

¿La actitud de los compañeros es importante para que la comunicación sea eficiente?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Qué tipo de comunicación es el más utilizado en los empleados del hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar?

Escrito\_\_\_ Verbal\_\_\_ No verbal\_\_\_

¿Considera usted que la comunicación entre sus compañeros es asertiva?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Existen espacios para el desarrollo de la comunicación entre los compañeros que trabajan en el hospital?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Las relaciones interpersonales son importantes para que exista una buena comunicación?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Las relaciones interpersonales se manejan de forma asertiva en los empleados del hospital Rosario Pumarejo de López, Valledupar, Cesar?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Brinda usted afecto a sus compañeros de trabajo?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Realiza usted actividades en el hospital con ayuda de sus compañeros?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

11. ¿Acepta usted la opinión de sus compañeros en el campo laboral?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

El concepto que manejan sus compañeros de trabajo es eficaz con respecto a su personalidad

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Observa gestos en sus compañeros que resultan incómodos o pueden ser mal interpretados en la comunicación y relación con los demás?

Siempre\_\_\_ Casi Siempre\_\_\_ Algunas Veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

¿Cuáles creen que sea el grado de importancia del mejoramiento organizacional con la aplicación del código de ética en para beneficio de los usuarios? Dele su puntuación.

1 = Nada relevante -----

2 = Poco relevante, -----

3 = medianamente relevante, -----

4= Relevante, -----

5 = muy relevante. -----

¿Cuáles son los principales actores o variables para este sector con los empleados en cuanto al mejoramiento organizacional con la aplicación del código de ética en el Hospital Rosario Pumarejo de López como se caracterizan las acciones y actividades a desarrollar, dele su puntuación?

1 = Nada relevante -----

2 = Poco relevante, -----

3 = medianamente relevante, -----

4= Relevante, -----

5 = muy relevante. -----

¿Cuáles son los principales actores o variables para este sector con los gerentes en cuanto al mejoramiento organizacional con la aplicación del código de ética en el Hospital Rosario Pumarejo de López como se caracterizan las acciones y actividades a desarrollar? Dele su puntuación.

1 = Nada relevante -----

2 = Poco relevante, -----

3 = medianamente relevante, -----

4= Relevante, -----

5 = muy relevante. -----.

¿Cuáles son los principales actores o variables para este sector con los proveedores en cuanto al mejoramiento organizacional con la aplicación del código de ética en el Hospital Rosario

Pumarejo de López como se caracterizan las acciones y actividades a desarrollar? Dele su puntuación.

1 = Nada relevante -----

2 = Poco relevante, -----

3 = medianamente relevante, -----

4= Relevante, -----

5 = muy relevante. -----

**ANEXO B**  
**CÓDIGO DE ÉTICA O DE CONDUCTA EN EL HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO**  
**DE LÓPEZ DE VALLEDUPAR**

**Capítulo Primero: Referente conceptual**

El Código de Conducta también conocido como Código de Ética es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la institución. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el código de buen gobierno, todo colaborador, proveedor, contratista y sub-contratista de la institución debe observar en el ejercicio de su función.

La empresa contribuye al desarrollo de la sociedad y tiene su referencia central en la persona como alguien que posee una dignidad, que es sujeto de derechos y obligaciones, libre y capaz de asumir compromisos.

La empresa emana de los derechos del ser humano, como son:

La dignidad de la persona y su vocación. El hombre es autor, centro y fin de la vida económica.

La libertad de iniciativa económica es inalienable. Es legítimo usar los talentos y recursos y es justo recoger los frutos equitativos de su esfuerzo.

La participación de todos es un derecho y un deber; todos somos responsables de todos, es la mejor vía para integrar y progresar. Es decir, la empresa debe orientarse bajo el contexto de la responsabilidad social.

La responsabilidad social concebida como el eje articulador del Buen Gobierno puede analizarse desde diferentes vertientes teóricas:

Teorías instrumentalistas que se basan en una visión orientada exclusivamente a la creación de riqueza. Las acciones sociales son instrumentos para el logro de metas económicas.

Teorías políticas que se basan en una búsqueda de la consolidación del poder de la empresa en la sociedad.

Teorías integrativas que se basa en la integración de las demandas sociales y la empresa con el fin de canalizar positivamente los conflictos de intereses. Teorías éticas que se basan en los principios éticos de empresa y sociedad. Estas teorías están inmersas y diluidas en la gestión diaria propia de cada institución, por ello la importancia que lleva el desarrollar un Código de Buen Gobierno y Conducta, que tiene como fin fortalecer la lealtad y el compromiso de todos los involucrados, mejora la imagen corporativa que tiene como efecto reflejo un aumento en la venta de servicios, mejorando el desempeño financiero y por ende brindando mayor acceso al financiamiento, evita la sobre regulación de los mercados, crea confianza y tiene un efecto multiplicador.

Más que cumplimiento del marco legal, el Código de Buen Gobierno y Conducta brinda ser un marco referencial de análisis y toma de decisiones, abre un espacio de diálogo al interior de la organización, unifica criterios, concreta objetivos y estrategias y crea un clima de participación al interior de la organización. Principios éticos de la Institución.

La Belleza - Principio orientado al orden, la organización y métodos.

La Verdad - Principio orientado a la honestidad, la transparencia y la veracidad.

La Justicia - Principio orientado a la legalidad, lealtad, equidad, protección ambiental y solidaridad.

El Amor- Principio orientado a la participación, la colaboración y la valoración.

Capítulo 2: Conflictos de interés

El hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar a través de los siguientes lineamientos se compromete a prevenir situaciones que puedan transgredir los preceptos éticos y valores institucionales y que generen conflictos de interés.

#### Parte I

##### Sobre la persona y el ejercicio de su trabajo

Todo colaborador del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar deberá:

Solicitar autorización al Jefe Gestión Humana / Dirección Médica cuando requiera desempeñar funciones en otras empresas ya sea en el mismo horario laboral u otro.

Mantener la confidencialidad de la información obtenida en virtud del desempeño de sus funciones.

Cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y el Reglamento del Cuerpo Médico, según corresponda.

Ante cualquier controversia, agotar el conducto regular en la búsqueda de la solución de problemas, quejas o reclamos.

Abstenerse del uso de sustancias psicoactivas o alucinógenas al interior de la Institución y/o en el desempeño de sus funciones.

#### Parte 2

##### Sobre la persona en su comportamiento dentro de la Institución

Todo colaborador del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar deberá:

Evitar relaciones de consanguinidad, afinidad, matrimoniales o similares entre colaboradores cuyos cargos presenten conflictos de interés. El colaborador que se encuentre ante tal situación deberá transmitirla al Jefe de Gestión Humana para que este evalúe la existencia de un posible conflicto de interés.

Abstenerse de ingresar al hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar, en horario no laboral, salvo que medie autorización del jefe inmediato para el desarrollo de actividades propias de la institución.

Abstenerse de realizar venta de bienes o artículos, rifas o similares al interior de la Institución.

Abstenerse de desarrollar actividades financieras como préstamos a interés, cadenas de dinero u otros, entre colaboradores.

Demostración de afecto: evitar expresiones afectivas como abrazos y besos entre compañeros dentro de las instalaciones del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar

### Parte 3

Sobre la persona y la Institución en sus relaciones externas

Todo colaborador del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar deberá:

Abstenerse de conformar parte de Juntas Directivas de otras compañías, cualquiera que sea su naturaleza, sin la previa autorización de la Dirección Administrativa y Financiera.

Abstenerse de hacer uso del nombre del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar para fines o actividades personales o diferentes al desempeño de sus funciones.

Abstenerse de brindar información del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar a diferentes medios de comunicación, sin la previa autorización de la Dirección General.

Todo colaborador que requiera el uso de información propia del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar para fines personales tales como: proyectos de grado universitarios, 7.2 investigaciones, entre otras, deberá solicitar por escrito autorización al Jefe de Gestión Humana.

**Guía para regular las relaciones de los trabajadores del sector de la salud -prohibición de recibir o dar prebendas o dádivas**

## **Introducción**

Los valores, la misión y los objetivos primarios del hospital Rosario Pumarejo de López de Valledupar están comprometidos con el profesionalismo y la excelencia en la prestación de sus servicios médico – asistenciales, estos deben guiar las actitudes y conductas de sus relaciones internas y externas, las relaciones con las organizaciones externas deben promover la salud, el bienestar y el cuidado de los pacientes.

Los principios fundamentales de los profesionales de la salud son: la responsabilidad, es decir, actuar para los mejores intereses de los pacientes (beneficencia), proteger a los pacientes de daño (no maleficencia), respetar las decisiones y las elecciones informadas de los pacientes (autonomía) y promover la equidad en el cuidado de la salud (justicia).

En cualquier caso y con base en estos principios los propósitos de las relaciones con cualquiera de las entidades del sistema General de Seguridad Social deben ser las de estimular el mejor cuidado del paciente y el desarrollo del conocimiento. La colaboración legítima y beneficiosa entre los trabajadores del sector de la salud y los diferentes actores del sistema deben resultar lo mejor para el cuidado del paciente.

Adicionalmente los trabajadores del sector de la salud tienen la obligación consigo mismo, con su profesión y con la sociedad de evaluar, de corregir y eliminar los sesgos de la información médica asistencial que reciben de todas las fuentes.

## **Riesgos**

Estudios recientes demuestran que, aunque no reconocida y aún negada por los profesionales del sector de la salud, sus decisiones se afectan por la influencia de los regalos, beneficios comerciales, servicios y atenciones otorgadas por parte de entidades que participan en

sector de la salud, especialmente las de la industria farmacéutica. Existe una fuerte correlación entre los beneficios recibidos y el favorecimiento de sus productos.

La información científica preparada y entregada por la industria es especialmente precaria y sesgada. Sin embargo, al ser acompañada de un regalo se establece la identidad del dador en la mente del receptor que lo obliga a ser recíproco. En todas las culturas se establece un “vívido sentido del inmenso poder persuasivo de la obligación social” que el obsequio genera.

El aceptar aún pequeños obsequios puede afectar el juicio clínico y fortalece la percepción (también como la realidad) de un conflicto de interés.

Existen otros riesgos más intangibles, e incluso mayores, como la posibilidad de violar la confidencialidad de la información del paciente, la sobreutilización de los recursos económicos y otros como el auto referencia y la utilización explícita o implícita de métodos diagnósticos innecesarios o peligrosos.

### **Prohibición**

En consideración a lo anterior y de conformidad con lo señalado en el Artículo 106 de la Ley 1438 de 2011: PROHIBICIÓN DE PREBENDAS O DADIVAS A TRABAJADORES EN EL SECTOR DE LA SALUD, queda expresamente prohibida la promoción u otorgamiento de cualquier tipo de prebendas, dádivas a trabajadores de las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS y trabajadores independientes, sean estas en dinero o en especie, por parte de las Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Salud, Empresas Farmacéuticas productoras, distribuidoras, comercializadoras u otros, de medicamentos, insumos, dispositivos y equipos que no esté vinculado al cumplimiento de una relación laboral contractual o laboral, formalmente establecida entre la institución y el trabajador de las entidades del SGSSS.

**En consecuencia:**

Los trabajadores de la salud de las entidades del SGSSS que reciban este tipo de prebendas y/o dádivas, serán sujetos de investigación por las autoridades competentes.

Paralelamente podrán aplicarse las normas disciplinarias vigentes.

Igualmente, las empresas o instituciones que incumplan con la directriz, serán sancionadas con multas que van de 100 a 500 SMMLV, multa que se duplicará en caso de reincidencia.

Las sanciones aplicadas serán tenidas en cuenta al momento de evaluar procesos contractuales con el Estado y estarán a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud.

**Parte 4**

Sobre el buen servicio a los usuarios

El paciente y su familia son las personas más importantes en la Institución.

El paciente no depende de nosotros, nosotros dependemos de nuestros usuarios. Nosotros trabajamos para nuestros pacientes.

El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.

El paciente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted, trate al usuario mejor de lo que desearía que a usted lo trataran.

El paciente no es alguien con quien discutir.

Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, disipar sus temores y resolver sus quejas o reclamos.

El paciente merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.

El paciente es parte vital de nuestra institución. Recordemos: sin nuestros pacientes, no tendríamos actividad laboral. Nosotros trabajamos para nuestros pacientes.

## Parte 5

### **Decálogo: Derechos y deberes de los pacientes**

Derechos de los pacientes (Adaptación de la Resolución 13437 de 1991)

Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, su derecho a:

Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida.

Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar. Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.

Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta.

Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.

Revisar o recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.

Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.

Que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos. Morir con dignidad.

### Deberes de los pacientes (Adaptación de la Ley 100 de 1.993)

Cuidar integralmente su salud y seguir las recomendaciones de su médico tratante.

Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Informar al personal médico de manera veraz, clara y completa su estado de salud. Cumplir con las normas establecidas en la institución, hacer uso adecuado de sus recursos y seguir las recomendaciones de su médico. Brindar un trato digno y humano al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios. Contribuir al cuidado del medio ambiente y cumplir con la correcta clasificación de los residuos sólidos hospitalarios. Adoptar las medidas de seguridad según lineamientos dados por el personal médico asistencial que lo atiende.

## ANEXO C

### ACTA O CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**José Anaya, Beatriz Cecilia Liñán y Rosario Olmedo**, identificados con aparecer al pie de nuestras firmas, expertos en proyectos de estudios superiores del nivel de posgrado y ejerciendo como validadores, hacemos constar que hemos revisado, con fines de validación el instrumento del proyecto **PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ DE VALLEDUPAR, CESAR BASADO EN LA APLICACION DEL CÓDIGO DE ÉTICA**, diseñado por la investigadora Marielis Liñan Silva y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión			X
Amplitud de contenidos			X
Redacción de los ítems		X	
Ortografía			X
Presentación			X

En Valledupar, Cesar, a los 15 días del mes de junio de 2017

Firma delos validadores

**JOSÉ ANAYA**

**C.C. No. 77.015.213 de Valledupar**

**BEATRIZ CECILIA LIÑÁN SILVA**

**C.C. No. 49.732.709 de Valledupar**

**ROSARIO OLMEDO**

**C.C. No. 42.488.125 de Valledupar**