



**Trabajo Final Para Optar Por El Titulo De
Maestría en Gerencia de Recursos Humano**

TITULO

**PROPUESTA DE FOMENTAR UNA CULTURA ÉTICA EN UNA
ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD PÚBLICA. CASO
SENASA-2017**

Postulante:

Nombre : Yudith Smith M.

Matrícula : 2015-1815

Asesora:

Edda Freites Mejía MBA

Santo Domingo de Guzmán, D.N.

Abril 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con el objetivo de proponer unas estrategias para fomentar una cultura ética en el Seguro Nacional de Salud, SeNaSa, basados en métodos de investigación irrefutables. Este trabajo se realizó para fortalecer la cultura organizacional de la ARS, de modo que los colaboradores internos puedan modelar los estándares de cultura de servicio basada en valores éticos y en el sentido de compromiso y responsabilidad social con la institución. Los métodos de investigación utilizados fueron: observación, aplicación de encuesta, análisis documental, revisión de diferentes escritos relacionados a la ética y revisión de bibliografías; estos datos fueron analizados, donde fueron identificados los puntos que impactan a la institución tales no tener documentado cuales deben ser comportamientos, la no medición de los comportamientos éticos que debe modelar cada colaborador según el tipo de trabajo que realiza, y no disponer de un sistema de consecuencias establecidos para el incumplimiento de violaciones a los principios y normas establecidas. Apoyados en estos insumos se planteó una propuesta para fomentar una cultura ética y controles a los principales procesos de modo de reducir posibles brechas sensibles a violación de los procesos, la observancia de los comportamientos éticos, sensibilización continúa sobre valores. Para robustecer la propuesta se diseñó un filtro de ético para la medición periódica de la cultura ética dentro de la organización.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	ii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I:	
GENERALIDADES DE LA ÉTICA	
1.1 Historia de la Ética	3
1.2 Etimología de la Ética	5
1.3 Conceptos de Ética.....	6
1.4 Importancia de la Ética.....	7
1.5 Objeto de estudio de la Ética.....	7
1.6 Ramas de aplicación de la Ética.....	8
1.7 Características de la Ética	15
CAPITULO II:	
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	
2.1 Historia de la Institución El Seguro Nacional de Salud	17
2.2 Funciones básicas del Seguro Nacional de Salud.....	17
2.3 Marco Legal.....	18
2.4 Misión, Visión Valores.....	19
2.5 Objetivos estratégicos del SeNaSa	20
2.6 Política de Calidad	20
2.7 Cartera de servicios	21
2.8 Objetivos de Calidad.....	22
2.9 Carta Compromiso	22
2.10 Certificaciones de calidad	23
2.11. Figura 1- Reconocimientos Obtenidos.....	24
2.12 Comisión de Ética	25
2.14 Afiliados Régimen Contributivo	28
2.15 Afiliados Régimen Subsidiado.....	29
2.16 Aplicación Filtro ético.....	30
2.16.1 Resultados del filtro ético.....	31

CAPITULO III.

“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA PROMOVER UNA CULTURA ÉTICA DENTRO DE UNA ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD, REPUBLICA DOMINICANA”

3.1 Aspectos generales sobre la propuesta.....	56
3.2 Propuesta	57
3.2. Creación de una Comisión para el Manejo de Confitos	58
3.2.1 Identificar valores éticos y comportamientos deseables en un que deben modelar cada colaborador de SeNaSa.....	62
3.2.2 Fomentar el compromiso ético institucional con los colaboradores.....	64
3.2.3 Levantamiento de procesos para identificar brechas susceptibles a violaciones éticas	65
3.2.4 Implementar programas permanentes de formación y sensibilización ética para todos los colaboradores.....	65
3.2.5 Establecer mecanismos de evaluaciones periódicas para evaluar los procesos y comportamientos éticos y conocer opinión publica de los ciudadanos que visitan SeNaSa.....	66
CONCLUSIÓN.....	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Los gerentes y supervisores promueven la observancia y seguimiento de la ética institucional.....	31
Tabla 2. Conozco el Código de ética de la institución	32
Tabla 3. Conozco los miembros de la Comisión Ética y sus funciones	33
Tabla 4. La Comisión ética actual ejerce sus funciones de manera efectiva y funcional.	34
Tabla 5. Existe coherencia entre la definición de la Misión y Visión institucionales, con las competencias y funciones establecidas	35
Tabla 6. La Institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de Ética	36
Tabla 7. Conozco y comprendo plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse.....	37
Tabla 8. He participado ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética.....	38
Tabla 9. La Institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de Ética.....	39
Tabla 10. El Código de Conducta y/o de Ética promueve el autocontrol en las actividades del personal y los procesos institucionales.....	40
Tabla 11. La institución se caracteriza por poseer un ambiente que propicia la ética y la actuación con base en los principios y valores establecidos.	41
Tabla 12. Las autoridades superiores de la institución, tienen un alto compromiso con la ética institucional.....	42
Tabla 13. Existe un mecanismo para que el personal tenga fácil acceso para informar confidencialmente supuestas violaciones al Código, políticas, u otros actos de mala conducta.	43
Tabla 14. Lo que dicen y hacen las autoridades superiores siempre son congruentes con los valores y principios éticos institucionales y refuerza el comportamiento esperado y el compromiso con la ética. .	44
Tabla 15. Existe un mecanismo para verificar que las áreas operen de acuerdo al marco ético organizacional	45
Tabla 16. Conozco y comprendo plenamente los mecanismos establecidos para el manejo de conflictos de intereses y las presuntas conductas antiéticas.	46
Tabla 17. Si me encuentro en una condición en que pueda haber un conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sé que debo hacer.....	47
Tabla 18. Las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial los casos que se presentan, con respecto a presuntas conductas antiéticas.	48
Tabla 19. Se realizan evaluaciones de los procesos y comportamientos éticos	49

Tabla 20. Las actividades más importantes en mi área de trabajo, contemplan la materia ética como parte de sus distintos procedimientos.	50
Tabla 21. Se realizan actividades que promueven los principios éticos	51
Tabla 22. Conozco los controles y mecanismos en materia ética que la institución establece que deben aplicarse en las actividades a mi cargo.....	52
Tabla 23. La gestión apegada a los principios y valores éticos institucionales, se toma en cuenta para la evaluación del desempeño y el otorgamiento de beneficios.....	53
Tabla 24. Conozco el sistema de consecuencia establecido ante casos de infracciones éticas	54
Tabla 25. Los casos donde se han violentado los principios éticos, han sido manejados de forma correcta.	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Los gerentes y supervisores promueven la observancia y seguimiento de la ética institucional.....	31
Gráfica 2. Conozco el Código de ética de la institución.....	32
Gráfica 3. Conozco los miembros de la Comisión Ética y sus funciones	33
Gráfica 4. La Comisión ética actual ejerce sus funciones de manera efectiva y funcional.	34
Gráfica 5. Existe coherencia entre la definición de la Misión y Visión institucionales, con las competencias y funciones establecidas	35
Gráfica 6. La Institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de Ética.....	36
Gráfica 7. Conozco y comprendo plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse.....	37
Gráfica 8. He participado ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética.....	38
Gráfica 9. La Institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de Ética.....	39
Gráfica 10. El Código de Conducta y/o de Ética promueve el autocontrol en las actividades del personal y los procesos institucionales	40
Gráfica 11. La institución se caracteriza por poseer un ambiente que propicia la ética y la actuación con base en los principios y valores establecidos.	41
Gráfica 12. Las autoridades superiores de la institución, tienen un alto compromiso con la ética institucional.	42
Gráfica 13. Existe un mecanismo para que el personal tenga fácil acceso para informar confidencialmente supuestas violaciones al Código, políticas, u otros actos de mala conducta. .	43
Gráfica 14. Lo que dicen y hacen las autoridades superiores siempre son congruentes con los valores y principios éticos institucionales y refuerza el comportamiento esperado y el compromiso con la ética.	44
Gráfica 15. Existe un mecanismo para verificar que las áreas operen de acuerdo al marco ético organizacional	45
Gráfica 16. Conozco y comprendo plenamente los mecanismos establecidos para el manejo de conflictos de intereses y las presuntas conductas antiéticas.	46
Gráfica 17. Si me encuentro en una condición en que pueda haber un conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sé que debo hacer.....	47
Gráfica 18. Las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial los casos que se presentan, con respecto a presuntas conductas antiéticas.	48

Gráfica 19. Se realizan evaluaciones de los procesos y comportamientos éticos	49
Gráfica 20. Las actividades más importantes en mi área de trabajo, contemplan la materia ética como parte de sus distintos procedimientos.....	50
Gráfica 21. Se realizan actividades que promueven los principios éticos	51
Gráfica 22. Conozco los controles y mecanismos en materia ética que la institución establece que deben aplicarse en las actividades a mi cargo.....	52
Gráfica 23. La gestión apegada a los principios y valores éticos institucionales, se toma en cuenta para la evaluación del desempeño y el otorgamiento de beneficios.....	53
Gráfica 24. Conozco el sistema de consecuencia establecido ante casos de infracciones éticas	54
Gráfica 25. Los casos donde se han violentado los principios éticos, han sido manejados de forma correcta.	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cartera de servicios	21
Figura 2- Reconocimientos obtenidos	24
Figura 3. Conformación comisión	26
Figura 4. Organigrama	27

INTRODUCCIÓN

El Estado Dominicano actualmente está siendo protagonistas de diversos escándalos tales como corrupción, delincuencia, sobornos, abuso de poder, tráfico de influencias, actos vandálicos, entre otros, donde se evidencia la debilidad en los valores éticos y morales de nuestra sociedad.

El tener instituida una cultura ética dentro de una administradora de riesgos de salud y ser modelo de gestión para otras empresa del Estado, disminuye a la mínima expresión las posibilidades de realizar acciones en contra de los principios y normas establecidas ya que los colaboradores internos, prestadores y clientes en general se convertirán en los vigilantes permanentes de su patrimonio.

Esta investigación tiene por objetivo proponer estrategias encaminadas a fomentar una cultura ética en una institución del estado, de modo que esta buena práctica pueda ser utilizada como modelo para otras instituciones del estado y diseñar esquemas que permitan realizar autoevaluaciones que permitan medir el nivel de cumplimiento de los estándares de conductas, procedimientos éticos de la institución.

El informe está compuesto por tres capítulos donde se establecen los lineamientos para el registro y control de conductas y comportamientos éticos así como el sistema de consecuencias ante violaciones a los lineamientos. Se ha tomado como caso de estudio al Seguro Nacional de Salud (SeNaSa), institución pública.

En el primer capítulo se destaca los aspectos generales de la ética y su campo de aplicación.

En el capítulo II se muestran las generalidades del Seguro Nacional de Salud SeNaSa, institución pública seleccionada para realizar la investigación. De igual forma se presenta su marco legal, así como su misión, visión valores y los objetivos de calidad que tienen definidos. También se muestran los resultados del Filtro de Ética, aplicado a los colaboradores internos de SeNaSa, con el objetivo de medir la percepción de los colaboradores sobre la cultura ética de SeNaSa. Estos resultados fueron analizados y a fin de conocer la situación de la institución en cuanto a cultura ética se refiere.

En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta de fomentar una cultura ética dentro de una institución pública como es SeNaSa, la cual está basada en los hallazgos identificados en los resultados del filtro ético. Esta propuesta con los resultados se utilizó como insumos para elaborar la propuesta para fortalecimiento a lineamientos éticos de la institución.

Esta propuesta será un aporte para a combatir la brecha ética que actualmente existe en las instituciones públicas y servirá será de empuje para que otros servidores públicos modelen esta cultura ética a nivel institucional.



CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA ÉTICA

1.1 Historia de la Ética

Edad Antigua

Desde el inicio de la reflexión filosófica ha estado presente la consideración sobre la ética. Platón afronta la temática ética en diversos lugares y desde contextos diferentes. Así, por ejemplo, en el Gorgias busca superar el hedonismo y la ley del más fuerte. En el Felón evidencia la importancia de lo que exista tras la muerte para regular el propio comportamiento. En La República aborda juntamente la ética individual (desde la perspectiva de una justicia dentro del alma) y la ética pública, con una compleja teoría del Estado, que encuentra complementos y puntos de vista diferentes en otras dos obras, el Político y las Leyes.

Edad Media

Es un momento en el que la ética asume elementos de las doctrinas clásicas de la felicidad (el fin del actuar humano consiste en obtener el bien que nos hace felices) y los une a la doctrina cristiana (vista como Revelación divina), especialmente según la normativa que recogen los mandamientos. El fin último del actuar humano es la caridad, que se consigue al vivir desde el Evangelio, y que permite al hombre acceder a la visión de Dios (en el cielo), donde el ser humano alcanza su máxima plenitud y el bien supremo. ¹

Diversos autores hablan de ética y según perspectivas diferentes. Es oportuno recordar dos grandes nombres, san Agustín de Hipona y santo Tomás de Aquino (Para Aristóteles “el bien es ciertamente deseable cuando interesa a

¹ Ética Nicomaquea, libro 1, capítulo 2, 1094b

un solo individuo; pero se reviste de un carácter más bello y más divino cuando interesa a un pueblo y a un Estado”. especialmente en la segunda parte de la Suma de teología, en la que se recogen numerosos elementos de la ética de Aristóteles).²

Posteriormente, y tras las huellas de las ideas de Tomás de Aquino, se desarrolla en el ámbito católico lo que luego será conocido como principio de doble efecto.

Edad Moderna

Los filósofos éticos modernos trabajan con la mirada puesta, sobre todo, en el mundo antiguo (estoicos, epicúreos, Platón, Aristóteles), si bien con algunos elementos heredados de la Escolástica medieval. Descartes tiene algunos elementos de ética en su famoso Discurso del método. Dentro del racionalismo, es Baruch Spinoza quien elaboró de modo más amplio y sistemático una propuesta ética. En el ámbito del empirismo, David Hume trabajó en diversos momentos para comprender los motivos profundos de las acciones humanas.³

La gran revolución ética moderna se realiza a través de Immanuel Kant, que rechaza una fundamentación de la ética en otra cosa que no sea imperativo moral mismo (deontologismo formal), pues si la moral se orienta a buscar la felicidad no podría dar ninguna norma categórica ni universal. Los filósofos idealistas desarrollaron esta moral del imperativo categórico. Hacen frente así al utilitarismo, al afirmar que el principio de utilidad no es el único criterio de corrección de las acciones.

² Humanidad e Inhumanidad, una Historia Moral del Siglo XX por Jonathan Glover

³ Tratado de la Naturaleza Humana, edic. F. Duque (1977)

Edad Contemporánea

La ética del siglo XX ha conocido aportes muy importantes por parte de numerosos autores: los vitalistas y existencialistas desarrollan el sentido de la opción y de la responsabilidad, Max Scheler elabora una fenomenología de los valores. Autores como Alain Badiou han intentado demostrar que esta principal tendencia (en las opiniones y en las instituciones), la cuestión de “la ética” en el siglo XX, es en realidad un “verdadero nihilismo” y “una amenazante denegación de todo pensamiento”.

Recientemente, y desarrollando un análisis en profundidad de los orígenes y fundamentos de la ética, han aparecido diversos estudios sobre el papel de las emociones en el desarrollo de un pensamiento ético antifundacionalista, como ha indicado Richard Rorty. En las últimas dos décadas, el filósofo escocés MacIntyre establece nuevas herramientas de análisis histórico-filosófico de distintas versiones rivales de la ética.⁴

1.2 Etimología de la Ética

El término ética proviene de la palabra griega *ethos*, que originariamente significaba “morada”, “lugar donde se vive” y que terminó por señalar el “carácter” o el “modo de ser” peculiar y adquirido de alguien; la costumbre (*Mos-moris*: la moral).

La ética tiene una íntima relación con la moral, tanto que incluso ambos ámbitos se confunden con bastante frecuencia. En la actualidad se han ido

⁴ Ético” se derivó de una palabra griega que hace referencia al carácter personal, pero la palabra “moral” se derivó de una palabra latina que se refiere a las costumbres sociales. Ver Williams 1997, p. 546.

diversificando la Ética son el conjunto de normas que vienen del interior y la Moral las normas que vienen del exterior; es decir, de la sociedad.

Se considera una rama de la filosofía relacionada con la naturaleza del juicio moral, que medita sobre lo que es correcto o incorrecto (lo bueno y lo malo) en nuestra sociedad y en nuestra conducta diaria.

Es conveniente reiterar una y otra vez la necesidad de la ética en los servidores públicos ya que es precisamente su ausencia la que provoca que muchos de ellos en diferentes instituciones públicas caigan y sigan cayendo en escándalos de corrupción. Personas sin escrúpulos ocupan cargos importantes del Estado escudándose además en la imagen de ser hombres respetables u honorables.

1.3 Conceptos de Ética

Según Aristóteles, la Ética es una disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano. "Aristóteles es considerado el fundador de la ética.

"Ética" el comportamiento, la conducta y el actuar de las personas. También se puede definir ética como: orientar acciones racionalmente durante toda la vida, hacia bienes.

1.4 Importancia de la Ética

La importancia de la ética radica en su objeto de estudio: la moral. Desde que el hombre se agrupó en sociedades tuvo la necesidad de desarrollar una serie de reglas que le permitieran regular su conducta frente a los otros miembros de la comunidad. De manera que la moral es una constante de la vida humana. Los hombres no pueden vivir sin normas ni valores.⁵

La ética se refiere a las costumbres y a la conducta humana, es decir que trata del comportamiento de las personas, además tiene que ver con los valores de cada persona. La ética nos enseña a comportarnos en la sociedad, también nos enseña los valores. Porque cada persona debe ser formada con base fundamental en la ética, a saber, respetar los derechos y valores de cada persona, tratarlas de igual manera a todas dentro de la sociedad sin importar el estatus social de cada persona.

Facilita y permite que los actos de una persona se basen en principios y valores, lo que redundará en beneficio propio y de la sociedad, promueve los comportamientos moralmente correctos que deben tener los individuos entre sí.

1.5 Objeto de estudio de la Ética

El objeto de estudio de la ética lo constituye un tipo de actos humanos, los actos conscientes y voluntarios de los individuos que afectan a otros, a determinados grupos sociales, o a la sociedad en su conjunto.⁶

La ética se ocupa únicamente de los actos típicamente humanos, es decir, de aquellos que dependen de la razón y de la libertad. Estos son actos

⁵ obra de Alejandro Llano, *La vida lograda* (Ariel, Barcelona, 2002).

⁶ Ética Nicomaquea, Libro primero, capítulo 2, 1094b

voluntarios que pueden realizarse o evitarse dentro del ámbito de la libertad personal.⁷

Otros actos como el sueño, el hambre y el dolor, si bien son humanos, no dependen de la libertad. Son actos involuntarios que ocurren querámoslo o no.

El aspecto o punto de vista desde el cual la ética estudia la conducta humana es el del bien y del mal, de lo que debe y lo que no debe ser, es necesario resaltar que la palabra "DEBER", es el verdadero verbo de todo juicio ético. En otras palabras, la ética es el estudio de la moralidad de los actos humanos.

La ética encuentra su campo de investigación dentro del ámbito filosófico en el estudio de la actuación y comportamiento del hombre moral en la realidad. Su acción tiene el horizonte de buscar elementos fundamentales los cuales contribuyan a orientar la acción humana y moral.

1.6 Ramas de aplicación de la Ética

Meta ética

La meta ética es una rama de la ética cuyo centro de interés es el análisis del lenguaje moral. La meta ética como tal no intenta responder, como lo hace la ética tradicional, a interrogantes como «¿qué es "lo bueno"?, sino más bien a «¿qué hace una persona cuando habla acerca de lo "bueno"?, o bien «¿qué características son propias del lenguaje moral?» Se trata, en suma, de un discurso elucidatorio que se ocupa a su vez de otro discurso, el moral.

⁷ Adolfo Sánchez Vázquez *Ética. Tratados y manuales* Grijalbo, México, 2003. José Rubén Sanabría. *Ética*, Editorial Porrúa, México, 2001

Ética normativa

Es aquella que se encarga del estudio de lo que los individuos deberían de pensar que es bueno o malo según los valores morales, es decir, se encarga del estudio que aquello que debería de ser y no de lo que es.

Ética aplicada

Se trata de la aplicación “práctica” de la ética, en diversos ámbitos, como por ejemplo en los campos legal, empresarial, la medicina, la bioética, etc., es decir, se trata de la rama de la filosofía ética, que se encarga del estudio y aplicación de los valores éticos en la vida cotidiana en varios ámbitos abarcando entre otros, a todos los campos éticos del ámbito profesional, mismos que constituyen su campo de estudio.⁸

Ética Religiosa

Se trata de la ética que cuenta con grandes influencias de las ideas religiosas (ideas morales y valores religiosos). Se puede dividir en cuanto a la religión de la cual derivan los valores e ideas que inciden en ella, es el caso de la ética cristiana cuyo fundamento es la teología moral, “revelándose” en ellas los valores y fundamentos éticos, por medio de las denominadas “verdades reveladas”, en el caso de la ética cristiana, los fundamentos son valores que pretenden que la persona se conduzca conforme a lo que se considera correcto en base a los valores provenientes de los evangelios, realizando buenas obras en su haber diario, según lo dicta la religión. Por ejemplo, según las enseñanzas de Jesucristo “has el bien al prójimo como a ti mismo”, “hacer buenas acciones para cosechar buenos frutos” y otras ideas y valores morales que se derivan de las escrituras o libros sagrados.

⁸ Ramos Bellos Rosa Elena. (2012, Octubre 4). *Importancia de una práctica ética profesional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/importancia-practica-etica-profesional/>

Ética Epicúrea

Se trata de aquella que se basa en el pensamiento del filósofo Epicuro y de sus seguidores, creencia de que aquello que produce placer es bueno, siendo que el placer es el propósito en la vida, entendiéndose de esto por un placer moderado y racional, que nos ayuda a conseguir una vida feliz. Por ejemplo, al satisfacer las necesidades del cuerpo (pongamos por caso suministrándoles alimento), o de la mente eliminando las inquietudes y temores, siendo entonces una guía para nuestra vida diaria. Dentro de esta ética lo malo es aquello que nos produce dolor, ya se trate de algo físico o espiritual y mental. Para explicar un poco la satisfacción ética respecto al placer, según la ética epicúrea, pongamos por caso que es ético dar placer al cuerpo mediante la satisfacción de la necesidad de comer (por ejemplo, con pan), y en cambio no es ético, que para dar placer al cuerpo y quitar el hambre se tuviera que utilizar de manjares exquisitos, sino solamente de aquello que se necesita para alimentar (dar placer) al cuerpo.⁹

Ética Empírica

Se le denomina de esta manera a aquella ética que se va formulando a partir de la experiencia y observación propias, en una oposición a la ética formal, que se basa en la idea o “máxima”, de que la bondad o maldad, se puede catalogar a partir de un rasgo meramente formal, como la posibilidad de que pueda ser universalizada. La ética empírica se desarrolla dentro de la filosofía kantiana, y esta se fundamenta en la idea que nace de la observación, que debería de realizarse de los hechos morales, de la forma en que se dan en la conducta real de los seres humanos, es decir, por medio de la experiencia adquirida tras la observación cotidiana.

⁹ En griego, Επίκουρος, *Epikouros*, «aliado» o «camarada»

Utilitarista

Es aquella que determina o busca que la bondad de los actos que se realizan, se calcule en cuanto a la utilidad que estos representan, es decir, una acción es ética según este criterio, si dicha acción reporta un bien a un mayor número de personas, así como es ético utilitaristamente hablando, un acto que pudiera ser más “costoso” realizarlo o no, en relación a un mayor número de personas que sean afectadas, como se podría entender con el siguiente ejemplo: en una autobús lleno de pasajeros, que se queda sin frenos y no existiera posibilidad de frenar, quedando como únicas opciones dar vuelta hacia una dirección (izquierda) y atropellar a un niño o girar a la otra dirección (derecha) y atropellar a un grupo de niños, según este criterio, es ético decidir o permitir que se atropelle al niño que se encuentre en dirección izquierda, pues de esta manera se reducirían las víctimas, siendo una decisión ética “utilitaria” válida. Es decir, se trata del criterio ético que busca el máximo bienestar posible para un mayor número de personas, o en su caso el daño más pequeño.¹⁰

Ética Cívica

Se trata de aquella que busca que los comportamientos de los individuos, sean los “correctos” para el buen funcionamiento dentro de la sociedad en la que se vive, basándose en valores cívicos, como podrían ser el respeto a las instituciones, leyes y reglas, así como los derechos de los demás, para de esta manera obtener una convivencia social pacífica.¹¹

Ética aprobativa

Se habla de ética aprobativa, cuando la persona se rige para sus actos, luego de la aprobación de alguien (una autoridad, que bien podría ser por

¹⁰ Adela Cortina – Catedrática de Ética y Filosofía Política de la Universidad de Valencia

¹¹ Adela Cortina, Ética mínima, Madrid, Tecnos, 1986; Ética aplicada y democracia radical, Madrid, Tecnos, 1993.

ejemplo alguno de los padres u otra figura de autoridad), es decir, se trata de las ocasiones en que para la realización de un acto se solicita permiso a alguien.

Ética Estoica

Se habla de aquella ética que se fundamenta en la filosofía estoica (vivir conforme a la ley de la naturaleza), adaptando la conducta a la naturaleza de la razón y las virtudes o valores de la prudencia, fortaleza, templanza y justicia, para que, por medio de una conducta ética o virtuosa en todas las actividades, se logre la máxima virtud que es tener una vida libre de “pasiones”.

Ética Profesional

Se trata de aquella que estudia la conducta y los valores dentro de la vida profesional. Se puede dividir en varios subtipos dependiendo de la profesión, como por ejemplo la ética médica (que cataloga como actos antiéticos que un médico mate de cualquier forma a sus pacientes), así como las éticas policíacas, jurídica, militar, docente, etc., que formulan los criterios éticos para la clasificación de actos buenos o malos, según valores como la honradez, lealtad, honor, fidelidad, etc., respecto a los actos que se realicen en el ámbito profesional del cual se esté tratando.¹²

Ética médica

Esta es la rama de la ética que se halla en el ámbito profesional de la medicina y la salud, implicando al conjunto de reglas y normas que regulan el comportamiento del médico o de profesionales de la salud, en cuanto a su manejo para con los pacientes, sus enfermedades y padecimientos. Norma el comportamiento del médico ante sus pacientes, implicando tanto las

¹² Estoicismo antiguo (entre los siglos III y II a. C.), fundado por Zenón de Citio.

b) Estoicismo medio (s. II-I a. C.) y

c) Estoicismo nuevo (s. I-III d.C). Sus representantes más característicos en la época imperial romana fueron Séneca y Marco Aurelio

responsabilidades que se adquieren en la relación estricta de médico-paciente, como en las relaciones intrapersonales que se dan entre ambos como las de amistad entre otras.¹³

Bioética

La bioética es el conjunto de reglas y lineamientos morales aplicables al comportamiento de los individuos en relación a la vida y los seres vivos en lo tocante a la conducta humana dentro del ámbito de las ciencias como la medicina, la ingeniería genética, la genética, y las diversas ciencias relacionadas con la vida (animal, vegetal, humana, etc.), es la rama de la filosofía moral que busca regular los comportamientos de los individuos en relación a las ciencias relacionadas con la vida, misma que evita comportamientos “ a morales” o “anti éticos”, que pudieran vulnerar los valores morales que se interrelacionan con los seres vivos (incluido el hombre). Un ejemplo de bioética podría ser el respeto a la integridad genética de los organismos, entendiéndose hacer modificaciones antiéticas, que vulneren las cualidades propias de un ser vivo, por ejemplo, para obtener algún tipo de beneficio.

Ética Contractual

Es la parte de la ética que se encarga de las interrelaciones entre individuos o grupos, que forman una parte de una sociedad (contractual), en donde las interrelaciones solo buscan el beneficio mutuo entre los miembros de dicha sociedad. Es la parte de la ética que busca evitar la lesión de los derechos de las partes, en pro del beneficio común.

¹³ oncología Van Rensselaer Potter utilizó el término *bio-ethics* en un artículo sobre «la ciencia de la supervivencia Rodríguez Arana; 1998: 6

Ética pública:

Cuando se habla de Ética pública, no es que se trate de una ética especial para este sector, se refiere sencillamente a la ética aplicada y puesta en práctica en el ámbito público. La ética aplicada en los servidores públicos implica un cambio esencial en las actitudes de cada individuo que se traduce en actos concretos orientados hacia el interés público. En palabras de Weber implica lograr una “ética de la responsabilidad”. La ética Pública señala principios y normas para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública. Se concibe como un área de conocimiento de contenido universal que agrupa valores y virtudes orientadas por el espíritu de servicio público y tiene como fuente básica la evolución humana. “La ética pública es la ciencia que trata de la moralidad de los actos humanos en cuanto que realizados por funcionarios públicos.”

El descuido de la ética en la vida pública

En la vida pública contemporánea la disciplina ética ha perdido importancia. Ante esta situación es importante replantearse quién forma a los gobernantes en ética pública y quién se preocupa por transmitir valores a los ciudadanos ¿O es que acaso esta preocupación tan importante antaño ha dejado de existir? El descuido de la ética en la formación de gobernantes ha

generado por un lado que aquellos que ocupan cargos públicos, al carecer de principios éticos, desvíen los fines originales de la política y de la administración pública al encontrarse demasiado obsesionados por sus intereses personales y partidistas. A su vez, el olvido de la ética en los gobernados ha generado su corrupción moral.

Resultado del descuido que se ha tenido de la ética en el ámbito público son las distintas actitudes antiéticas de los servidores públicos. Una de ellas es la

corrupción, la cual aparece como un rasgo en distintos gobiernos y administraciones públicas al grado de que es posible afirmar que hoy en día la corrupción es un fenómeno mundial.¹⁴

1.7 Características de la Ética

La ética está en relación con el hombre, por ser energía de la personalidad humana, que es generadora del progreso y la civilización. La ética es deber y obligación de la moralidad, conforme la voz interior del individuo que razona, lo que nos demuestra que es la base del saber y la voluntad humana.

Las Principales característica de la Ética son:

- Teórica o General: Por tener sus conocimientos especulativos puramente racionales, sobre el criterio o norma de la moral
- Práctica o Especial: Por estudiar los medios particulares, las virtudes, los deberes. etc.
- Ciencia Filosófica: Que actúa en el plano de los valores y la controversia.
- Forma de Conciencia: Se ocupa de algo muy abstracto “el debe ser”.

- Establece principios universales: Busca formular explicación esteáricos generales, aplicables en toda sociedad y todo tiempo.
- Enfoca la moral como fenómeno: Toma en cuenta los valores, sean estos positivos o negativos, en cada época.
- Orienta el Comportamiento Moral: Señala las normas adecuadas de la convivencia.
- Está presente en todo acto humano: Es un elemento universal y básico de cohesión social.
- Es científica: a que existe la sistematización, la organización y está sujeta a comprobación.

¹⁴ <http://lamejoretica.blogspot.com/2007/10/la-etica-y-sus-caracteristicas.html>
<http://lamejoretica.blogspot.com/2007/10/la-etica-y-sus-caracteristicas.html>

- Es racional, ya que está basada en una metodología lógica, porque sigue una secuencia, iniciando por la Inteligencia, luego la voluntad y su punto culminante la libertad.
- Es práctica, ya que es funcional y por lo tanto congruente con mi propia.

CAPITULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 Historia de la Institución El Seguro Nacional de Salud

SeNaSa surge con la promulgación de la ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. En esta Ley se establece que SeNaSa es la institución pública autónoma y descentralizada responsable de la administración de riesgos de salud de los afiliados subsidiados, contributivos y contributivo-subsidiados del sector público y de los contributivos del sector privado que la escojan voluntariamente.¹⁵

El 4 de septiembre del 2002 fue otorgada, mediante Resolución No. 00052- 2002 de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), la acreditación a SeNaSa, mediante la cual se le autoriza a ejercer funciones de administración de riesgos de salud en el Sistema de Seguridad Social Dominicano. En el año 2005, con la Resolución No. 012-2005 se le otorga la habilitación definitiva, por cumplir los requerimientos establecidos y evaluados por la Superintendencia. El artículo 159 de la ley 87-01 define las siguientes funciones básicas del Seguro Nacional de Salud:

2.2 Funciones básicas del Seguro Nacional de Salud

El artículo 159 de la ley 87-01 define las siguientes funciones básicas del Seguro Nacional de Salud:

- Garantizar a los afiliados servicios de calidad, oportunos y satisfactorios.
- Administrar los riesgos de salud con eficiencia, equidad y efectividad.

¹⁵ www.arssenasa.gob.do 2017

- Organizar una red nacional de prestadores de servicios de salud con criterios de desconcentración/descentralización.
- Contratar y pagar a los prestadores de servicios de salud en la forma y condiciones prescritas por la presente Ley para las restantes administradoras de riesgos de salud (ARS);
- Rendir informes periódicos al Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y a la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales sobre la administración de los recursos para garantizar su uso eficiente y transparente.¹⁶

2.3 Marco Legal

Las leyes que regulan el SeNaSa son:

1. Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
2. Ley No. 107-13.
3. Ley No. 126-01 que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, que funcionará bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Finanzas.
4. Ley nº 200-04 general de Libre Acceso a la Información Pública.
5. Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.
6. Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público, No. 423-06.
7. Ley de planificación e inversión pública, no. 498-06.
8. Ley 5-07 Sistema de Administración Financiera del Estado.
9. Ley No. 567-05 de Tesorería Nacional.
10. Ley No. 6-06 de Crédito Público.
11. Ley no. 82-79 de Declaración Jurada de Bienes.

¹⁶ www.arssenasa.gob.do 2017

- 12.Ley No. 13-07 Tribunal Superior Administrativo.
- 13.Ley No. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.
- 14.Ley General de Archivos de la República Dominicana, No. 481-08.
- 15.Ley No. 10-04 de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

2.4 Misión, Visión Valores

Misión

Somos la institución responsable del aseguramiento social en salud, garantizando servicios de calidad y trato humano.

Visión

Ser reconocida por la población como la mejor administradora de riesgos de salud, con altos estándares de calidad, transparencia e innovación en su gestión.

Nuestros Valores son:

- Trato humano. Brindar servicios de forma personalizada y digna a nuestros usuarios y usuarias.
- Equidad: Ofrecer nuestros servicios a los usuarios y usuarias sin discriminación.
- Transparencia: Hacer visible ante los ciudadanos y ciudadanas, lo que hacemos.
- Honestidad: Actuar de forma coherente con los principios, valores y políticas institucionales

2.5 Objetivos estratégicos del SeNaSa

- Ampliar la cartera de afiliados de los diferentes regímenes y planes, mediante la consolidación de los procesos de gestión de afiliación, salud y mercadeo.
- Fortalecer la gestión del riesgo en salud garantizando la prevención, promoción y servicios de salud con calidad y trato humano.
- Lograr que la atención al usuario se constituya en una cultura de gestión en toda la organización, garantizando la entrega de servicios con calidad y trato humano.
- Garantizar la sostenibilidad financiera de la Organización, mediante el desarrollo de una valoración y administración de los riesgos financieros.
- Fortalecer el sistema de gestión de calidad mediante el desarrollo de un modelo integrado de gestión por proceso y de administración del riesgo institucional, garantizando la sostenibilidad de la organización.
- Afianzar el sistema de gestión de recursos humanos, que permita disponer de un capital humano idóneo, competente y motivado.
- Afianzar el posicionamiento de SeNaSa en la sociedad dominicana, mediante la proyección de una imagen de institución transparente y eficiente como instrumento ejecutor de las políticas de protección social en salud.
- Consolidar los sistemas y plataformas tecnológicas con el propósito de garantizar la seguridad, oportunidad y calidad de la información.¹⁷

2.6 Política de Calidad

SeNaSa garantiza la satisfacción de su población afiliada, administrando el riesgo en salud con efectividad, oportunidad, equidad y trato humano, mediante el desarrollo de una cultura de innovación, transparencia y mejora continua de los procesos.

¹⁷ www.arssenasa.gob.do 2017

2.7 Cartera de servicios

Duplicado de carnet Régimen Contributivo	Duplicado de Carnet Régimen Subsidiado	Cambio de titularidad por fallecimiento
Duplicado de Carnet	Afiliación dependientes directos (esposos e hijos menores)	Afiliación hijos nacidos extranjeros
Afiliación hijos adoptivos	Afiliación Hijos con Discapacidad	Afiliación dependiente alcanza mayoría de edad
Cambio por Excepción	Traspaso a SeNaSa	Afiliación dependientes directos
Re-afiliación al régimen subsidiado	Autorización de Altos Costos	Cambio de régimen subsidiado al Contributivo
Afiliación Dependientes Adicionales	Cambio de régimen contributivo al régimen subsidiado	Afiliación Primer Empleo

Figura 1. Fuente: Elaboración de la autora con datos suministrados por la institución.

2.8 Objetivos de Calidad

- Garantizar el acceso equitativo de la población afiliada a los servicios de salud, disponiendo de una red nacional de prestadores de servicios con capacidad resolutoria y conforme a la cobertura establecida.
- Mantener altos niveles de satisfacción de los usuarios ofreciendo servicios de calidad, oportunidad y trato humano, mediante el fortalecimiento de la competencia de los colaboradores, y la consolidación del sistema de atención al usuario.
- Propiciar la satisfacción de los prestadores de servicios de salud, realizando con oportunidad las auditorías médicas y el pago correspondiente.
- Incrementar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la administración del riesgo en salud, para garantizar la sostenibilidad financiera, la consolidación institucional y la salud de la población afiliada.
- Consolidar los procesos institucionales de planificación, monitoreo y evaluación, para el desarrollo de una cultura de innovación y mejora continua.

2.9 Carta Compromiso

Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos Para los fines de esta Carta de Compromiso, SeNaSa establecen 2 (dos) medidas de subsanación: En caso de que la institución no cumpla con los estándares de calidad identificados en esta Carta, el usuario podrá presentar su reclamación ante la Gerencia de Atención al Usuario y Relación con el Prestador

u otras de las vías de comunicación con el ciudadano identificadas¹⁸ en esta Carta. El usuario recibirá una comunicación firmada por la Dirección Ejecutiva, en un plazo no mayor de 10 (diez) días laborales, ofreciéndole la disculpa de lugar, las explicaciones detalladas de las razones del incumplimiento y las medidas que se tomarían para su solución. Asimismo, los afiliados que se vean compelidos a solicitar emisiones de carnés, como resultado de errores cometidos por SeNaSa, quedarán exentos del pago de la reimpresión.

2.10 Certificaciones de calidad

Certificación Para brindar un servicio de calidad superior y garantizar el compromiso de la mejora continua de sus procesos, el Seguro Nacional de Salud (SeNaSa) se certificó bajo la Norma ISO 9001:2008. Además cuenta con certificaciones NORTIC EI, Norma para la Gestión de las Redes Sociales en las Organizaciones Gubernamentales, NORTIC A2, Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano, NORTIC A3, Normas sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano, NORTIC A4 Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.

¹⁸ www.arssenasa.gob.do 2017

2.11. Figura 2- Reconocimientos Obtenidos



Fuente: Información suministrada por la institución.

2.12 Comisión de Ética

Las Comisiones de Ética Pública (CEP) son organismos de carácter cívico cuya función principal es la de promover la vigencia y el fortalecimiento de valores éticos y fomentar la transparencia en las instituciones públicas donde operan.

Fueron creadas mediante el Decreto 149-98 del 29 de abril del 1998 y su funcionamiento es regulado mediante el Reglamento de fecha 28 de noviembre de 1998.

El seguro Nacional de Salud conformó la Comisión de Ética Pública de su institución el 16 de junio de 2009, y su juramentación fue en fecha 5 de septiembre de 2011.

Funciones:

- Procesar las quejas o denuncias relacionadas con corrupción administrativa de las cuales fuese apoderada contra empleados de la institución y emitir las recomendaciones de lugar.
- Conocer los actos cometidos sobre corrupción administrativa realizado en la institución, y deberá reunirse para tratar los asuntos concernientes a la naturaleza de sus funciones cuantas veces las circunstancias lo requieran.
- Interpretar el Código de Ética en sus diferentes capítulos.
- Resolver las controversias que se susciten por falta de unanimidad en sus decisiones.¹⁹

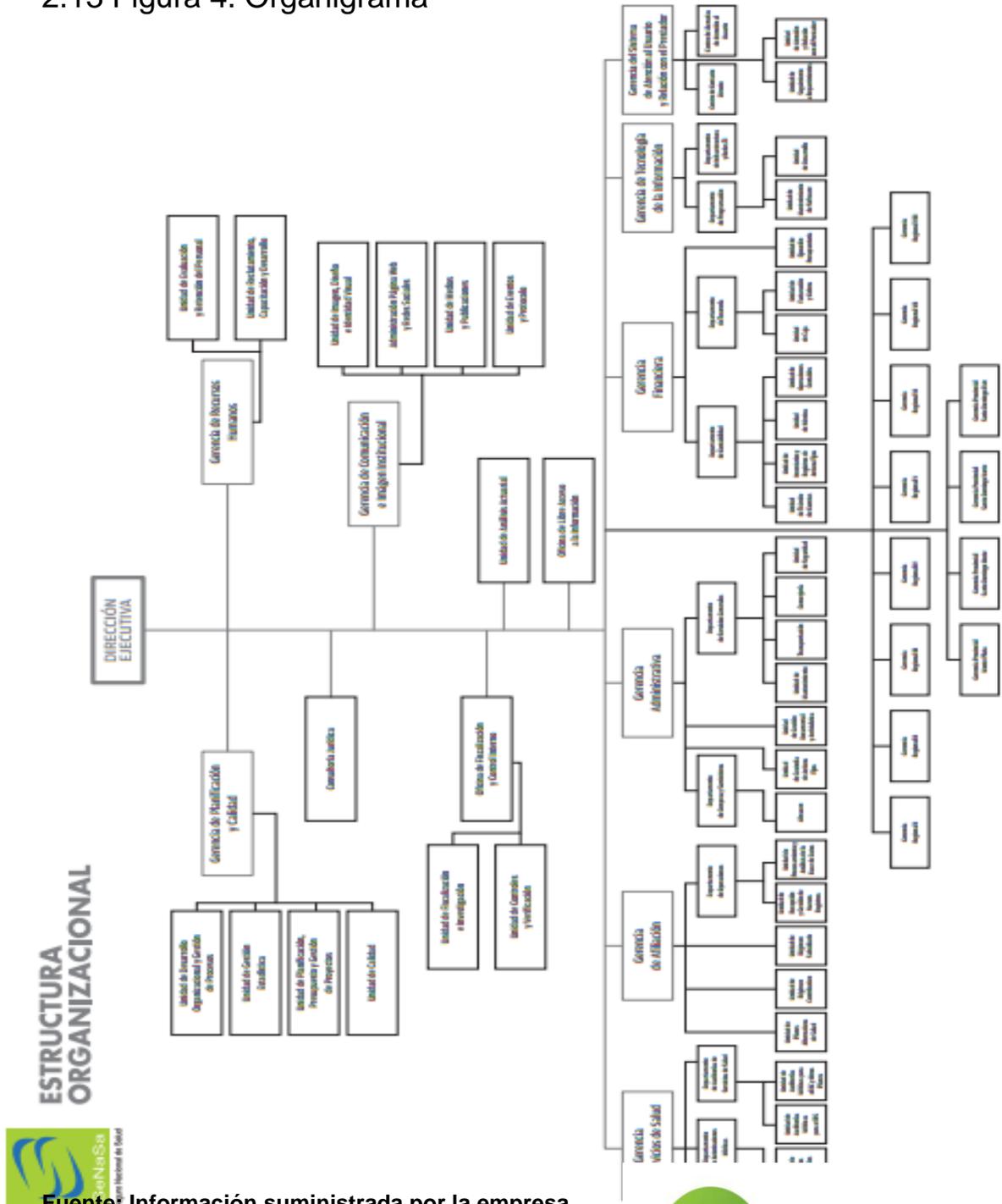
¹⁹ www.arssenasa.gob.do 2017

Figura 3. Conformación Comisión



Fuente: Elaboración de la autora con datos suministrados por la institución.

2.13 Figura 4. Organigrama



Fuente: Información suministrada por la empresa.



2.14 Afiliados Régimen Contributivo

Al Régimen Contributivo, se deben afiliar las personas que tienen una vinculación laboral, es decir, con capacidad de pago, como los trabajadores formales e independientes, los pensionados y sus familias. Para tener mayor información sobre los derechos y deberes en el Sistema General de Seguridad Social. Actualmente SeNaSa con 600,000 afiliados en este régimen.

Los beneficiarios son:

- El trabajador afiliado;
- El pensionado del Régimen Contributivo, independientemente de su edad y estado de salud;
- El cónyuge del afiliado y del pensionado o, a falta de éste el compañero de vida con quien haya mantenido una vida marital durante los tres años anteriores a su inscripción, o haya procreado hijos, siempre que ambos no tengan impedimento legal para el matrimonio;
- Los hijos o hijastros menores de 18 años del afiliado;
- Los hijos o hijastros del afiliado hasta 21 años, cuando sean estudiantes;
- Los hijos o hijastros discapacitados, independientemente de su edad, que dependan del afiliado o del pensionado.

2.15 Afiliados Régimen Subsidiado



El Régimen Subsidiado protege a los trabajadores por cuenta propia con ingresos inestables e inferiores al salario mínimo nacional, así como a los desempleados, discapacitados e indigentes, financiado fundamentalmente por el Estado Dominicano.

Los beneficiarios son:

- El jefe del hogar.
- El cónyuge o compañero(a) de vida.
- Los hijos e hijastros menores de 18 años, hasta 21 si son estudiantes o sin límites de edad si son discapacitados.
- Los padres del afiliado titular, solo si son económicamente dependientes del mismo y toda persona unida o no por vínculos de parentesco, hayan convivido en forma permanente bajo un mismo techo durante los últimos tres (3) años. Los dependientes que trabajan serán considerados para calificar la situación económica del núcleo familia.

2.16 Aplicación Filtro ético

Herramienta de evaluación ética, la herramienta utilizada fue diseñada tomando como punto de referencia la encuesta de evaluación Funderetica; la cual tienen como base identificar la situación en que se encuentra la institución y sugerir actuaciones que promuevan un funcionamiento ético.

Nos apoyamos en esta evaluación, en razón que es una herramienta universal y analiza diversos aspectos tienen implicaciones éticas y nos arroja una idea comprensiva de todos aquellos elementos importantes de la institución en cuanto a los factores de ética se refiere. Las preguntas fueron adaptadas a la naturaleza de SeNaSa.

Objetivos generales de la aplicación del filtro ético

Contribuir al fortalecimiento de la gestión ética de SeNaSa, con una estrategia de Responsabilidad Social basada en la transparencia, rendición de cuentas y principios éticos, enfocados en el bien común de la sociedad.

Medir el nivel de conocimiento que tiene de los valores que promueve la institución y medir ella percepción que tienen sobre los principios éticos que aplica la institución en la cultura organizacional.

Apoyar a la institución para que ponga en el centro de su gestión la función social y gestión ética.

2.16.1 Resultados del filtro ético

Tabla 1. Los gerentes y supervisores promueven la observancia y seguimiento de la ética institucional.

Variables	No.	%
De acuerdo	25	25
Parcialmente de acuerdo	55	55
En desacuerdo	15	15
No sabe /no responde	5	5
Total	100	100

El 25% de los colaboradores considera que los Gerentes y supervisores promueven la observancia y seguimiento de la ética institucional, mientras que el 55% está parcialmente de acuerdo, el 15% está en desacuerdo y el 5% no respondió.

Gráfico 1.

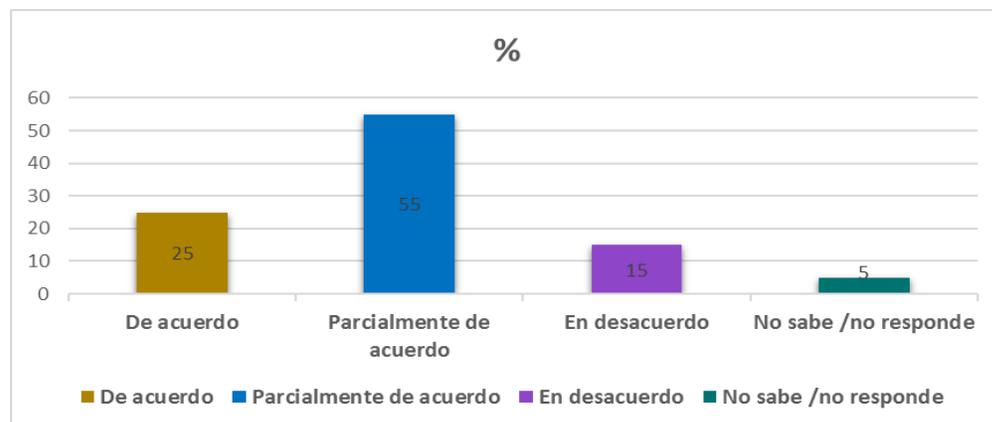


Tabla 2. Conozco el Código de ética de la institución

Variables	No.	%
De acuerdo	75	75
Parcialmente de acuerdo	20	20
En desacuerdo	5	5
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 75% de los colaboradores conoce el código de ética de la institución, mientras que el 20% está parcialmente de acuerdo, el 5% está en desacuerdo y el 0% no respondió.

Gráfico 2.

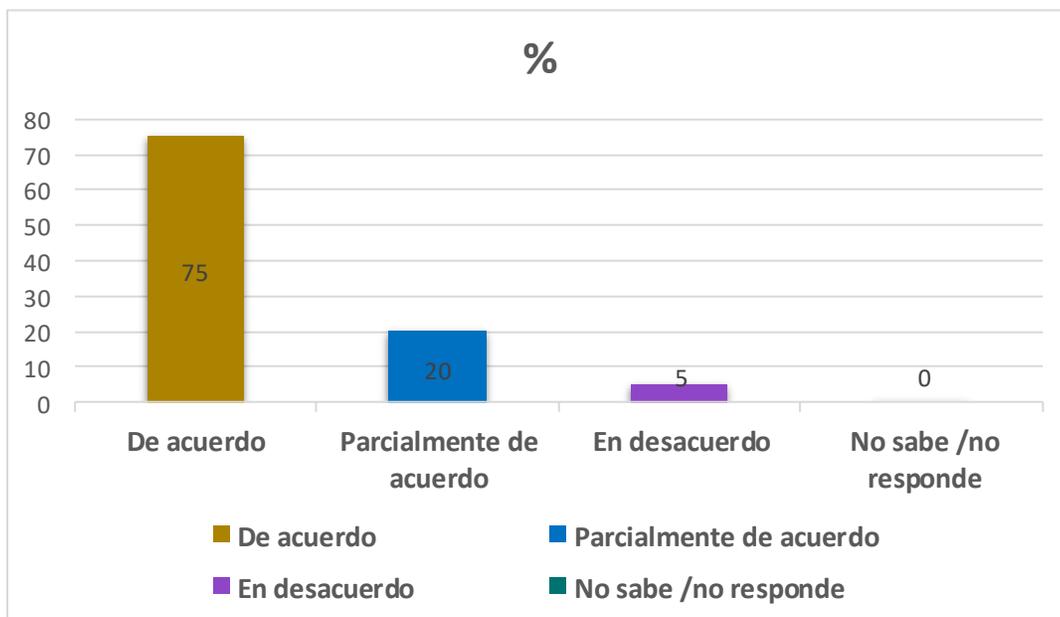


Tabla 3. Conozco los miembros de la Comisión Ética y sus funciones

Variables	No.	%
De acuerdo	15	15
Parcialmente de acuerdo	60	60
En desacuerdo	20	20
No sabe /no responde	5	5
Total	100	100

El 15% de los colaboradores conoce los miembros de la comisión ética de la institución, mientras que el 60% está parcialmente de acuerdo, 5% está en desacuerdo y el 5% no respondió.

Grafico 3.

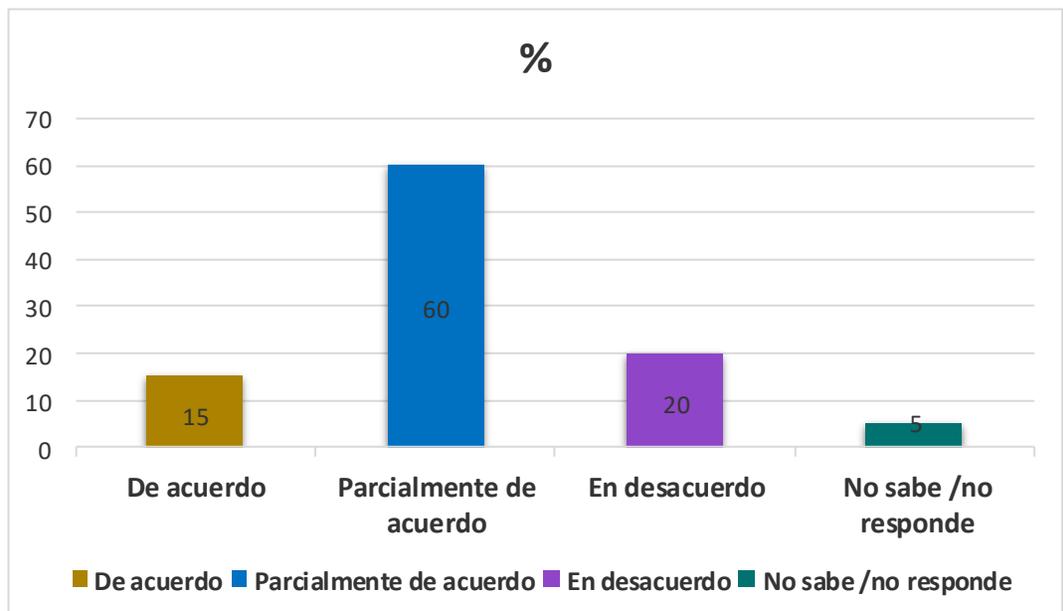


Tabla 4. La Comisión ética actual ejerce sus funciones de manera efectiva y funcional.

Variables	No.	%
De acuerdo	14	14
Parcialmente de acuerdo	35	35
En desacuerdo	47	47
No sabe /no responde	4	4
Total	100	100

El 14% de los colaboradores considera que la comisión ética de la institución, ejerce sus funciones de manera efectiva y funcional, mientras que el 35% está parcialmente de acuerdo, el 47% está en desacuerdo y el 4% no respondió.

Grafico 4.

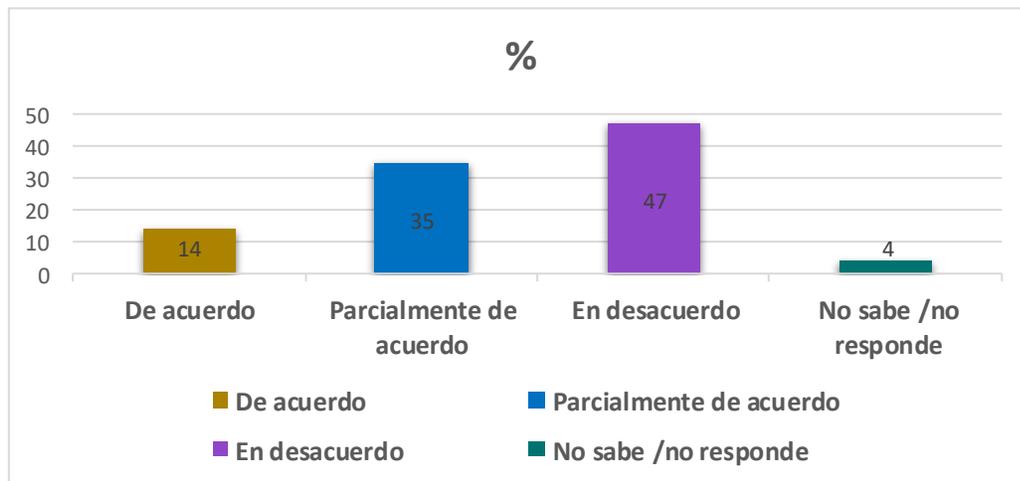


Tabla 5. Existe coherencia entre la definición de la Misión y Visión institucionales, con las competencias y funciones establecidas

Variables	No.	%
De acuerdo	60	60
Parcialmente de acuerdo	25	25
En desacuerdo	15	15
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 60% de los colaboradores considera que existe coherencia entre la misión y Visión de institución, con las competencias y funciones establecidas, mientras que el 15% está parcialmente de acuerdo.

Grafico

5.

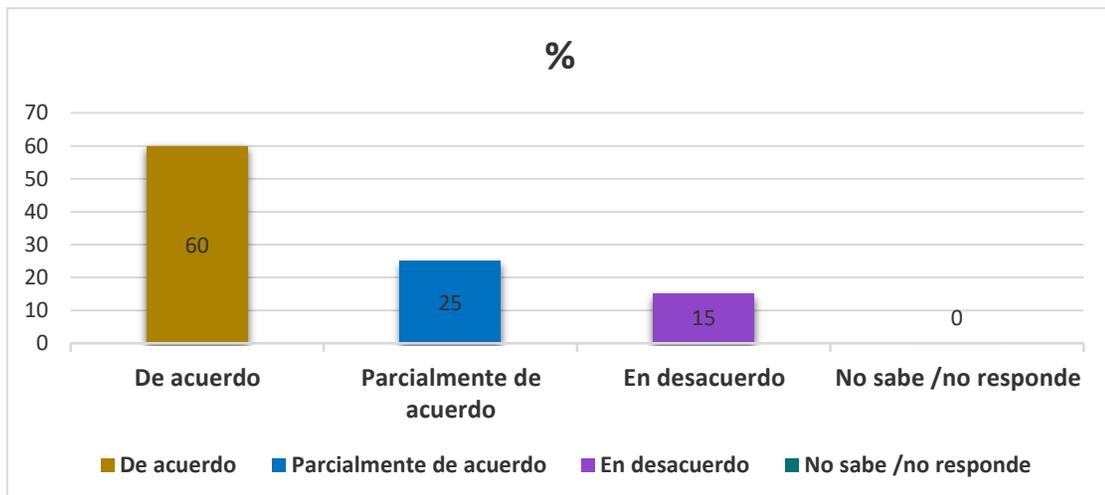


Tabla 6. La Institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de Ética

Variables	No.	%
De acuerdo	65	65
Parcialmente de acuerdo	20	20
En desacuerdo	15	15
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 65% de los colaboradores considera que la institución, aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas y procedimientos y por violaciones al código de ética, mientras que el 0% está parcialmente de acuerdo, el 15%.

Grafico 6.

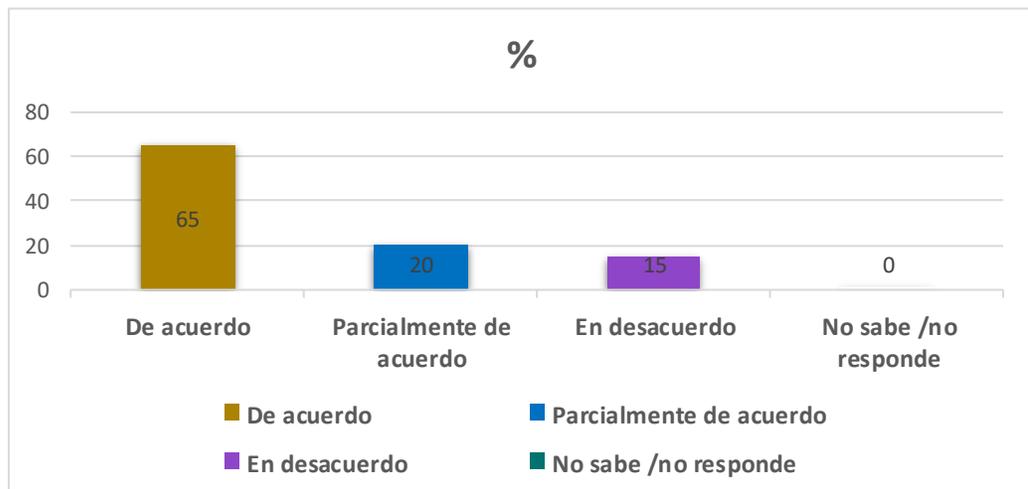


Tabla 7. Cconozco y comprendo plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben observarse.

Variables	No.	%
De acuerdo	41	41
Parcialmente de acuerdo	42	42
En desacuerdo	10	10
No sabe /no responde	7	7
Total	100	100

El 41% de los colaboradores conoce y comprende plenamente el documento sobre los valores y principios éticos que se observan en la institución, mientras que el 42% está parcialmente de acuerdo, el 15%.

Grafico 7.

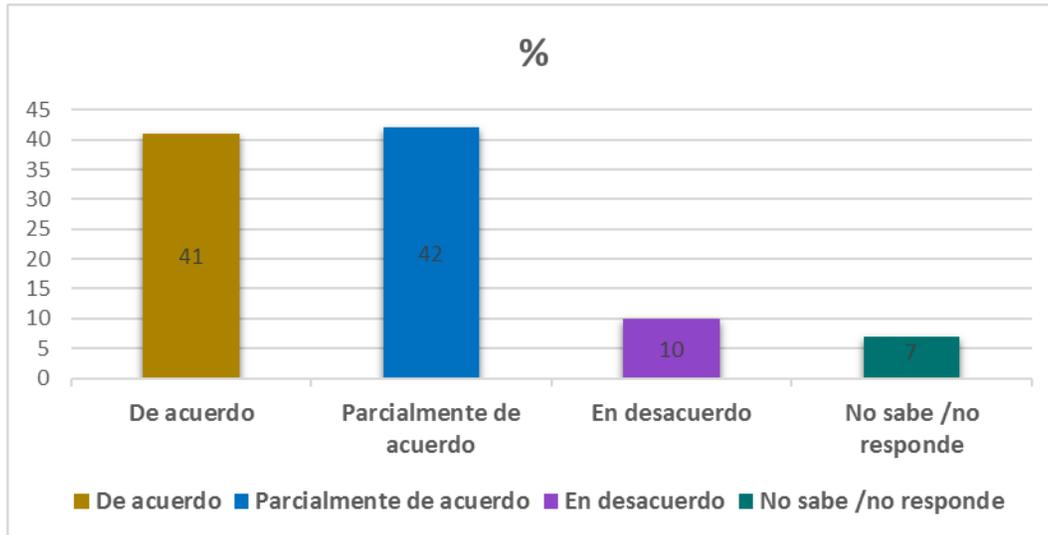


Tabla 8. He participado ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética.

Variables	No.	%
De acuerdo	96	96
Parcialmente de acuerdo	0	0
En desacuerdo	4	4
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 96% de los colaboradores ha participado en capacitaciones, formación y sensibilización ética, mientras que el 4% está en desacuerdo con este enunciado.

Grafico 8.

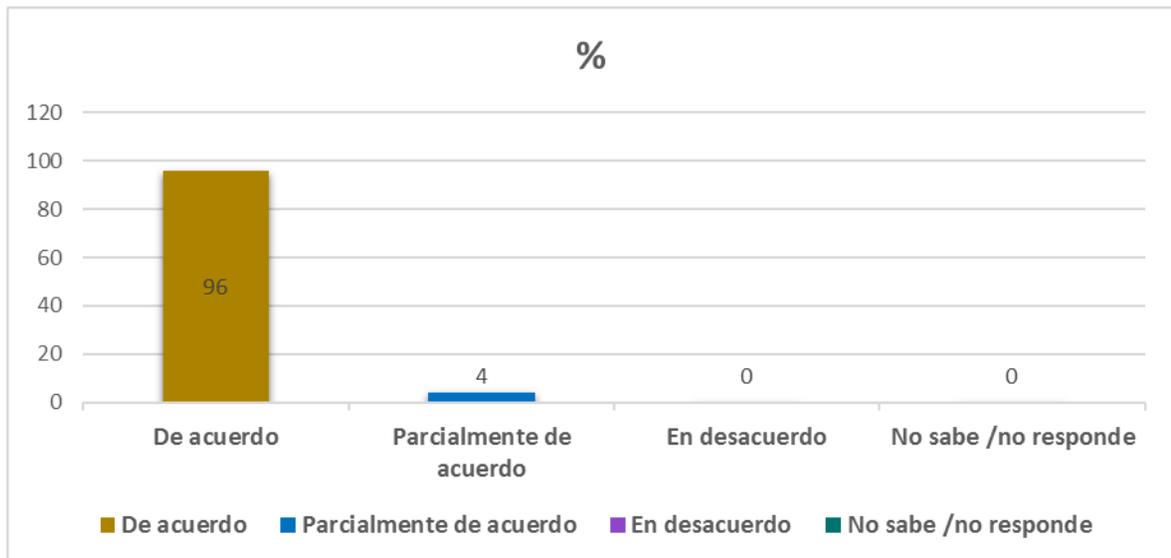


Tabla 9. La Institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de Ética

Variables	No.	%
De acuerdo	95	95
Parcialmente de acuerdo	5	5
En desacuerdo	0	0
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 95% de los considera que la institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al código de conducta ética, mientras que el 5% está parcialmente de acuerdo.

Grafico 9.

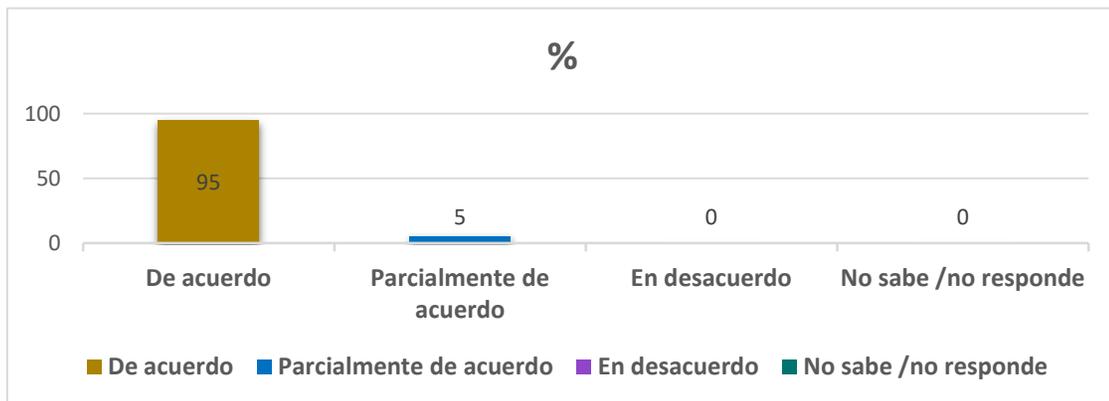


Tabla 10. El Código de Conducta y/o de Ética promueve el autocontrol en las actividades del personal y los procesos institucionales

Variables	No.	%
De acuerdo	30	30
Parcialmente de acuerdo	30	30
En desacuerdo	10	10
No sabe /no responde	30	30
Total	100	100

El 30% de los colaboradores está de acuerdo en que el código de ética promueve el autocontrol en las actividades del personal y los procedimientos institucionales, mientras que el 30% está parcialmente de acuerdo con este enunciado, el 10% está en desacuerdo y otro 30% no sabe.

Grafico 10.

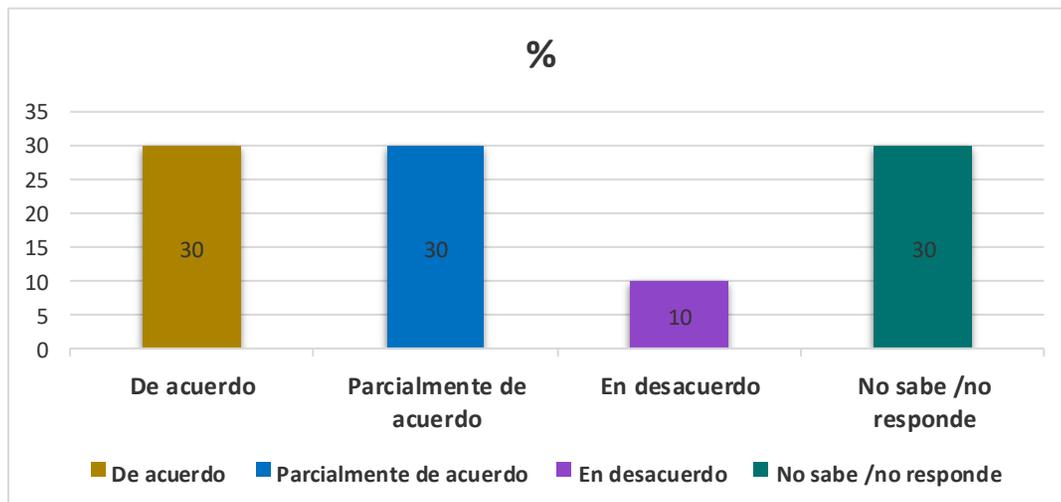


Tabla 11. La institución se caracteriza por poseer un ambiente que propicia la ética y la actuación con base en los principios y valores establecidos.

Variables	No.	%
De acuerdo	45	45
Parcialmente de acuerdo	30	30
En desacuerdo	20	20
No sabe /no responde	5	5
Total	100	100

El 45% de los colaboradores está de acuerdo con que la institución se caracteriza por un ambiente que propicia la ética y la actuación con base en los principios y valores, mientras que un 30% está parcialmente de acuerdo, el 20 % está en desacuerdo y un 5% restante no responde.

Grafico 11.

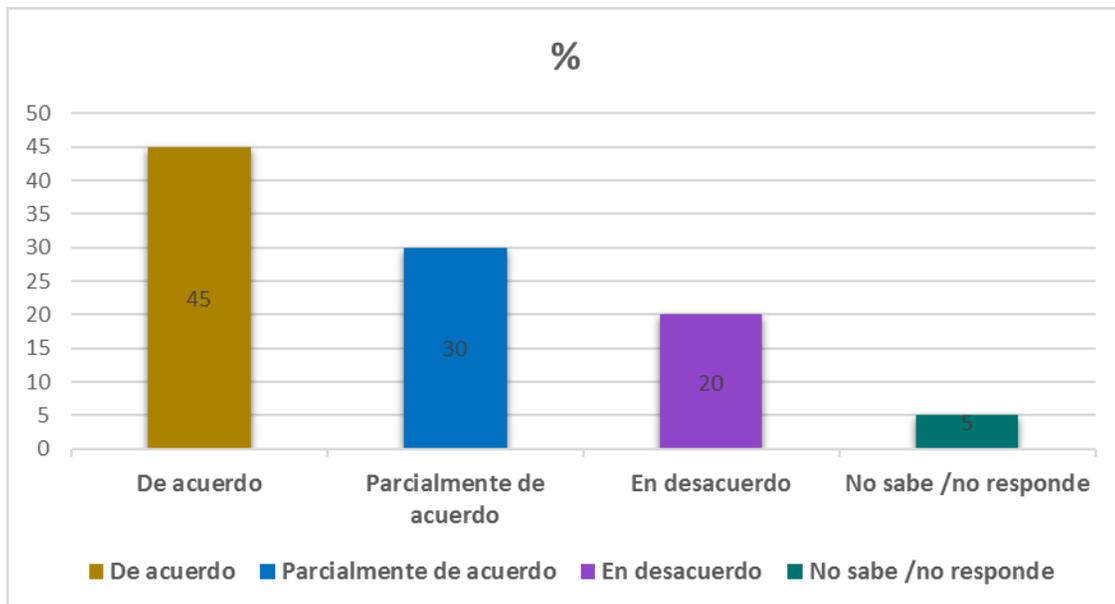


Tabla 12. Las autoridades superiores de la institución, tienen un alto compromiso con la ética institucional.

Variables	No.	%
De acuerdo	60	60
Parcialmente de acuerdo	30	30
En desacuerdo	10	10
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 60% de los colaboradores está de acuerdo con las autoridades superiores de la institución, tienen un alto compromiso con la ética, mientras que un 30% está parcialmente de acuerdo y un 10 % un está en desacuerdo.

Grafico 12.

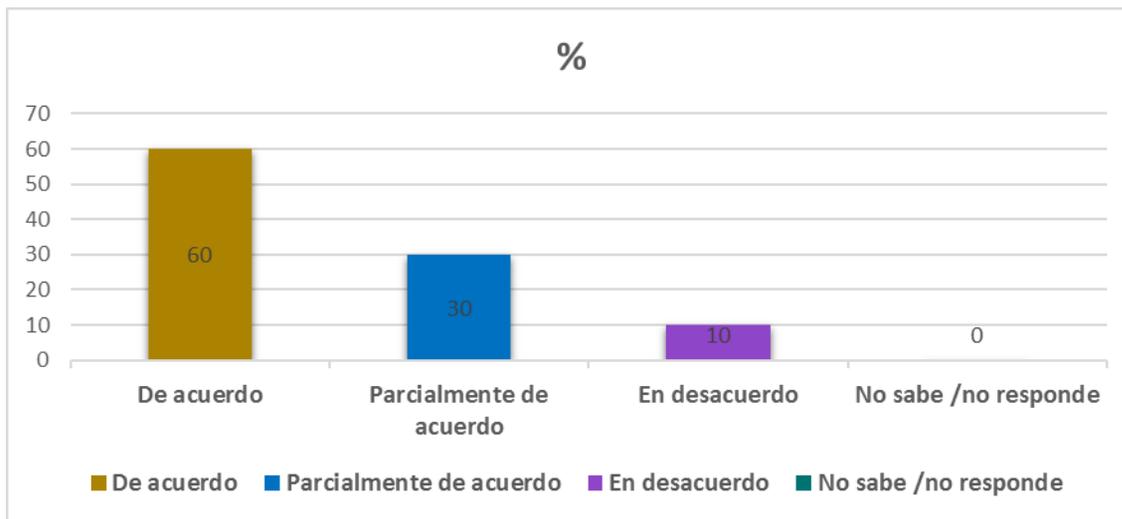


Tabla 13. Existe un mecanismo para que el personal tenga fácil acceso para informar confidencialmente supuestas violaciones al Código, políticas, u otros actos de mala conducta.

Variables	No.	%
De acuerdo	20	20
Parcialmente de acuerdo	40	40
En desacuerdo	20	20
No sabe /no responde	20	20
Total	100	100

El 20% de los colaboradores está de acuerdo con que existe un mecanismo para que el personal tenga fácil acceso para informar confidencialmente supuestas violaciones al código, políticas, u otros actos de mala conducta, mientras que un 40% está parcialmente de acuerdo, un el 20 % está en desacuerdo y el otro 20% restante no responde.

Grafico 13.

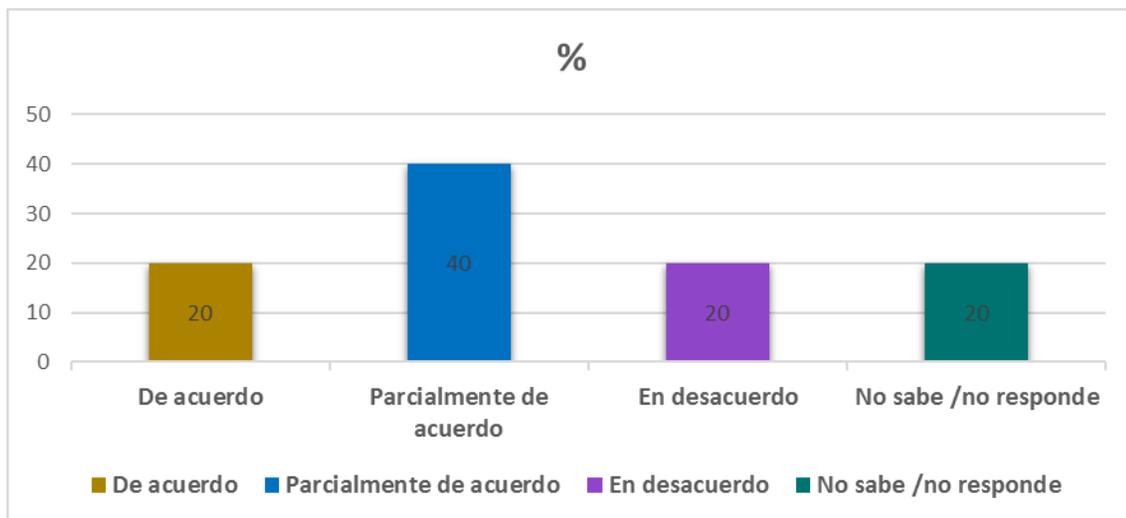


Tabla 14. Lo que dicen y hacen las autoridades superiores siempre son congruentes con los valores y principios éticos institucionales y refuerza el comportamiento esperado y el compromiso con la ética.

Variables	No.	%
De acuerdo	63	63
Parcialmente de acuerdo	35	35
En desacuerdo	2	2
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 63% de los colaboradores está de acuerdo en que lo que dicen y hacen las autoridades superiores siempre son congruentes con los valores y principios éticos institucionales y refuerza el comportamiento esperado y el compromiso con la ética, mientras que un 35% está parcialmente de acuerdo y un 2 % está en desacuerdo.

Grafico 14.

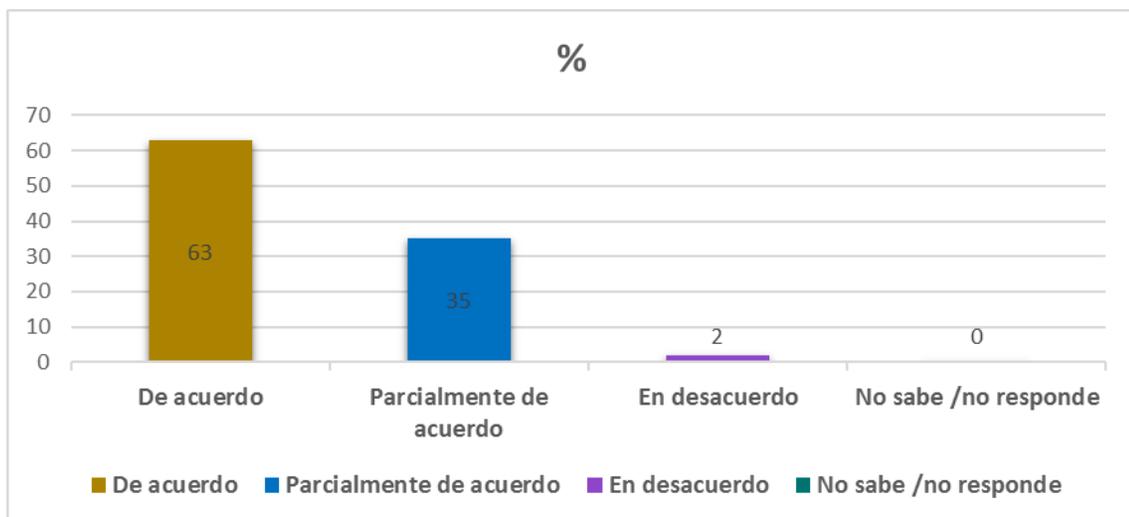


Tabla 15. Existe un mecanismo para verificar que las áreas operen de acuerdo al marco ético organizacional

Variables	No.	%
De acuerdo	20	20
Parcialmente de acuerdo	40	40
En desacuerdo	28	28
No sabe /no responde	12	12
Total	100	100

El 20% de los colaboradores está de acuerdo en que existe un mecanismo para verificar que las áreas operen de acuerdo al marco ético organizacional, mientras que un 40% está parcialmente de acuerdo, un el 28 % está en desacuerdo y el otro 12% restante no responde

Grafico15.

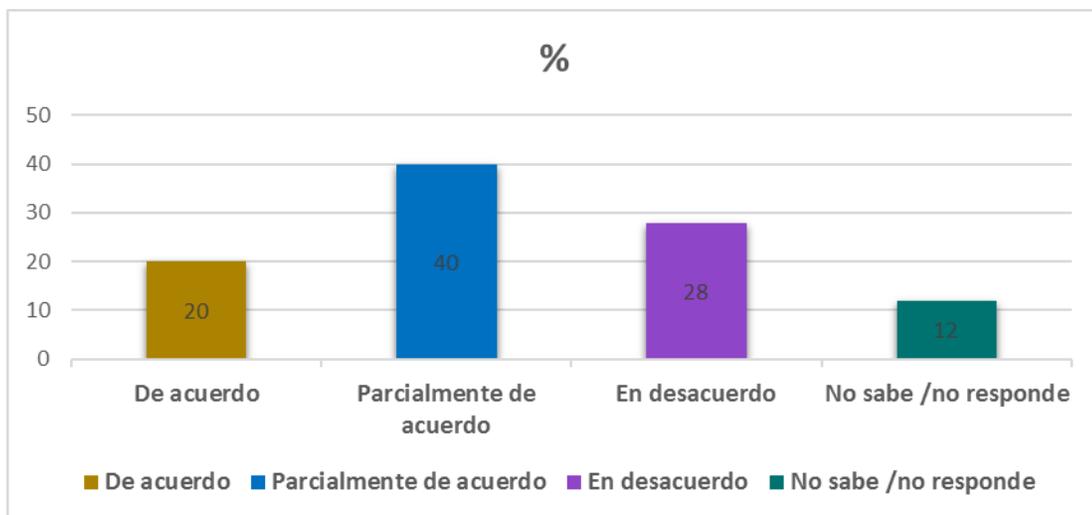


Tabla 16. Conozco y comprendo plenamente los mecanismos establecidos para el manejo de conflictos de intereses y las presuntas conductas antiéticas.

Variables	No.	%
De acuerdo	20	20
Parcialmente de acuerdo	46	46
En desacuerdo	18	18
No sabe /no responde	16	16
Total	100	100

El 20% de los colaboradores conoce y comprende plenamente los mecanismos establecidos para el manejo de conflictos de intereses y las presuntas conductas antiéticas de la institución, mientras que un 46% está parcialmente de acuerdo, un el 88 % está en desacuerdo y el otro 16% restante no responde.

Grafico 16.

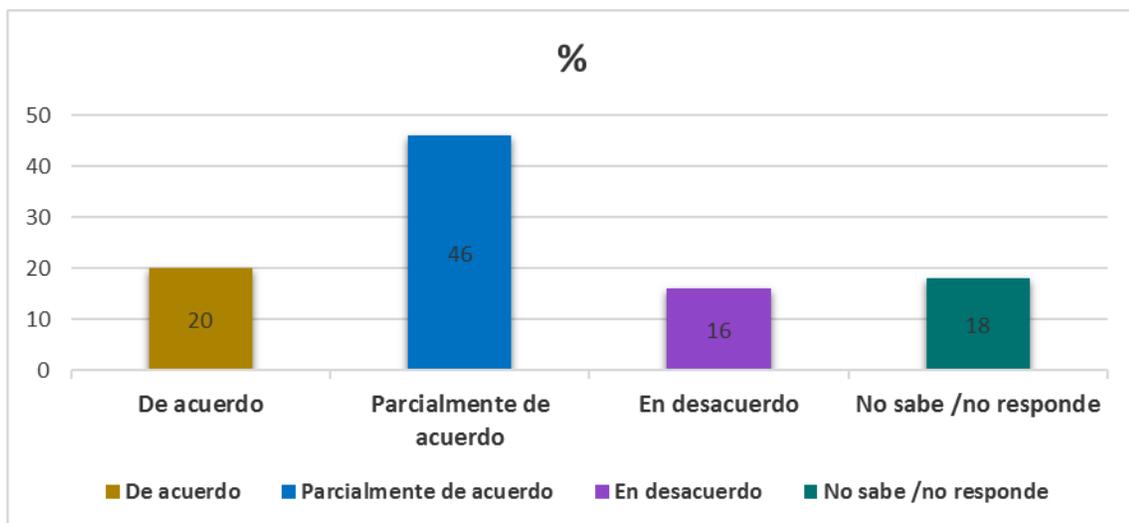


Tabla 17. Si me encuentro en una condición en que pueda haber un conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sé que debo hacer

Variables	No.	%
De acuerdo	31	31
Parcialmente de acuerdo	45	45
En desacuerdo	24	24
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 31% está de acuerdo en que sabe que hacer si se encuentra en una condición de conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, mientras que un 45% está parcialmente de acuerdo, un el 24 % está en desacuerdo.

Grafico 17.

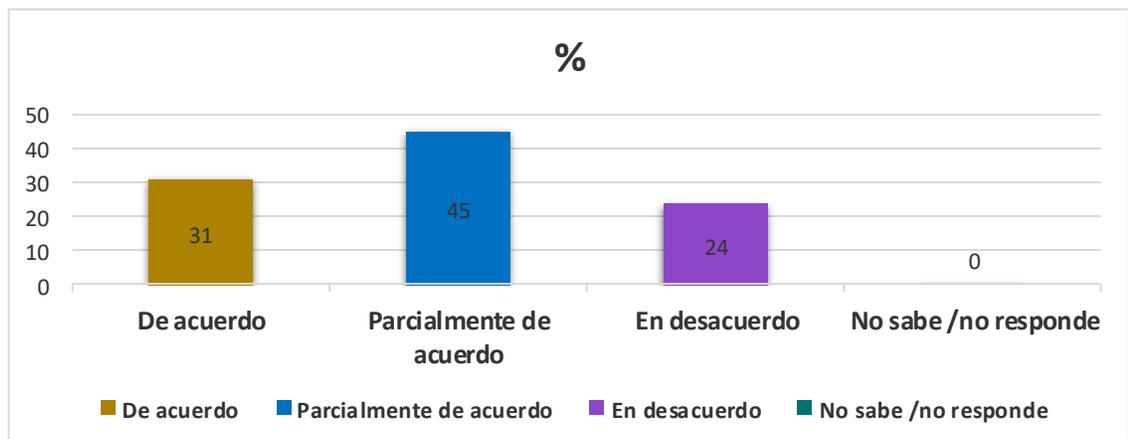


Tabla 18. Las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial los casos que se presentan, con respecto a presuntas conductas antiéticas.

Variables	No.	%
De acuerdo	18	18
Parcialmente de acuerdo	48	48
En desacuerdo	23	23
No sabe /no responde	11	11
Total	100	100

El 18% está de acuerdo en que las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial los casos que se presentan, con respecto a presuntas conductas antiéticas, mientras que un 48% está parcialmente de acuerdo, un el 23 % está en desacuerdo y 11% no sabe.

Grafico 18.

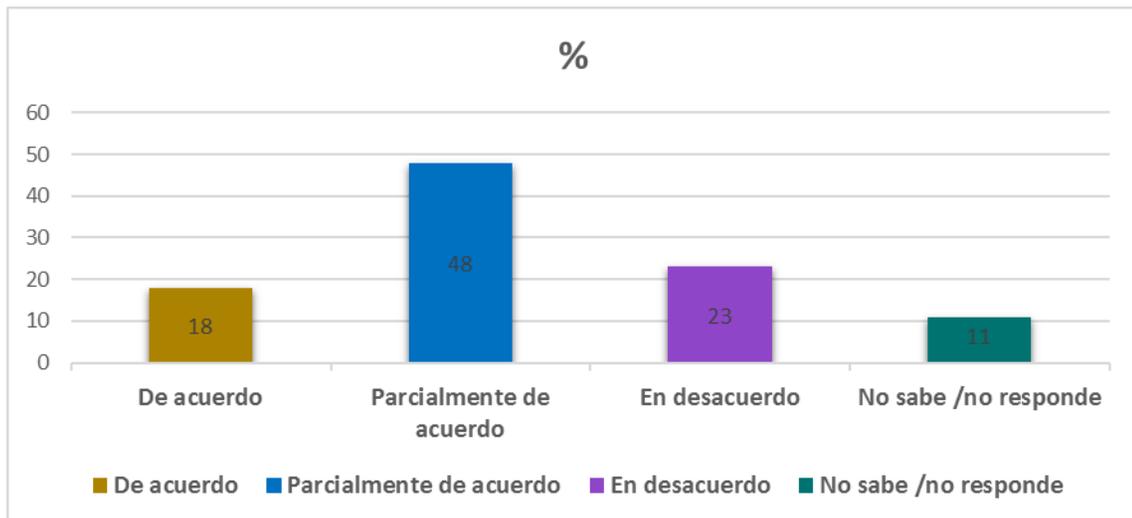


Tabla 19. Se realizan evaluaciones de los procesos y comportamientos éticos

Variables	No.	%
De acuerdo	5	5
Parcialmente de acuerdo	20	20
En desacuerdo	60	60
No sabe /no responde	15	15
Total	100	100

El 5% está de acuerdo en que la institución realiza evaluaciones de los procesos y comportamientos éticos mientras que un 20% está parcialmente de acuerdo, un 60 % está en desacuerdo y un 15% dice no saber

Grafico 19.

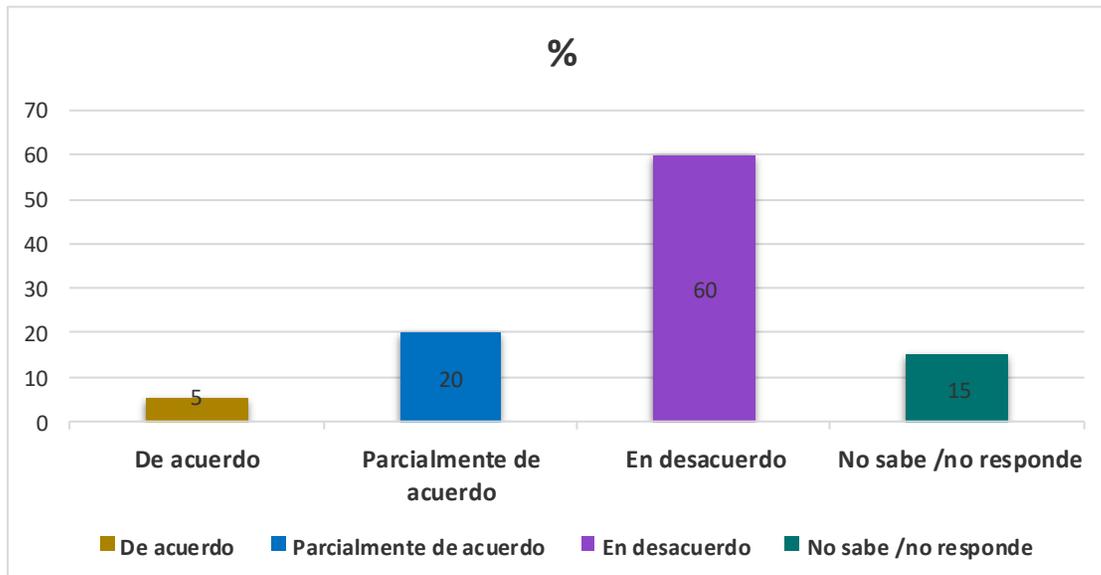


Tabla 20. Las actividades más importantes en mi área de trabajo, contemplan la materia ética como parte de sus distintos procedimientos.

Variables	No.	%
De acuerdo	15	15
Parcialmente de acuerdo	45	45
En desacuerdo	38	38
No sabe /no responde	2	2
Total	100	100

El 15% está de acuerdo en que la Las actividades más importantes en mi área de trabajo, contemplan la materia ética como parte de sus distintos procedimientos, mientras que un 45% está parcialmente de acuerdo, un 35 % está en desacuerdo y un 2% dice no saber.

Grafico 20.

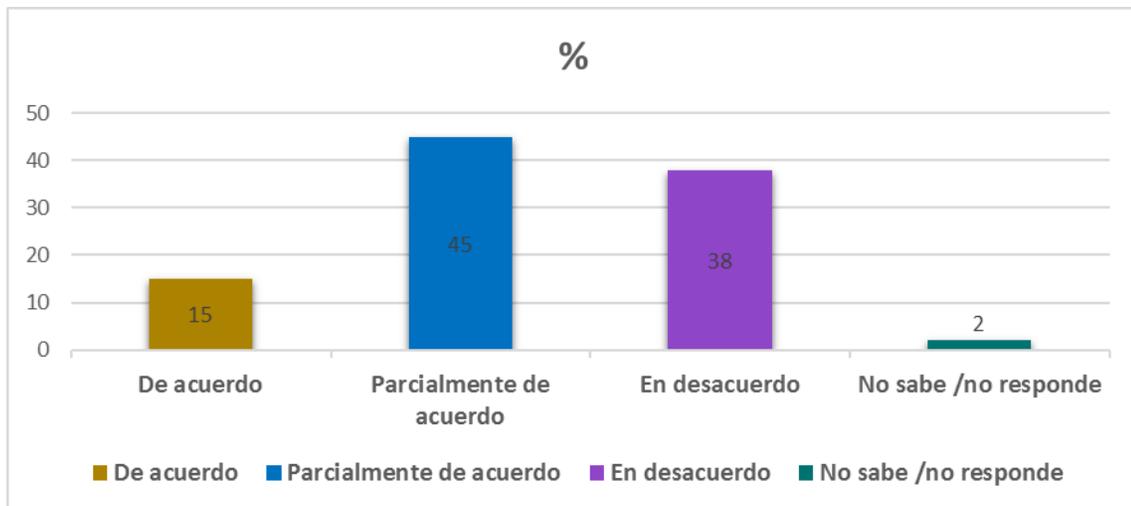


Tabla 21. Se realizan actividades que promueven los principios éticos

Variables	No.	%
De acuerdo	75	75
Parcialmente de acuerdo	23	23
En desacuerdo	2	2
No sabe /no responde	0	0
Total	100	100

El 75% está de acuerdo en que la institución realiza actividades que promueven los principios éticos, mientras que un 23% está parcialmente de acuerdo y el 2% en desacuerdo.

Grafico 21.

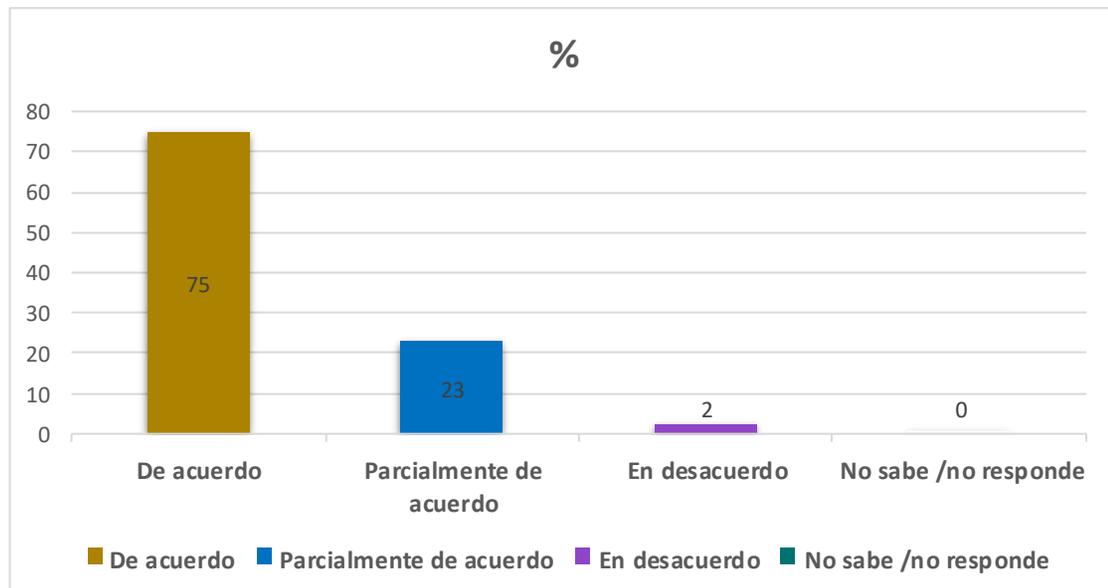


Tabla 22. Conozco los controles y mecanismos en materia ética que la institución establece que deben aplicarse en las actividades a mi cargo.

Variables	No.	%
De acuerdo	25	25
Parcialmente de acuerdo	37	37
En desacuerdo	32	32
No sabe /no responde	6	6
Total	100	100

El 25% de los colaboradores conoce los controles y mecanismos en materia ética que la institución establece que deben aplicarse en las actividades que están a su cargo, mientras que un 37% está parcialmente de acuerdo, un 32% está en desacuerdo y un 6% dice no saber.

Grafico 22.

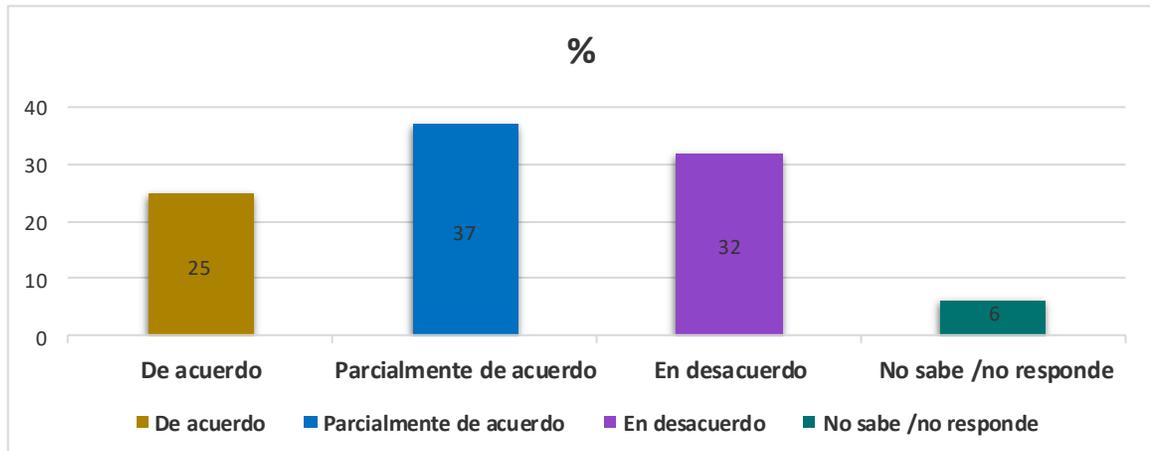


Tabla 23. La gestión apegada a los principios y valores éticos institucionales, se toma en cuenta para la evaluación del desempeño y el otorgamiento de beneficios.

Variables	No.	%
De acuerdo	51	51
Parcialmente de acuerdo	32	32
En desacuerdo	15	15
No sabe /no responde	2	2
Total	100	100

El 51% de los colaboradores está de acuerdo en que La gestión apegada a los principios y valores éticos institucionales, se toma en cuenta para la evaluación del desempeño y el otorgamiento de beneficios, mientras que un 32% está parcialmente de acuerdo, un 15% está en desacuerdo y un 2% dice no saber.

Grafico 23.

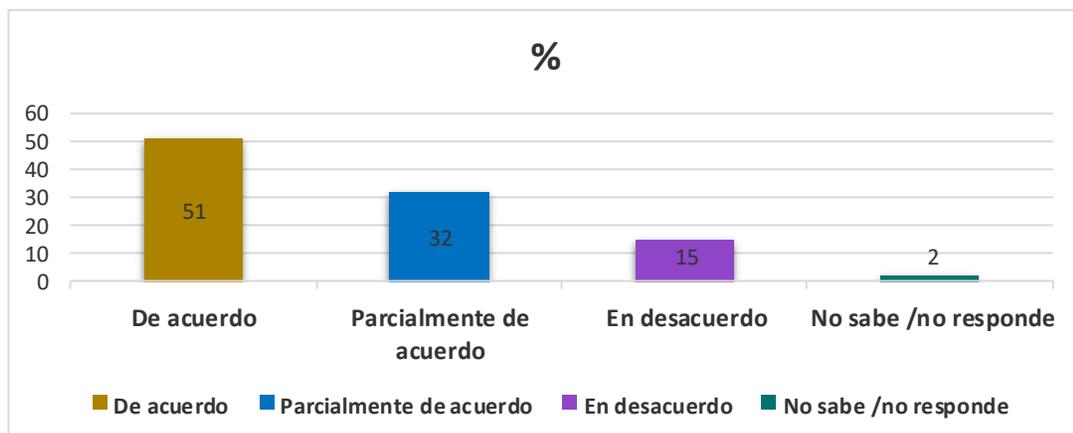


Tabla 24. Conozco el sistema de consecuencia establecido ante casos de infracciones éticas

Variables	No.	%
De acuerdo	23	23
Parcialmente de acuerdo	41	41
En desacuerdo	20	20
No sabe /no responde	16	16
Total	100	100

El 23% de los colaboradores conoce el sistema de consecuencia establecido ante casos de infracciones éticas, mientras que un 41% está parcialmente de acuerdo, un 20% está en desacuerdo y un 16% dice no saber

Grafico 24.

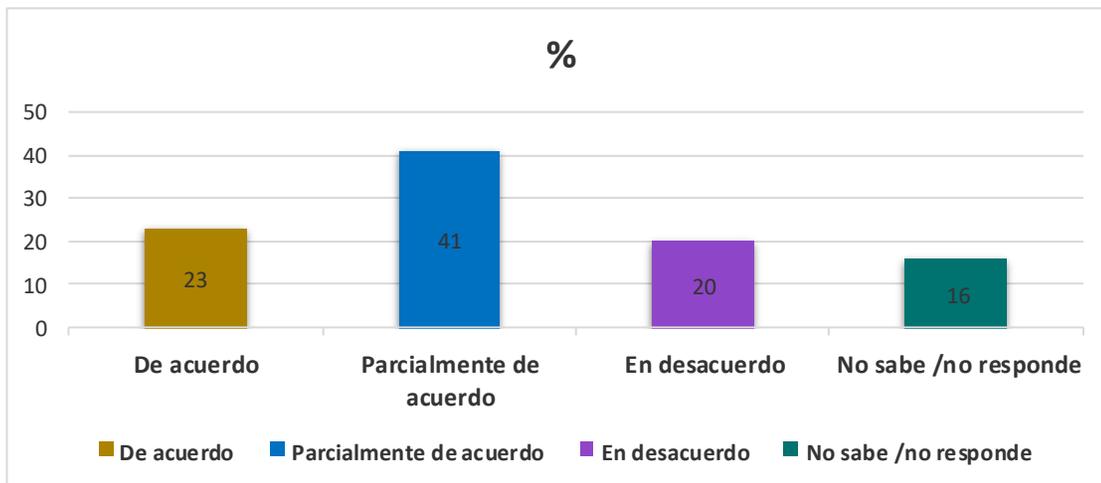
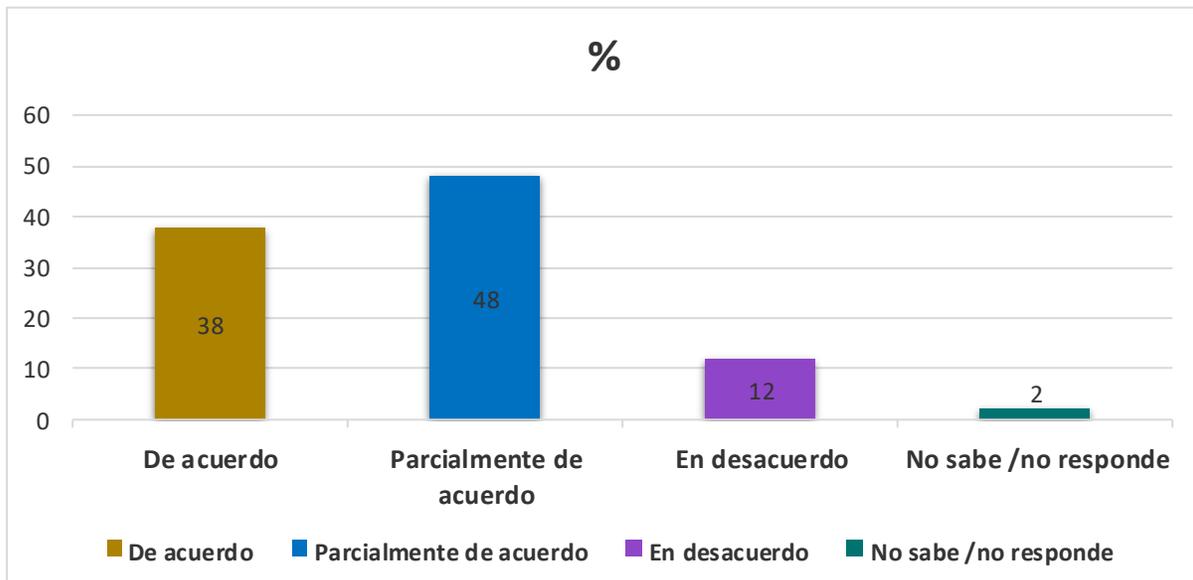


Tabla 25. Los casos donde se han violentado los principios éticos, han sido manejados de forma correcta

Variables	No.	%
De acuerdo	38	38
Parcialmente de acuerdo	48	48
En desacuerdo	12	12
No sabe /no responde	2	2
Total	100	100

El 38% de los colaboradores está de acuerdo en que los casos donde se han violentado los principios éticos, han sido manejados de forma correcta, mientras que un 48% está parcialmente de acuerdo, un 12% está en desacuerdo y un 2% dice no saber.

Grafico 25.



CAPITULO III.

“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA PROMOVER UNA CULTURA ÉTICA DENTRO DE UNA ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD, REPUBLICA DOMINICANA”

3.1 Aspectos generales sobre la propuesta

Luego de analizados los resultados del filtro de ética aplicado al seguro Nacional de Salud, presentamos una propuesta para fortalecer los puntos de mejora identificados.

Este filtro ético fue aplicado a una muestra de 100 colaboradores internos del Seguro Nacional de Salud, de diferentes niveles ocupacionales, los cuales fueron elegidos al azar, en el ejercicio de sus funciones habituales.

Las principales brechas identificadas en el filtro de ética aplicado a SeNaSa

El 75% no está conforme con el enunciado que establece que se realizan evaluaciones de los procesos y comportamientos éticos.

El 34 % El 51% no está conforme con el enunciado que establece que las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial los casos que se presentan, con respecto a presuntas conductas antiéticas.

El 51% no está conforme con el enunciado que establece que la Comisión ética actual no ejerce sus funciones de manera efectiva y funcional.

El 40% no está conforme con el enunciado que establece que existe un mecanismo para verificar que las áreas operen de acuerdo al marco ético organizacional.

3.2 Propuesta

Esta propuesta tiene por objetivo el diseño un modelo de evaluación de conducta ética, que permita analizar los procesos que se realizan en cada área de la organización.

Identificar las brechas que podría ser susceptibles ante las operaciones que realiza y en base a estas diseñar estrategias para fortalecer y cerrar estas brechas.

Crear un organismo interno que se encargue de regular todo lo relativo las transacciones de bienes y servicios, tanto a nivel interno como externo, que permita el seguimiento y cumplimiento de las normas y procedimientos éticos establecidos.

Proponer estrategias enfocadas a promover y vigilar de los valores y comportamientos éticos.

Diseño de herramientas para evaluar y monitorear de manera periódica los procedimientos institucionales de las diferentes gerencias y los comportamientos éticos de los colaboradores

Para dar respuesta a los puntos de mejora identificados, sometemos a consideración las acciones detalladas a continuación

3.2. Creación de una Comisión para el Manejo de Conflictos

En virtud que los conflictos son inevitables en las relaciones laborales, se hace necesario establecer un sistema de gestión efectiva ante las diferentes situaciones y conflictos que se presentan en la organización.

Según los resultados del filtro ético aplicado en SeNaSa, El 51% no está conforme con el enunciado que establece que las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial los casos que se presentan, con respecto a presuntas conductas antiéticas y el 51% no está conforme con el enunciado que establece que la Comisión ética actual no ejerce sus funciones de manera efectiva y funcional, lo que indica la necesidad de gestionar de manera efectiva los conflictos que se presentan.

Con la creación de esta comisión de resolución de conflictos tiene los siguientes objetivos:

- Garantizar un proceso objetivo, eficaz y confidencial para las partes actoras en el conflicto
- Promover un lugar de trabajo más agradable y productivo
- General confianza y credibilidad en las autoridades de SeNaSa
- Retener los mejores recursos humanos.
- Fortalecer las relaciones interpersonales y el clima laboral.
- Proponer medidas preventivas para la resolución situaciones laborales identificadas

Recomendamos que esta comisión esté conformada por :

- El Gerente de Recursos Humanos
- El coordinador de ética
- Líder de Cultura Basada en Valores
- Otra persona que considere la comisión

Funciones de la comisión

- Fomentar la cultura preventiva de la institución frente a situaciones que se presenten.
- Analizar los casos que sean reportados como violaciones a los principios éticos establecidos y los conflictos donde se involucre a los colaboradores internos, ya sean personales, colectivos, de intereses o de otras índoles
- Garantizar medidas de apoyo, retroalimentación y reintegración de los colaboradores afectados en el conflicto.
- Promover una cultura de observancia a los comportamientos éticos
- Proponer medidas de control para prevenir y gestionar conflictos



Diseño de una guía para el manejo de Conflictos laborales

El objetivo de esta guía es establecer los lineamientos que deben establecerse para gestionar un conflicto laboral o violación de los principios éticos. Estos son los pasos sugeridos .

1-Identificar el conflicto

Este puede ser identificado por la persona afectada, supervisor, un compañero de labores; público en general

La notificación debe realizarse por escrito con un formulario de destinado para tales

2. Investigación de los hechos

Se realiza el levantamiento de los hechos tal como lo manifiesta la persona o grupo de personas que comunican la existencia del conflicto laboral

Se establece si requiere llevar a cabo una investigación de los hechos denunciados; esto será valorado por la Comisión de Resolución de Conflictos (CRF). En el caso de que se decida iniciar el procedimiento, la CRF designará por escrito a los responsables de la misma.

Características de la persona encargada de la investigación inicial:

La persona encargada de hacer el levantamiento, puede formar parte de la institución o ser un tercero acordado por el Comité de Resolución de Conflictos.

Deberá reunir las siguientes características:

- Escucha activa
- Empatía
- Comunicación asertividad

- Conocer técnicas de Coach
- Técnicas de manejo de conflictos
- Técnicas de negociación
- Discrecionalidad en el manejo de la información

3-Informe de la investigación:

En un plazo de 10 días desde que se notificó el conflicto la persona designada emitirá un informe con la valoración inicial del caso, los hechos contactados, conclusiones y propuestas para mejorar.

4. Acciones a consideran

De acuerdo al informe de investigación de los hechos la Comisión de Resolución de Conflictos determinará las acciones a implementar para solucionar el caso

5. Firmar compromiso de confidencialidad.

Para gestionar de forma adecuada las informaciones suministradas no sean divulgadas y mal manejadas, todos los involucrados en el proceso de investigación deben firma un compromiso de confidencialidad, donde se asumen con responsabilidad la no divulgación del caso tratado.

Crear un espacio de acompañamiento “SeNaSa Contigo”

En este proceso informal se ofrecerá ayuda a los colaboradores que intervienen en el conflicto de modo a solucionar su controversia de manera mutuamente satisfactoria. Esta mediación será voluntaria entre las partes ya que las personas implicadas deben llegar a la solución del conflicto, el mediador será el facilitador

El objetivo es apoyar a los colaboradores para que se reinseren en su ambiente laboral de forma positiva y sin traumas.

3.2.1 Identificar valores éticos y comportamientos deseables en un que deben modelar cada colaborador de SeNaSa

Conforme a la naturaleza del Seguro Nacional de Salud, proponemos elaborar un manual de conductas deseables, donde se identifique de manera detallada cuales deben ser los valores que deben ser modelados por los colaboradores y cuál es el comportamiento exhibido para cada uno. El objetivo de tener definidos estos comportamientos deseables fomentar un ambiente positivo y de convivencia armoniosa dentro de la institución.

Modelando valores los colaboradores estarán proyectando una imagen de respeto, y lealtad tanto a lo interno como a los afiliados que visitan la ARS, prestadores y clientes ciudadanos en general.

Proponemos que la comisión de ética sea la responsable del diseño de este manual de comportamientos éticos deseables, con el apoyo de directivos y colaboradores destacados por su trayectoria dentro de la institución. En el mismo orden proponemos que la comisión debe velar por el fiel cumplimiento de este comportamiento y definir las acciones que serán tomadas en caso de comportamientos que estén divorciados a los establecidos y que afecten de manera negativa la imagen de la institución y de los demás colaboradores.

Algunos de los valores y comportamientos deseables que proponemos que sean incluidos como prioridad para ser modelados por los colaboradores de SeNaSa, son los siguiente

Valores desables

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Honestidad	<input type="checkbox"/> Responsabilidad
<input type="checkbox"/> Trato humano	<input type="checkbox"/> Critica constructiva
<input type="checkbox"/> Confidencialidad	<input type="checkbox"/> Vocación de servicio
<input type="checkbox"/> Solidaridad	<input type="checkbox"/> Colaboración
<input type="checkbox"/> Humildad	<input type="checkbox"/> Compromiso
<input type="checkbox"/> Respeto	<input type="checkbox"/> Empatía
<input type="checkbox"/> Prudencia	<input type="checkbox"/> Cortesía
<input type="checkbox"/> Superación	<input type="checkbox"/> Cooperación
<input type="checkbox"/> Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> Trabajo en equipo
<input type="checkbox"/> Confidencialidad	<input type="checkbox"/> Equidad

Comportamientos deseables

- ✓ Los colaboradores deben guardar y reservar y celar la información de la administradora y de los afiliados, salvo que estos autoricen revelar o que medie un requerimiento de autoridad competente bajo el cumplimiento de las formalidades legales.
- ✓ Los intereses personales deberán mantenerse en todo momento ajeno al uso de la información confidencial.
- ✓ Es responsabilidad de todo empleado de SeNaSa guardar reserva y discreción con la información de la administradora y de los afiliados.
- ✓ Ante un conflicto de interés, el empleado debe abstenerse de tomar decisiones que puedan afectar la objetividad de los procesos. Los intereses personales bajo ninguna circunstancia con las normas institucionales,

3.2.2 Fomentar el compromiso ético institucional con los colaboradores

Proponemos la creación de una línea de contacto ético donde los colaboradores se sientan con la confiabilidad y seguridad de realizar reportes ante faltas a las normas establecidas. El nombre propuesto es

Línea de Contacto Ético

Sera un medio para uso de los colaboradores internos y externos puedan notificar de manera virtual cualquier incidente que este contra las normas y lineamientos tales como acoso laboral, acoso sexual, Mubby, Violación a los procesos de reclutamiento y selección,

Normas éticas de capacitación, de contratación de prestadores de compra de bienes y servicios, entre otros. Este espacio estará bajo la observancia y seguimiento de la Comisión de Ética cual debe mostrarse imparcial y objetiva ante cada caso reportado

¿Cómo funciona?

La Línea de contacto Ético tendrá una dirección electrónica exclusiva para hacer los reportes lineadecontactoetico@arssenasa.gob.do. Los colaboradores internos podrán acceder por medio al Outlook y los clientes externos por medio a página web de la institución. www.arsenasa.gob.do, accediendo al link.

Al entrar al link de línea de contacto ético, el usuario deberá llenar un formulario de reporte el cual contendrá los siguientes datos.

Tipo de reporte, donde se desplegará una lista de opciones conforme a conductas y procesos según la naturaleza.

Descripción del reporte, donde el usuario podrá abundar sobre el caso reportado.

Evidencias, tendrá habilitado un espacio donde el usuario tendrá la opción de cargar evidencias que puedan aportar al caso reportado , para cargar estas evidencias la plataforma le validara el formato, de modo de garantizar la protección y seguridad de la plataforma

3.2.3 Levantamiento de procesos para identificar brechas susceptibles a violaciones éticas

Definir un esquema para el levantamiento de información, de modo de identificar en cada proceso cuales son las áreas que pueden ser susceptibles a violaciones éticas. Las priorizadas para el levantamiento son:

- ✓ Reclutamiento y selección
- ✓ Contratación y compras de suplidores de bienes y servicios
- ✓ Contrataciones de Prestadores de Servicios de Salud de salud
- ✓ Auditoria Médicas
- ✓ Capacitación y desarrollo

3.2.4 Implementar programas permanentes de formación y sensibilización ética para todos los colaboradores

Periódicamente se realizarán actividades destinadas a sensibilizar a los colaboradores internos. Este proceso de sensibilización debe ser ameno y divertido de modo que el colaborador se empodere del concepto de ética. Las actividades propuestas son las siguientes:

- ✓ Charlas permanentes de sensibilización ética
- ✓ Cine fórum con proyección de películas que promuevan valores éticos, para luego ser analizadas y generar debates sobre los comportamientos observados.

- ✓ Realizar concursos donde se involucre a la familia de modo de crear vínculos entre el colaborador la institución, tales como escribe un cuento basado en valores éticos, dirigido a los hijos de los colaboradores internos.
- ✓ Proponga una frase ética para encabezar las comunicaciones internas.
- ✓ Encuentra y forma el rompecabezas ético.
- ✓ Concursos, tales como crea tu definición personal de ética.

3.2.5 Establecer mecanismos de evaluaciones periódicas para evaluar los procesos y comportamientos éticos y conocer opinión publica de los ciudadanos que visitan SeNaSa

Para mantener la buena práctica y que promover que se modelen los comportamientos éticos, proponemos que periódicamente sean evaluados los procedimientos y cultura ética general de la institución tanto a nivel interno como externo.

A nivel interno se aplicará semestralmente el filtro ético a los colaboradores de modo de medir su percepción en cuanto a la cultura ética de SeNaSa se refiere.

A nivel externos se aplicará una encuesta de satisfacción dirigida a los afiliados y prestadores y cliente en general de modo de conocer la percepción que tienen en cuanto al manejo transparente y lineamientos éticos que modela la institución.

Realizar Grupo enfoque con los afiliados y prestadores SeNaSa Responde donde vía se inviten participar de un encuentro donde e serán respondidas todas sus inquietudes relacionadas a la institución, servicios que ofrecen y como lo hacen.

Con este espacio se promueve la transparencia y se crean vínculos de lealtad y confianza.

La convocatoria a este grupo enfoque será publicada en el portal de SeNaSa y en murales informativos visibles a los afiliados y prestadores que visitan las instalaciones, donde podrán inscribir su asistencia.

Ese encuentro será con un máximo de 15 personas, las cuales tendrán la oportunidad de preguntar y pedir evidencia de todos los procesos. Al final recibirán un brindis y artículo promocional cortesía de la institución.

Los colaboradores destacados por sus buenas prácticas en beneficio y protección de los bienes de la institución, serán reconocidos. Los colaboradores que reporten alguna violación a los lineamientos éticos que impactan de manera significativa a la institución serán reconocidos

CONCLUSIÓN

Asumir un cargo público implica tener vocación y compromiso por los asuntos públicos, así como responsabilidad para con la sociedad, para lograr esto es importante que el servidor público cuente con personalidad autónoma y principios éticos le impida realizar actos indebidos o flaquear ante propuestas indecentes.

Algunas de las causas que han provocado que la administración pública no sea vista como bien administrada, es la falta de observancia y rendición de cuentas por parte de las autoridades correspondientes, la inadecuada selección y formación de los servidores públicos y la falta de normas disciplinarias ante la no rendición de cuentas.

Los puntos más sobresalientes de la investigación son:

El tener instituida una cultura ética dentro de una administradora de riesgos de salud y ser modelo de gestión para otras empresa del Estado, disminuye a la mínima expresión las posibilidades de realizar acciones en contra de los principios y normas establecidas ya que los colaboradores internos, prestadores y clientes en general se convertirán en los vigilantes permanentes de su patrimonio.

Fomentar la cultura ética en función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas al bien común. La Ética de la función pública es la disciplina del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía, es además, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones.

RECOMENDACIONES

Para fortalecer la gestión de la ética en el servicio público es necesario que el Estado adopte medidas que comprometan a los servidores públicos a rendir cuentas a los ciudadanos de manera obligatoria y permanente y que ante el incumplimiento de estas normas se tomen medidas correctivas y sanciones.

Establecer un código de conductas éticas de manera clara, donde se establezcan las sanciones que se ejecutarán contra los servidores públicos infractores.

Involucrar a los ciudadanos en los procesos de vigilancia de conductas éticas, de modo que se sientan sentido de pertenencia y responsabilidad para denunciar actos de corrupción o incumplimiento a los principios éticos.

Diseñar una línea Ética donde los ciudadanos puedan reportar casos de comportamientos no éticos, el cual luego podrá ser contactado para ampliar su denuncia y presentar evidencias si las hubiese o facilitar las informaciones pertinentes que aporte al proceso de levantamiento de la información.

Crear una unidad de monitoreo ético, con el objetivo de validar el cumplimiento a las normas éticas establecidas exigir a las instituciones públicas que sean certificadas como modelo ético.

Deben existir lineamientos claros para la interacción entre los sectores público y privado. Los ejecutivos deben mostrar y fomentar la conducta ética en el código de ética del servidor público, los resultados deben ser publicados y las instituciones con resultados favorables deben ser reconocidas.

Este sistema de monitoreo ético debe estar conformado por ciudadanos seleccionados por la población dominicana, basado en los aportes realizados al pis y en su conducta modelada.

Establecer las normas de gestión ética orientas a garantizar un proceso objetivo, eficaz y confidencial para las partes actoras en el conflicto y promover un lugar de trabajo más agradable y productivo

Proponer la observancia permanente al cumplimiento de las normas éticas establecidas en Comisión nacional de ética, basadas en:

- ✓ Conductas contrarias a los valores que deben guiar las actividades de los empleados de la organización.
- ✓ Acoso Laboral, abuso de poder y Mobby
- ✓ Violación al deber de velar por el cumplimiento de las leyes dominicana
- ✓ Conductas que violenten la paz nacional y generen incertidumbre en la población dominicana.
- ✓ Actividades sospechosas de lavado de activos y financiación del narcotráfico
- ✓ Conductas que puedan afectar los activos de la institución ya sea por acción o por omisión

De igual modo consideramos que el Estado debe establecer un programa de actividades permanentes encaminadas a fomentar una conducta ética en la población dominicana. Estas actividades deben ser organizadas integrando a los ciudadanos, de modo de generar confianza y credibilidad.

Inobservancia por parte de los empleados públicos de abstenerse de realizar o participar en cualquier acto que sea calificado como doloso o sospechoso.

Consideramos que se deben establecer controles transparentes y aplicación de consecuencias ante la omisión al deber de prevención y control de lavado de activos y financiamiento de campañas políticas por parte del narcotráfico.

- ✓ Incumplimiento de los empleados frente a las obligaciones y prohibiciones del marco de actuación.
- ✓ Cualquier falta de ética que afecte la transparencia y objetividad en los procesos de las instituciones del Estado.

BIBLIOGRAFÍA

Ley de servicio pública, Republica dominicaca-2017

Código Internacional de Ética para los profesionales de la salud ocupacional - 2002

CISO/ICOH: Comisión Internacional de Salud Ocupacional / International Commission on Occupational Health Dirección: Secretaría general de CISO/ICOH – Sec .

En el Índice Global de Competitividad 2016–2017,

Consejos para promover la ética en la empresa

Antonio Argandoña: “No hay buenas decisiones si no son éticas” . IESE M Business School, Universidad de Navarra

15/04/2015

La ética y la corrupción en la política y administración publica ”Oscar Diego Bautista-abril2005

La ética del directivo es una condición para dirigir mejor”, Antonio Argandoña, profesor de Economía del IESE /retaría.

Corrupción administrativa, el caso de República Dominicana

Justo Pedro Castellanos

Ética y Administración Pública Documentos del Foro Iberoamericano Isla de Margarita, Venezuela Octubre de 1997

Códigos éticos de las empresas españolas: Un análisis de su contenido Silvia Ayuso Jordi Garolera

Expok, la empresa más ética del mundo-2016

Opiniones

Profesores del Tec de Monterrey Campus Querétaro

Empresas Éticas, Empresas B

Jorge Núñez / 3 mayo, 2016

Profesora Elsa Ontiveros, Departamento de Relaciones Internacionales y Humanidades del Tecnológico de Monterrey Campus Querétaro.
enontiver@itesm.mx Twitter: @TrasceSocial

CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE ESTUDIOS EN BIOÉTICA de chile

- El Código de Nüremberg. Publicado en 1947, el Código de Nuremberg fue una respuesta a las atrocidades cometidas por los médicos investigadores nazis.
- Principios de Ética Médica. Estos principios se encuentran detallados en el texto de la Resolución 37/194 adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1982.

ANEXOS

Anexo 1.



TRABAJO FINAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE
Maestría en Gerencia de Recursos Humano

TITULO

**Propuesta de fomentar una Cultura Ética en una Administradora de Riesgos de
Salud Pública. Caso SeNaSa-2017**

Postulante:

Nombre : Yudith Smith M.

Matrícula : 2015-1815

Asesora:

Edda Freites Mejía MBA

Santo Domingo de Guzmán, D.N.

Abril 2017

“Propuesta de estrategias para promover una Cultura Ética dentro de una Administradora de Riesgos de Salud, Republica Dominicana. Caso: SeNaSa”.

1.1 Del Anteproyecto

Planteamiento del problema de investigación:

Los niveles de desarrollo socio económico de un país se ponen de manifiesto, en la medida que las organizaciones públicas que lo conforman, pueden ser percibidas por los demás ciudadanos como una organización modelo en su gestión, se pueda evidenciar que hay transparencia en las operaciones que realiza y sus colaboradores adopten una cultura basada en principios éticos.

En la República Dominicana ha evidenciado avances significativos en la regulación de las responsabilidades y obligaciones del servidor público, pero se hace necesario que cada organización pública fomente a lo interno de misma, una cultura ética, que sirva de marco de referencia para los colaboradores que la conforman y genere vínculos estrechos entre sus empleados, clientes, organizaciones y ciudadanos, hasta convertirse en una empresa de referencia para otras.

Tomando en consideración que las Administradoras de Riesgos de Salud, realizan diferentes actividades relacionadas con la promoción y prevención de salud, garantizan la prestación de servicio a todos los ciudadanos, y es responsable de que se respeten sus derechos, conforme lo establecido en la ley de Seguridad Social y tomando en consideración que El Seguro Nacional de Salud-SeNaSa, es responsable del aseguramiento social en salud de los dominicanos, formando parte del patrimonio dominicano, se hace necesario que la ARS del Estado sea una organización modelo en la gestión administrativa, donde cada ciudadano se sienta confiado y seguro de la forma que se administra su heredad.

Para posicionar la administradora de riesgos de salud del Estado como modelo a seguir, se hace necesario fomentar una cultura ética que sirva de guía a todos los colaboradores internos, basado en principios éticos, el cual se convierta en hábitos de conducta, aun cuando no sea observado.

Objetivos de la investigación

- Fomentar una cultura ética dentro de una Administradora de Riesgos de Salud Pública.

-

Objetivos específicos

- Incorporar principios éticos en la cultura organizacional de Seguro Nacional de Salud, SeNaSa, hasta convertirlos en ventaja competitiva.
-
- Fomentar que en cada decisión que tome un directivo, dentro de la organización, estén presentes los principios éticos, como guía para generar satisfacción y mejorar los resultados futuros de la misma.
- Fortalecer las relaciones interpersonales entre afiliados, prestadores, clientes internos y ciudadanos a nivel general, con un modelo de gestión basado principios éticos.
- Diseñar un modelo de evaluación de conducta ética, que permita analizar los procesos que se realizan en cada área de la organización, identificar las brecha que podría ser susceptibles ante las operaciones que realiza y en base a estas diseñar estrategias para fortalecer y cerrar estas brechas
- Promover dentro de la organización el sentido de la responsabilidad para denunciar actos que no estén acorde a los principios éticos establecido
- Crear una organismo interno que se encargue de regular todo lo relativo las transacciones de bienes y servicios, tanto a nivel interno como externo, que permita el seguimiento y cumplimiento de las normas y procedimientos éticos establecidos.
- Diseñar un sistema de consecuencias que establezca sanciones de acuerdo a la falta cometida, basado en criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y justicia

4. Justificación de la investigación

Según el Índice Global de Competitividad 2016–2017 elaborado por el Foro Económico Mundial, República Dominicana se encuentra dentro de los 10 países más corruptos del mundo. La administradora de Riesgos e Salud del Estado es una entidad con un numeroso grupo de intereses, donde se administra parte del patrimonio del pueblo dominicano, por tal razón sus transacciones y acciones deben estar basadas en principios éticos, reflejado en cada colaborador que la conforma y que sea percibido por cada ciudadano accionista.

Esta investigación servirá de apoyo administrativo a otras instituciones del Estado interesados en fomentar una cultura ética en su organización. Cada uno de los objetivos planteados, conlleva el diseño de herramientas de gestión administrativas encaminadas a construir un hábito de conducta ética y convertir la empresa en un modelo a seguir.

El tener instaurada una cultura ética dentro de una administradora de riesgos de salud y ser modelo de gestión para otras empresa del Estado, disminuye a la mínima expresión las posibilidades de realizar acciones en contra de los principios y normas establecidas ya que los colaboradores internos, prestadores y clientes en general se convertirán en los vigilantes permanentes de su patrimonio.

El modelo de cultura basada en valores y principios éticos, ofrece a los directivos, colaboradores internos y clientes en general tomar acciones siempre en beneficio de la organización y del país, ya que son los verdaderos protagonistas de los cambios favorables que se evidencien en beneficio de su patrimonio con las buenas practicas implementadas.

5. Marco de Conceptual²⁰

Marco conceptual

A continuación se definen los términos más relevantes en esta investigación de ambiente laboral en la Administradora de Riesgo de Salud del Estado Dominicano, la cual tienen como uno de sus objetivos garantizar servicios de salud de calidad y asegurar el riesgo en Salud de la población dominicana.

Glosario

Ética

Es la rama de la filosofía que estudia lo correcto o equivocado del comportamiento humano. La palabra ética proviene del latín *ethicus*, y este del *ēthikós* que significa 'carácter', de *ethos*, que significa 'costumbre'.

Corrupción

“La palabra corrupción dentro de un enfoque social y legal se encuentra definida como la acción humana que transgrede las normas legales y los principios éticos. La corrupción puede darse en cualquier contexto, en este caso se analizará la corrupción en el sentido administrativo y político”.

Administración Pública

Conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. Por su función, la Administración Pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político”.

Patrimonio Público

“Este Recurso patrimonial se refiere a los bienes y derechos a los que los individuos acceden como miembros de alguna comunidad, tales como los Patrimonios regionales y/o nacionales (Patrimonio industrial, Patrimonio Nacional, etc.), el Patrimonio Cultural (Patrimonio artístico, Patrimonio histórico, etc.), e incluso el denominado Patrimonio de la Humanidad (Patrimonio inmaterial, Patrimonio natural, etc.).”

Administradora de Riesgos de Salud (ARS)²¹

²⁰ www.wikipedia-enciclopedia libre-2017

“Son entidades públicas, privadas o mixtas, descentralizadas, con patrimonio propio y personería jurídica, autorizadas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales a asumir y administrar el riesgo de la provisión del Plan Básico de Salud, a una determinada cantidad de beneficiarios, mediante un pago per cápita previamente establecido por el Consejo Nacional de Seguridad Social, de acuerdo a la Ley 87-01 y sus normas complementar”.

Cultura Organizacional²²

“Es la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

Portal Comunidad de Emprendedores

Marco Contextual

Esta investigación será realizada la oficina central del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa); la cual es la ARS estatal está ubicada en la Avenida 27 de Febrero #232, Casi esq. Tirantes, Ensanche la Esperilla, en el Distrito Nacional, República Dominicana. Esta ARS cuenta con 18 oficinas distribuida en diferentes puntos estratégico en todo el territorio nacional y tiene presencia en Las principales plazas comerciales y centros de servicios de salud.

La ARS son entidades autorizadas por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales para asumir y administrar el riesgo de la provisión del Plan de Servicios Básico de Salud.

El Seguro de Salud, es un Sistema de protección social público creado mediante la Ley 87-01 promulgada el 9 de mayo de 2001. Su carácter es universal, obligatorio, solidario, plural e integral a fin de otorgar los derechos constitucionales a la población; y regular y desarrollar los deberes y derechos recíprocos del Estado. La seguridad social está dividida en tres: las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), que cubre los riesgos de vejez, discapacidad, cesantía por edad avanzada, sobrevivencia; la

²¹ wwsisalril.gob.do-2017

²² <https://www.emprendices.com>-2017

Administradoras de Riesgo de salud (ARS) que contempla cobertura consultas, cirugías, estudios diagnósticos, , medicamentos y Administradoras de Riesgos Laborales(ARL), cobertura. Este sistema aglutina, articula, normatiza y supervisa, todas las instituciones públicas, privadas y mixtas dedicadas a actividades principales o complementarias de Seguridad Social en la República Dominicana.

El Seguro Familiar de Salud (SFS) tiene por finalidad, la protección integral de la salud física y mental del afiliado y su familia, así como alcanzar una cobertura universal sin exclusiones por edad, sexo, condición social, laboral o territorial, garantizando el acceso regular de los grupos sociales más vulnerables y velando por el equilibrio financiero, mediante la racionalización del costo de las prestaciones y de la administración del sistema.

La ARS actualmente habilitadas por SISALRIL, es decir que pueden operar, que cumple con los requerimientos establecidos para administrar servicios de salud son: ARS SENASA, ARS SALUD SEGURA, ARS CMD, ARS SEMUNASED, ARS CONSTITUCION, ARS DR. YUNEN, ARS PLAN SALUD, ARS APS, ARS DR. YUNEN, ARS. FUTURO, ARS RESERVAS, ARS ASEMAP, ARS HUMANO, ARS SEMMA, ARS BMI, ARS METASALUD, ARS GMA, ARS MONUMENTAL, ARS UNIVERSAL, ARS PALIC SALUD, ARS RENACER.

6. Aspectos Metodológicos.

Métodos y Técnicas de investigación que utilizaremos

* **Observación** a los analistas del área de descripción de puestos para estudiantes tomar notas de las anomalías en el levantamientos de las competencias requeridas para cada puesto, así las debilidades en el proceso de socialización de las descripciones de los puestos de la Administradora de Riesgos Salud “SeNaSa

* Se observaran las tareas asignadas de acuerdo a su puesto de trabajo y se registrando en la guía de observación diseñada para tales fines

* **Entrevista a Supervisores** para tener una interacción entre el analista de cargo los supervisores que permita la eliminación de dudas y la validación del cumplimiento de las políticas de calidad en la elaboración de las descripciones de puestos en el mismo orden determinar el nivel de involucramiento del

personal de supervisión en la elaboración de las descripciones de puestos del personal de la Administradora de Riesgos de Salud (SeNaSa).

* **Cuestionario** a Colaboradores y Supervisores para la caracterización del proceso de descripción de puesto personal de la Administradora de Riesgos de Salud (SeNaSa), en busca del fortalecimiento del proceso.

Índice tentativo

CAPÍTULO I

CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ETICA Y SU CAMPO DE APLICACION

1.1 Etimología de la ética

1.2 Ramas de aplicación de la Ética

1.3 Límites de la ética

CAPÍTULO I

CONCEPTOS BÁSICOS Y DESCRIPTIVOS DE LA ETICA

1.1 Historia de la ética

1.2 Concepto de ética

1.3 Características generales de la ética

1.4 Factores que influyen en la aplicación de la ética

1.10 Importancia de la ética

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA GM

2.1 Historia de la Institución

2.2 Misión, Visión y Valores

2.3 Política de calidad

2.4 Cultura Organizacional

2.8 Código ético

2.11 Cartera de servicios la Institución

CAPÍTULO III

RAZONES ESTRATÉGICAS PARA FOMENTAR UNA CULTURA ETICA

3.1 Departamentos misionales

3.2 Requerimientos para una cultura ética

3.3 Ventajas de los tener una cultura ética

3.4 “Proyección de la institución como una empresa ética”

3.5 Aplicación filtro para evaluación el nivel de ética de la ARS

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PARA FOMENTAR UNA CULTURA ETICA INCENTIVOS

4.1 Análisis general de los resultados del filtro de ética

4.2 Descripción de la propuesta

4.3 Justificación de la propuesta

4.4 Objetivo general de la propuesta

4.5 Objetivos específicos de la propuesta

4.6 Beneficiarios de la propuesta

4.7 Recursos necesarios

4.8 Limitaciones

4.9 Plan de acción

4.10 Cronograma de actividades para la implementación

4.10 Presupuesto

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

FUENTES

Ley de servicio pública

Código Internacional de Ética para los profesionales de la salud ocupacional -2002

CISO/ICOH: Comisión Internacional de Salud Ocupacional / International Commission on Occupational Health Dirección: Secretaría general de CISO/ICOH – Sec .

En el Índice Global de Competitividad 2016–2017,

Consejos para promover la ética en la empresa

Antonio Argandoña: “No hay buenas decisiones si no son éticas” . IESE M Business School, Universidad de Navarra

15/04/2015

LA ÉTICA Y LA CORRUPCIÓN EN LA POLÍTICA Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PRESENTA OSCAR DIEGO BAUTISTA ABRIL DE 2005

La ética del directivo es una condición para dirigir mejor”, Antonio Argandoña, profesor de Economía del IESE /retaría.

2 Corrupción administrativa, el caso de República Dominicana

Justo Pedro Castellanos

Ética y Administración Pública Documentos del Foro Iberoamericano Isla de Margarita, Venezuela Octubre de 1997

Filtro Etico

OBJETIVO

Identificar la percepción que los funcionarios de la institución tienen respecto al marco institucional en materia ética y

INSTRUCCIONES

Por favor, marque con X en la columna que contenga la opción más congruente con su opinión respecto de las

En cada fila sólo deberá marcar una opción.

Nº	Asunto	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde
	Integridad y valores éticos				
1	Los gerentes y supervisores promueven la observancia y seguimiento de la ética institucional.				
2	Conozco el Código de ética de la institución				
3	Conozco los miembros de la Comisión Ética y sus funciones				
4	La Comisión ética actual ejerce sus funciones de manera efectiva y				
5	Existe coherencia entre la definición de la Misión y Visión institucionales, con las competencias y funciones establecidas				
6	políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de Ética				
7	Conozco y comprendo plenamente el documento en el cual la institución ha declarado los valores y principios éticos que deben				
8	He participado ampliamente en actividades de capacitación, formación y sensibilización en materia ética.				
9	La Institución aplica acciones disciplinarias por desviaciones de políticas, procedimientos o violaciones al Código de Conducta y/o de ética.				
10	El Código de Conducta y/o de Ética promueve el autocontrol en las actividades del personal y los procesos institucionales				
	Sobre el ambiente ético				
11	La institución se caracteriza por poseer un ambiente que propicia la ética y la actuación con base en los principios y valores establecidos.				
12	Las autoridades superiores de la institución, tienen un alto compromiso con la ética institucional.				
13	Existe un mecanismo para que el personal tenga fácil acceso para informar confidencialmente supuestas violaciones al Código, políticas, u otros actos de mala conducta.				
14	Lo que dicen y hacen las autoridades superiores siempre son congruentes con los valores y principios éticos institucionales y refuerza el comportamiento esperado y el compromiso con la ética.				
15	Existe un mecanismo para verificar que las áreas operen de acuerdo al marco ético organizacional				
16	Conozco y comprendo plenamente los mecanismos establecidos para el manejo de conflictos de intereses y las presuntas conductas antiéticas.				
17	Si me encuentro en una condición en que pueda haber un conflicto de intereses o ante una supuesta conducta antiética, sé que debo hacer				
18	Las autoridades institucionales siempre atienden de forma efectiva, oportuna y confidencial los casos que se presentan, con respecto a presuntas conductas antiéticas.				
19	Se realizan evaluaciones de los procesos y comportamientos éticos				
	Sobre la integración de la ética en los sistemas de gestión				
20	Las actividades más importantes en mi área de trabajo, contemplan la materia ética como parte de sus distintos procedimientos.				
21	Se realizan actividades que promueven los principios éticos				
22	Conozco los controles y mecanismos en materia ética que la institución establece que deben aplicarse en las actividades a mi cargo.				
23	La gestión apegada a los principios y valores éticos institucionales, se toma en cuenta para la evaluación del desempeño y el otorgamiento				
24	Conozco el sistema de consecuencia establecido ante casos de				
25	Los casos donde se han violentado los principios éticos, han sido manejados de forma correcta				

Comentarios adicionales:

Anexo 3.



TRATO HUMANO

Brindar servicios
de forma personalizada y digna
a nuestros usuarios y usuarias.



Seguro Nacional de Salud

Nuestra ganancia es tu salud.

www.arssenasa.gov.do

Anexo 4.



TRANSPARENCIA

Hacer visible
ante los ciudadanos y ciudadanas,
lo que somos y lo que hacemos.



Seguro Nacional de Salud
Nuestra ganancia es tu salud

www.arssenasa.gov.do

Anexo 5.



Anexo 6.



NUESTROS VALORES

EQUIDAD

HONESTIDAD

TRANSPARENCIA

TRATO HUMANO

Nuestra ganancia es tu salud

www.arssenasa.gov.do



TRANSPARENCIA

Hacer visible
ante los ciudadanos y ciudadanas,
lo que somos y lo que hacemos.



Seguro Nacional de Salud
Nuestra ganancia es tu salud

www.arssenasa.gov.do



HONESTIDAD

Actuar de forma coherente
con los principios,
valores y políticas institucionales



EQUIDAD

Garantía de acceso
y oportunidad,
sin discriminación.

Anexo 7.

