

## La calidad de servicio: rasgo ético en la actuación pública de los administradores de la salud

Rubén Araujo\*

Caterina Clemenza\*\*

Juliana Ferrer\*\*\*

---

### Resumen

La búsqueda de la calidad en las instituciones públicas, no es otra cosa que desarrollar sus capacidades, a fin de que los servicios tengan condiciones diferenciadas para su uso y actuar de acuerdo a técnicas y procedimientos para la planeación, control y mejoramiento de todas las actividades organizacionales. El fin es ofrecerle al usuario un servicio que satisfaga sus necesidades y supere sus expectativas, a fin de garantizar la convivencia social. La calidad de los servicios de salud, persigue garantizar el logro de los mayores beneficios para el

\* Doctor en Ciencias Gerenciales. Economista. Comunicador Social. Profesor-Investigador del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia (LUZ). Acreditado el Programa de Promoción al Investigador (PPI-ONCTI). raraujove@yahoo.es

\*\* Doctora en Ciencias Gerenciales. Postdoctora en Ciencias de la Educación. Profesora-investigadora Titular adscrita al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES) de LUZ. Editora de la Revista de Ciencias Sociales (FCES-LUZ). Acreditada el Programa de Promoción al Investigador (PPI-ONCTI). Tel (0058)2617596943. caterinaclemenza@yahoo.es

\*\*\* Doctora en Ciencias Gerenciales. Postdoctora en Ciencias Gerenciales y en Ciencias de la Educación. Profesora-investigadora Titular de LUZ. Adscrita al Instituto de Investigaciones de la FCES-LUZ. Acreditada el Programa de Promoción al Investigador (PPI-ONCTI). julianaferrer55@yahoo.es

usuario, con los menores riesgos posibles, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos disponibles para su nivel de complejidad y signado por un sistema de valores éticos y sociales. Se presenta una discusión teórica sobre la actuación ética en el ámbito público, destacando como requisito principal para una armónica relación entre las instituciones públicas y los actores involucrados, una verdadera actitud de servicio, que generen valor para la vida futura de las comunidades involucradas.

**Palabras clave:** calidad de servicio, ética pública, administradores de la salud.

## *The Quality of Service: Ethical Trait in The Public Action of Health Administrators*

---

### **Abstract**

The search for quality in public institutions is none other than developing their capacities so that the services have differentiated conditions for their use and act according to techniques and procedures for the planning, control and improvement of all organizational activities. The goal is to offer the user a service that satisfies his/her needs and surpasses his/her expectations, in order to guarantee social coexistence. The quality of health services seeks to guarantee achieving the greatest benefits for the user with the fewest possible risks, in regards to what is attainable according to the resources available for that level of complexity and marked by a system of ethical and social values. A theoretical discussion is presented about ethical action in the public sphere, highlighting as a main requisite for a harmonious relationship between public institutions and the actors involved, a true attitude of service that generates value for the future life of the communities involved.

**Key words:** quality of service, public ethics, health administrators.

### **Introducción**

En el artículo se discute sobre la necesidad de que la vocación del funcionario público, administrador de la salud, se oriente al servicio de la comunidad, ejercitando plenamente un sistema de valores que permitan generar en la comunidad, credibilidad y confianza en su actuación. Pero además, satisfacer sus necesidades y cubrir sus expectativas, de manera tal que reciba un servicio de calidad que coadyuve a satisfacer las demandas de los ciudadanos.

En este sentido, el tema de la ética de los funcionarios públicos cada día se presenta con mayor énfasis en las diferentes esferas de la sociedad, donde se hace hincapié en la vocación del servidor público, signada por una real orientación al servicio a la comunidad permitiendo el pleno ejercicio de la libertad y la responsabilidad.

Cada uno de los individuos que ejercen la función pública tiene una gran responsabilidad, tanto personal como con las personas que interactúa en su vida cotidiana, para lograr que se ejerciten y respeten los principios éticos y valores que deben prevalecer en la institución. De allí que se hace imperativo, que los servidores públicos, asuman la ética pública (Columbié, 2001) como el código de conducta, los patrones que rigen la actuación de los funcionarios y dirigentes del Estado y que expresa los valores que caracterizan a la organización y a la sociedad. Sin embargo, el fomento del comportamiento ético no consiste en el simple establecimiento de una lista de reglas a seguir, sino en un proceso de gestión permanente que soporta la tarea de gobierno y resulta necesaria para su funcionamiento y desarrollo.

Así, para Andiñach (2000), el deterioro de la ética en los altos dirigentes públicos (jueces, políticos, policías, militares, entre otros.) tiene un efecto negativo sobre el resto de los empleados públicos y sobre la población en general, quienes, de alguna manera irrespetarán los códigos éticos motivados por quienes ostentan el poder.

Los servidores públicos, ejercen de diversas formas un poder discrecional en su trabajo diario, en la interrelación con los ciudadanos y en el ámbito de sus funciones. Para Martín (2002), la ética es un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y mantenimiento de la confianza hacia las instituciones públicas, donde se garantiza a la ciudadanía que se está respetando sus intereses y cumpliendo los procedimientos.

Hoy más que en otros tiempos, las instituciones públicas deben organizarse y actuar en función de principios y valores que respondan a los intereses de la comunidad donde están involucradas y que le permitan interactuar comprometidas con los habitantes de dichas comunidades. A este planteamiento no escapan los Administradores del Sector Salud quienes tienen la obligación ineludible de brindar un servicio de calidad en aras del bienestar colectivo. Por supuesto, esto implica que el personal

involucrado en tal proceso debe tener una actitud general basada en el respeto a su propio trabajo, satisfecho con la labor que realiza, y teniendo en cuenta que debe estar sustentado en el respeto a los derechos humanos, generando el compromiso necesario a favor del mejoramiento de la satisfacción de los usuarios hacia el servicio prestado conllevando a una mejora en la calidad de vida de la comunidad objeto de su acción.

## La calidad en el servicio

Hoy día, el sector servicio de la economía nacional se caracteriza por la gran diversidad, en la cual intervienen empresas tanto del sector público como privado. En este orden de ideas, puede plantearse que cualquier organización, independientemente de su naturaleza, tamaño o razón social, puede desarrollar e implementar estrategias de calidad de servicio, adecuadas al perfil de su mercado objetivo, con el fin de asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En estos momentos, las organizaciones tanto públicas como privadas, con o sin fines de lucro, dedicadas a ofrecer bienes o servicios, llevan implícitos dentro de sus operaciones procesos de servicios al cliente, los cuales deben dar respuesta a los más altos estándares de calidad para cubrir las expectativas y deseos de aquellos que son la razón de ser de las organizaciones: los consumidores o usuarios. De allí, Zeithaml y Bitner (2002) refieren que en la actualidad los productos y servicios no sólo deben ser aptos para el uso asignado, sino superior a las expectativas depositadas por los clientes; el objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin, para obtener su fidelidad a través de una nueva concepción de calidad, denominada calidad de servicio.

Por su parte Horovitz (1998) define la calidad de servicio, como el nivel de excelencia que una determinada empresa ha escogido para alcanzar la satisfacción de sus clientes. Mientras que Hoffman (2002), define la calidad de servicio como una actitud debida a una evaluación global a largo plazo del desempeño de la empresa.

En el caso venezolano, Dávila (2002), sostiene que la atención a los clientes en las empresas de servicio ha mejorado en los últimos años; otro factor, se refiere al paradigma cultural venezolano. La imagen de la Venezuela próspera inmersa en el *boom* petrolero a principios del siglo XX, con un Estado rico que controlaba por medio de sus empresas los servicios,

afianzándose como monopolio estatal hizo que se prescindiera del término calidad. Sin embargo, es a partir de 1989, cuando comienza a cambiar el panorama debido a la apertura económica. Es en 1989, según Meza (2000) cuando se comienza a hablar en Venezuela de calidad de servicio.

Con la apertura entraron nuevos protagonistas al mercado nacional, elevándose la competencia en todos los sectores de la economía, por lo que el buen trato se convirtió en una estrategia para captar clientes. Según León (2000), se observa una mejora considerable en los servicios públicos. Sin embargo, actualmente la población percibe que los venezolanos consideran el servir a otro como un acto denigrante. Igualmente, se considera que el recurso humano no está preparado, ya que se invierte más en infraestructura y tecnología que en el recurso humano.

En tal sentido, la calidad de los servicios de salud, es el nivel de desarrollo y operatividad que garanticen el logro de los mayores beneficios para el usuario, con los menores riesgos posibles, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos disponibles para su nivel de complejidad y con los valores éticos y sociales imperantes.

La necesidad es la más importante fuerza del marketing de servicios de salud: identificar necesidades es vital, pues todo ser humano las tiene en mayor o menor grado, tanto física como mental. Cuando una necesidad física no es atendida, el consumidor –llamado paciente– puede sufrir o entrar en depresión o desequilibrio emocional, ya que en muchas ocasiones las personas tienen necesidades que ellas mismas desconocen.

La calidad del servicio de salud puede determinarse conforme a estándares de ocurrencia y cura de alguna enfermedad, sin embargo, la calidad en la salud tiene un fuerte componente sugestivo y emocional cuando el usuario juzga la atención. En este caso, los resultados pueden estar dentro de los patrones de calidad y el usuario quizás no los valore adecuadamente por motivos emocionales. Asimismo, se desconocerían las debilidades en cuanto al servicio brindado por los centros de atención primaria, las cuales una vez mejoradas podrían llegar a convertirse en una gran fortaleza determinante para brindar un servicio de calidad.

Cuando se conceptualiza la calidad en su sentido más general, se hace referencia al nivel elegido para satisfacer cada uno de sus usuarios y

se va acercando a la excelencia, en la medida en que responda a las necesidades y expectativas de dichos usuarios.

Por tanto, el concepto de calidad en un ambiente de la administración pública debe basarse en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios satisfagan los requerimientos y necesidades de los usuarios. Es el usuario el que juzga si la calidad del servicio es aceptable y satisface sus necesidades, entonces, es éste el que debe ser el centro de cualquier institución de servicio que busque la excelencia y lealtad de sus usuarios.

La búsqueda de la calidad en las instituciones públicas, no es otra cosa que desarrollar sus capacidades, a fin de que los servicios tengan condiciones diferenciadas para su uso y actuar de acuerdo a técnicas y procedimientos para la planeación, control y mejoramiento de todas las actividades organizacionales. Esto tiene el propósito de ofrecerle al usuario, un servicio que satisfaga sus necesidades y supere sus expectativas a fin de garantizar la convivencia social.

## **Discusión ética en el marco de la convivencia de los actores sociales y el papel de la ética pública**

Cada época histórica tiene sus propios rasgos, que la hacen única y permite a quienes viven en ella, sentirse parte en un momento culminante en la historia de la humanidad. Ciertamente, hay algunas circunstancias que presuponen se es protagonista, hoy, de uno de esos momentos de cambio más significativos en la vertiente histórica de la humanidad.

En esta vertiente, aparece el proceso global como una realidad inaplazable, donde el cambio tecnológico constituye una parte importante o base de sustentación tanto del intercambio, como de la competencia, olvidando muchas veces que para su desarrollo en la realidad, es necesario la presencia de organizaciones formadas por individuos comprometidos dentro de una cultura ética; capaces de convertirse en factor de cambio, foco de guía o desvío (Guédez, 2000) de las orientaciones básicas que gobiernan a la sociedad en su conjunto, bajo un cúmulo de múltiples significados.

Pero ese orden global pierde su apariencia cuando se enfrenta, a una revolución tecnológica y económica, que sólo privilegia, a aquellos que

disponen de las habilidades y aptitudes apropiadas para adaptarse a la nueva situación, y penaliza a los que carecen de ellas; amenazando así, con ampliar diferencias en el orden social, con el riesgo de que un mundo sofisticado y cada vez más próspero, coexista con un mundo marginado y excluido (Dussel, 1998) de la sociedad.

Tal proceso, que incluye a algunos y excluye a otros, es, aparentemente, el resultado para algunos de fuerzas anónimas del mercado; bajo esta perspectiva, ni los individuos, ni las organizaciones, ni el Estado, asumen responsabilidad alguna por esta realidad. El triunfo del mercado, significa entonces, que muchos gobernantes ya no ven las grandes desigualdades como un problema, sino como algo esencial para la eficacia del sistema económico (Castles, 2000).

Puede afirmarse entonces, como los efectos de la globalización sobre sociedades y particularmente la latinoamericana son múltiples y variados, llevándolos incluso en el plano cultural, al extremo de aceptar lo extranjero como propio, incluido en el conocimiento y la inversión. De este modo, la sociedad es afectada por una nueva dinámica que aceleradamente se está potenciando hacia procesos económicos, políticos y sobre todo, hacia las posibilidades de la actuación del ciudadano y su participación en la vida democrática.

Es allí donde el Estado debe ejercer un rol activo y eficaz, para cuidar por la falta de ética de la acción política, donde el rol de los partidos, de los dirigentes y gobernantes es crucial; su acción no puede estar centrada en el corto plazo y la coyuntura, sino ordenada hacia el largo plazo, bajo una visión global, en la búsqueda del bien común.

Por supuesto, quienes han elegido ser servidores públicos, deben expresar habitualmente una vocación de servicio, basada en la comunicación, impulso necesario para fortalecer instituciones capaces de acercar el Estado, a la sociedad; orientando las estructuras públicas al servicio del ejercicio pleno de la libertad y la responsabilidad de los actores sociales involucrados, por el necesario desarrollo de los ámbitos espaciales donde se desenvuelven.

La ética del servicio público, inevitablemente es afectada por los valores considerados propios de las distintas culturas. Recuértese que la integridad de los políticos y los funcionarios es un ingrediente esencial de la sociedad democrática. Existen funcionarios que ejercen diversas formas

de poder discrecionales en su trabajo diario, en su administración de los recursos públicos, en la interrelación con los ciudadanos y en ámbito de su función y elaboración de políticas.

De allí la importancia de la ética como mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público; un factor vital para la creación y mantenimiento de la confianza en la Administración y sus instituciones; también proporciona la base para contratar las prácticas, costumbres y conductas de forma general para garantizar a la ciudadanía que se están respetando sus intereses y cumpliéndose los procedimientos. En consecuencia, la ética pública es un factor clave de la calidad de cada administración del servicio público.

De allí la necesidad del fomento del comportamiento ético, el cual no consiste en el simple establecimiento de una lista de reglas a observar o en la definición de una situación a alcanzar, sino en un proceso de gestión permanente de compromiso que sostiene la tarea de gobierno y resulta crucial para su funcionamiento y toma de decisiones.

Pero, detrás de cada decisión, de cada conducta, se encuentran convicciones o creencias que constituyen esquemas referenciales, con criterios de valoración que están en función del marco ético-normativo en el que se desenvuelve la actividad de los que toman decisiones públicas, marco vital para operativizar cualquier proceso de análisis crítico de la gestión pública.

Es decir, estas conductas se producen en un conjunto de restricciones, reglas o marco institucional que no es independiente del contexto o matriz sociopolítico y ético-cultural en el que se desarrolla el sistema económico. Aquí la palabra corrupción puede trastocar, alterar, cambiar la naturaleza de las cosas. Se produce entonces, una aproximación a lo que se denomina el uso corrupto del poder, que supone una ruptura de éste concebido como conjunto de facultades de los actores públicos. Estas prácticas corruptas suelen aparecer allí donde la ausencia de normas y reglas de juego se suple por una amplia cantidad de potestades discrecionales y de actuaciones frente a grandes cuotas de poder, que poseen márgenes de discrecionalidad, susceptibles de ser influenciados.

Tal realidad se aproxima a la búsqueda de un modelo de la conducta de las personas, con sus preferencias, que no son ajenos al propio interés, aunque se actúe en el ámbito del público; son las restricciones, reglas,



normas y pautas de ética colectiva, que deben inspirar y modelar los comportamientos de quien actúa como servidor público, comprometiéndolo por la auditoría personal y colectiva como funcionario, pero también como miembro de la sociedad en su conjunto, centrado en el concepto de libertad.

Ahora bien, cuando uno se mueve en el ámbito de la libertad se necesitan orientaciones, en términos del principio de responsabilidad. Pero en el ámbito del poder, lo difícil, aunque lo único posible, es la responsabilidad y la ética; no valen los reglamentos. Los reglamentos apenas cumplen su función normativa, apareciendo luego formas perversas de discurso para no cumplirlas. Surge la ética como realidad que no busca aparentar sino transformar la vida personal y la institucional (Conill, 1998) y orienta al individuo para el uso y disfrute de su congruencia de vida.

Surge la necesidad de construir una nueva sociedad civil, formada por comunidades de futuro, centradas en energías morales, solidaridad y transparencia, centro de la lucha anticorrupción. Ese individuo ya no ve la racionalidad que decía tener el Estado, o por lo menos no la ve de una manera única y exclusiva. El Estado tiene que cumplir su misión como coordinador, facilitador y garante de lo que le toque garantizar, los derechos civiles, el bienestar básico y esa nueva sociedad activa en función de los intereses y derechos adquiridos a través de la libertad.

Entonces, surge una esfera pública específica liderada por una comunidad de futuro que es pública, que vive de la libertad, de la racionalización responsable, de la libertad de exigencias universales de justicia y de solidaridad, construyendo espacios para los diversos grupos de la sociedad civil sin coerción, capaces de interactuar con el funcionario público, para el logro de la credibilidad necesaria, por el fortalecimiento de las organizaciones en el ámbito público.

## **Calidad ética de la acción pública de los administradores del Sector Salud**

Las características asumidas por los pasados modelos de administración del sector público, eran el resultado, tal y como lo expresa Córdova (1999), de los diferentes modelos económicos que se han gestado; de un modelo de administración para el desarrollo, se pasa a un modelo de

crecimiento de mercado internacional donde la disminución del papel del Estado es cada vez mas visible, sustituyendo el modelo de desarrollo por el de eficiencia. Específicamente, en el sector salud, se observaban procesos de gestión basados en modelos burocráticos centralizados, altamente verticalizados, con actividades que se concentraban alrededor del funcionamiento hospitalario y ambulatorio con una participación casi nula de las comunidades (Rodríguez y Vásquez, 1997).

De allí que, Rodríguez y Vásquez (1997), afirman que la gerencia de salud en Venezuela dificulta la implantación de propuestas de desarrollo sustentable, debido a un divorcio entre procesos etnoculturales y estar sujeta al modelo bio-médico. Dicho modelo no visualiza al individuo como un ente integral que forma parte de una cultura, modificándola y modificándose con las acciones de éste con el medio ambiente bajo el cual interactúa, centrado en determinados valores que le permiten coexistir de manera armónica.

En la actualidad, con la puesta en práctica, a partir del año 2000, de la Atención Integral en los servicios de la red ambulatoria, emanado del Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS), se orienta el sistema de salud hacia la satisfacción de las demandas y necesidades de la población, en particular, la de más escasos recursos económicos. Operativamente, en el año 2003 se estructura la Misión Barrio Adentro, donde las comunidades organizadas son quienes tienen la responsabilidad de su gestión. Posteriormente a inicios del año 2004, se nombra formalmente una Comisión Presidencial “Barrio Adentro” con el propósito de formular los lineamientos de dicho programa, el cual se constituye una nueva política en salud y un nuevo modelo de gestión (Rodríguez, Rincón y Ochoa, 2005).

Este giro en la política social en salud, ha sido acompañado por un modelo hacia un enfoque humanista otorgándole un verdadero papel del gerente público, representado en primer lugar por su capacidad de vocación de servicio a las comunidades. Todo enmarcado en un contexto donde el mundo de la gerencia y particularmente de la gerencia pública de la salud debe ser concebida como una estructura dinámica donde interactúan individuos bajo rasgos de componente ético.

Individuos con naturaleza cambiante y dotada de capacidades que desarrollan en contextos diferentes, cada uno dotado de particularidades

culturales distintas que constantemente tratan de influenciarlo y definirlo. Para cualquier actividad y en particular para la salud, se hace necesario el estudio de interacciones entre el individuo y el ambiente donde se desenvuelve; dentro de la institución y con respecto a la cultura donde opera la cual puede ser compartida en mayor o menor grado. Es en este proceso de mutua influencia donde se hace necesario la congruencia entre valores individuales y organizacionales, como elemento vinculante para lograr mejoras en la calidad del servicio ofrecido (Gínez y Rodríguez, 1999).

Por ello el administrador público de la salud debe ser un trabajador productivo y a su vez, comprometido con la necesidad de desarrollar estrategias para lograr los objetivos organizacionales de largo plazo, para lo cual el proceso educativo se convierte en elemento vital para la construcción y manejo de esa arquitectura vital (García y Dolan, 1998).

Bajo tal realidad, el administrador público de la salud, aprende a descubrir y comunicar los valores y expectativas que forman una base común para todos. Encuentra una unidad entre los diversos intereses, puntos de vista y creencias; gerentes-líderes y empleados pueden actuar en forma coherente, con el ímpetu necesario para construir organizaciones y comunidades vitales.

Hoy la atención de la salud desborda la concreción de lo somático del individuo para mirar preventivamente hacia su ethos vital, cultivando éticamente la salud del individuo. De allí que la acción de los administradores de la salud se abre hoy a una interpretación integral del ser humano como sujeto bio-socio-cultural.

Por ello, los administradores de la salud deben estar conscientes de hasta dónde deben justificar sus recursos y a la vez tomar decisiones que le permitan operar frente a múltiples necesidades, recursos escasos y la búsqueda de una mejor calidad del servicio. Tal exigencia, espera del gerente público de la salud la posibilidad de lograr un adiestramiento y educación, más allá de la simple adquisición de conocimientos y habilidades para el desempeño de su puesto específico. Lo importante es que estos profesionales estén cabalmente preparados para enfrentar los cambios que hoy se viven, no sólo en el ámbito académico, sino seres humanos integrados con sólidos principios éticos que les permita actuar de manera responsable con su entorno.

A esto debe agregarse una educación de carácter integral, que permita en el individuo desarrollar competencias ligadas a un conjunto de valores como la cooperación, trabajo en equipo, solidaridad, honestidad, responsabilidad, justicia social, entre otras; básicos para lograr una interacción trabajador-paciente propio de la hoy integralidad bio-socio-cultural (Ferrer, 2000).

Ahora bien, existen dos razones de importancia por las cuales la calidad ética de la acción pública, tienen importancia en su relación con el entorno. En primer lugar, la postura ética de una organización se ve afectada por la postura de los grupos con los cuales está asociado. En segundo lugar, los valores éticos de una organización, influyen en modo considerable en la capacidad de sus miembros para desempeñarse de manera congruente (Ferrer, 2002).

Resulta interesante recordar que las organizaciones se componen de personas, pero también en ellas existe un procedimiento aceptado, a través del cual se toman las decisiones, de suerte que el responsable de su credibilidad y generación de la confianza, no es cada uno de los miembros de la organización, sino la organización en su conjunto. Así, la estructura de la organización, le dota de diversos rasgos, esenciales para considerarla como un agente ético; tales rasgos forman parte de su cultura organizacional y la definen como organización humana.

Partiendo de tal realidad organizacional se escucha entonces expresar como frase común, la credibilidad y confianza son importantes, para garantizar la satisfacción de las comunidades involucradas; sin embargo, estas expresiones se usan a menudo con muy poco rigor y reciben significados diferentes; hay quienes, que rechazan por completo esta postura y afirman que la única credibilidad, es la basada en la percepción; otros, piensan que los entes públicos legítimamente sólo puede preocuparse estrictamente por sus finalidades, y otros tantos están conscientes de que el centro de la verdadera credibilidad está en la evaluación externa de su acción, es decir, en los resultados de una auditoria social. Ello es así, porque los rasgos valorativos, van más allá de las obligaciones contractuales; las organizaciones tienen obligaciones morales que en conjunto, se reflejan en su relación con los grupos de interés involucrados.

Por ello, el requisito principal para que la relación entre las organizaciones públicas y los actores involucrados, es que se base en una verda-

dera actitud de servicio, es decir, tratando de contribuir con sus necesidades y expectativas que generen valor para la vida futura de las comunidades involucradas.

## Consideraciones finales

La administración pública se inscribe en un contexto de transformaciones políticas, económicas, sociales y culturales que se están generando en la comunidad latinoamericana y en el resto del mundo, enmarcadas en el fortalecimiento de las instituciones democráticas y en el combate del flagelo de la corrupción, coadyuvando así a una gestión pública más eficiente, eficaz, transparente y orientada a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

De allí que, el ejercicio de la gestión pública debe estimular al ciudadano a participar en la vida pública y contribuir en la búsqueda del bien común, creando un compromiso en los ciudadanos que ostentan cargos públicos a rendir cuentas de su actuación y construir espacios transparentes necesario para el fortalecimiento de las organizaciones de éste sector, donde el servidor público adquiera un verdadero compromiso en la prestación de un servicio de calidad.

En consecuencia, el estudio de la ética pública, sugiere el reforzar la confianza en los organismos públicos, para lo cual se debe poner en marcha, una definición de una misión clara para el servidor público, de tal forma, que puedan ayudar a los poderes públicos, a encontrar nuevos medios de valorar la integridad y cohesión con los ciudadanos, respecto a rasgos valorativos sobre los cuales interactuar como parte de la función pública.

## Referencias bibliográficas

- Andiñach, Pablo (2000). Hacia una ética de la función pública. **Aportes para el Estado y la Administración Pública**. Argentina. Año 7 No. 16.
- Castles, Stephen. (2000). Globalización y Migración: Algunas Contradicciones Urgentes, <http://www.UNESCO.org/issj/rics156/castlesigcspa.html>. [Consultada 23/11/00].
- Columbié, Mariela (2001). La ética y los valores en el sector público como imperativo de nuestros pueblos. Revista **Probidad**. Número 15. Cuba, julio-agosto.

- Conill, Jesús (1998). Ética de la Sociedad Civil. En: Conversaciones de Adela cortina y Jesús Conill. **Democracia Participativa y sociedad civil. Una ética empresarial.** Fundación Social Siglo del Hombre Editores, Colombia. Páginas: 67-116.
- Córdova, Edgar (1999). La formación de gerentes públicos a nivel de postgrado en Venezuela. Revista **Ciencias de Gobierno.** N° 6 Julio-Diciembre. Maracaibo. Venezuela.
- Cortina, Adela (1996). Ética de la Empresa. **Claves para una Nueva Cultura Empresarial.** Editorial Trotta, S.A., Madrid, España.
- Cortina, Adela (1997). Presupuestos Éticos del Que Hacer Empresarial. En: Cortina, A.; Castiñeira, A.; Conill, J.; Domingo, A.; García, D.; Lozano, J. F. Y Lozano, V. H., **Rentabilidad de la Ética para la Empresa.** Fundación Argentina y Visor, España.
- Duque Oliva, E. (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista **Innovar.** Enero-Junio No. 24. Págs. 64-77. Colombia.
- Dussel, Enrique (1998). **Ética de la liberación. En la edad de la globalización y exclusión.** Editorial Trotta, México.
- Ferrer, Juliana (2002). **Responsabilidad y Códigos de Ética.** Conjunción.
- García y Dolan (1997). **La Dirección por Valores.** McGraw Hill, España. 307 págs.
- Gínez, Miguel Ángel y Rodríguez, Jacobo (1999). Análisis de la congruencia entre valores individuales y organizacionales y su incidencia sobre la satisfacción laboral. Revista **Espacio.** N° 6. Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), FCES.
- Guedez, Víctor (2000). **La Competencia en las Organizaciones. En el conocimiento y las Competencias del Siglo XXI.** Universidad Metropolitana, Banco del Caribe, Venezuela, p. 158.
- Horovitz, J. (1998). **La Calidad del Servicio.** Mc Graw Hill, España.
- Martín, Víctor (2002). La ética y los problemas de la democracia. En **Memorias del II Congreso Iberoamericano y del Caribe sobre bioética, axiología y derechos humanos.** Venezuela. Febrero.
- Meza, A. (2000) Anatomía de los servicios en Venezuela. **Todo en Domingo,** Mayo 26. Venezuela.
- Passos, Roberto (1997). **Perspectiva de la gestión de calidad total en los servicios de salud.** Organización Pnamericana de la Salud.

- Rincón Becerra, María T. y Rodríguez Colmenares Isabel (2004). Consideraciones generales sobre la política y gestión de la salud en Venezuela (1900-2003). **Fermentum** N° 41 Año 14. pags 03-532.
- Rodríguez Colmenarez Isabel, Rincón Becerra, María T. y Ochoa Henríquez Haydee (2005) La política de salud en Venezuela. **Saber** Vol 17 N° 2.
- Rodríguez, Isabel y Vásquez, María del Carmen (1997). Gestión de la salud en Venezuela: Un enfoque social. **Revista Venezolana de Gerencia**. Año 2 N° 4. Vicerrectorado Académico LUZ, Maracaibo, Venezuela.
- Salazar Humberto (2000). La transparencia y coherencia como factor de la sostenibilidad. Revista **Probidad** <http://www.revistaprobidad.info/006/art03.html>. Octava Edición. Mayo-Junio/2000.
- Zeithaml, V y Bitner, M. (2002) **Marketing de Servicios**. Editorial McGraw Hill Interamericana, México.