

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
POSTGRADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN CENTRO DE
SALUD PRIVADO EN LA VENEZUELA ACTUAL**

Presentado por:

CRESPO YELAMO, MARISELA

Para optar al título de:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tutor:

RODRIGUEZ, ALBERTO

Caracas, Junio 2017.

APROBACIÓN DEL TUTOR

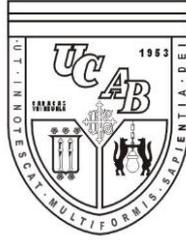
Por la presente hago constar que he leído, en mi calidad de tutor, el trabajo de grado de maestría, presentado por la ciudadana: **Marisela Crespo Yelamo** C.I. 15.582.164, para optar al Grado de Magister en Administración de Empresas, cuyo título es: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN CENTRO DE SALUD PRIVADO EN LA VENEZUELA ACTUAL** y que lo apruebo para su consideración para la revisión, defensa y evaluación.

En la Ciudad de Caracas, a los veintiuno días del mes de junio del año 2017.

Firma del Tutor

Profesor: Alberto Rodríguez

C.I. 5.530.247



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
POSTGRADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN CENTRO DE SALUD PRIVADO EN LA VENEZUELA ACTUAL

Autor: Crespo Yelamo Marisela.

Tutor: Rodríguez Alberto.

Año: 2017.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, investigar como los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, perciben la responsabilidad social empresarial, realizada y a realizar en la Venezuela actual, con la finalidad de formular propuestas adecuadas y oportunas de responsabilidad social empresarial, para centros de salud privados a partir de la sistematización realizada. Enfocados en el cumplimiento de este objetivo, se estudió la percepción de una diversa muestra de actores (enfermeras, médicos y personal administrativo), sobre la responsabilidad social empresarial, lo que consideran en la actualidad y la manera de aplicarla en el futuro. La investigación que se efectuó fue del tipo aplicativo, con un diseño no experimental, transeccional descriptivo, de campo y documental. La técnica utilizada para la recolección de datos y el procesamiento de la información, fue la elaboración de instrumentos de investigación (cuestionarios) y su aplicación por iteraciones basada en la metodología Delphi. Además la metodología para la formulación de propuestas fue a nivel estratégico la herramienta Open Innovation Canvas (Lienzo de Innovación Abierta). De lo anterior se obtuvo entre otros como resultados y recomendaciones, un modelo de negocio basado en la RSE para los centros de salud privados.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, sociedad, empresa ciudadana, centro de salud privado, Venezuela actual.

Línea de investigación: Responsabilidad social empresarial (RSE).

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer al profesor Alberto Rodríguez, quien desde el día que aceptó ser mi tutor, se convirtió en un guía y amigo que con su maravillosa dedicación, me llevo de la mano por este largo camino hasta lograr la culminación de la investigación.

También quiero agradecer muy especialmente de la profesora Ana Guillen, quien durante un año, nos transmitió sus ideas y conocimientos en materia de metodología de la investigación, para lograr presentar impecablemente el proyecto y trabajo de investigación.

A todos mis compañeros de labores personal médico asistencial y administrativo de la institución, quienes se involucraron y participaron activamente en la elaboración de la investigación. Gracias por dedicarme su tiempo y compartir conmigo sus valiosos conocimientos.

A mis padres y hermana, por estar siempre presente en mi vida y enseñarme el valor de la educación para el desarrollo profesional y humano.

A mi novio Francisco Rodríguez, por ser siempre un apoyo para que yo pudiera disponer del tiempo necesario para culminar mi labor investigativa.

A la Universidad Católica Andrés Bello, por hacerme un profesional integral con principios y valores.

A Dios por sobre todas las cosas.

Gracias....

ÍNDICE GENERAL

	pp.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	17
Justificación e Importancia de la Investigación.....	18
Alcance de la Investigación.....	19
Limitaciones de la Investigación.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	21
Antecedentes.....	21
Bases Teóricas.....	26
Bases Legales.....	41
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	47
Tipo de Investigación.....	47
Diseño de Investigación.....	47
Población y Muestra.....	49
Procedimientos por Objetivos.....	52
Técnicas de Recolección y Procesamiento de la Información.....	54
Metodología para la Formulación de Propuestas.....	56
Operacionalización de las Variables.....	62
Consideraciones Éticas.....	64
CAPÍTULO IV. MARCO ORGANIZACIONAL.....	67
Visión.....	67

Misión.....	67
Valores.....	68
Historia.....	68
CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	73
Leyes, normas o regulaciones gubernamentales aplicables en el sector y su efecto en el contexto de las clínicas.....	73
Otras medidas gubernamentales, presiones institucionales, colectivas y para-estadales aplicables en el sector y su efecto en el contexto de las Clínicas.....	81
Efectos de los términos poder popular, partido político y fuerzas armadas, en el contexto de las clínicas.....	82
Problemas por escasez de suministros, inflación e incapacidad de pago de los clientes, que impiden el adecuado funcionamiento de las clínicas.....	85
Situación social de las comunidades aledañas y de la ciudad en general, en el contexto de las clínicas.....	88
Resultados del primer y segundo envío del cuestionario.....	90
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DEL MODELO DE NEGOCIO.....	118
Descripción del Lienzo Estratégico.....	118
Lienzo Estratégico Consolidado.....	127
CONCLUSIONES.....	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	134
ANEXOS.....	140

ÍNDICE DE FIGURAS

	pp.
Figura N°1 Como hacer responsabilidad social empresarial para la gente.....	5
Figura N°2 Business Model Generation.	57
Figura N°3 Organigrama.....	126

ÍNDICE DE TABLAS

	pp.
Tabla N°1 Operacionalización de las Variables.....	62
Tabla N° 2 Operacionalización de las Variables	63
Tabla N° 3 Anexo A Providencia Administrativa N° 294.....	77
Tabla N° 4 Lienzo Estratégico Consolidado.....	127

INTRODUCCIÓN

Una definición de la responsabilidad social empresarial es la presentada por Caravedo (2004), expresando que es una filosofía corporativa que adopta la alta dirección de la empresa, para actuar en beneficio de sus trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. Además es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra.

En Venezuela el sociólogo Rodríguez (2005), comenta que la responsabilidad social empresarial, es la posibilidad cierta de incidir profundamente, pero esto supone trascender de la buena administración de unos fondos, a la promoción activa y audaz de nuevas posibilidades.

En la actualidad se habla a nivel mundial de la responsabilidad social empresarial, muchas empresas invierten grandes cantidades de dinero, en colaborar con el bienestar de la sociedad donde desarrollan sus actividades. Venezuela se incluye en este pensamiento de beneficio común, por lo cual, se vienen desarrollando avances en esta materia, que fueron el atractivo principal de ésta investigación.

Actualmente en Venezuela se presenta una particular situación con respecto a la responsabilidad social empresarial, el Estado a través de ciertas leyes, obliga a las empresas del sector privado a realizar inversiones en proyectos sociales, con la finalidad de obtener el mérito que ante el pueblo, le puede proporcionar la relativa preocupación por la gente. Sin embargo, el gobierno maneja un doble discurso, donde ataca a los empresarios del sector privado con presiones del tipo económico, tales como, no proporcionarles los recursos económicos (divisas), que les permitan a las empresas obtener por ejemplo, las materias primas necesarias para su adecuado funcionamiento. Lo anterior afecta considerablemente los ingresos de las empresas y por lo tanto sin recursos, se complica la realización de aportes a los proyectos de responsabilidad social.

La presente investigación tuvo como objetivo, sistematizar como los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, perciben la responsabilidad social empresarial, realizada y a realizar en la Venezuela actual, con la finalidad de formular propuestas adecuadas y oportunas de responsabilidad social empresarial, a partir de la sistematización realizada.

Enfocados en el cumplimiento de este objetivo, se estudió la percepción de una muestra de diversos actores (enfermeras, médicos y personal administrativo), sobre la responsabilidad social empresarial, lo que consideran en la actualidad y la manera de aplicarla en el futuro.

Lo cierto es que la responsabilidad social empresarial en Venezuela, país con ingentes ingresos petroleros, que contrastan con el cada vez más obscuro número de personas en pobreza, representa una oportunidad para los empresarios de demostrar su compromiso con el desarrollo, dentro de un marco gubernamental lleno de conflictos, escasez y reglamentaciones que dificulta la aplicación de cualquier tipo de programa de responsabilidad social empresarial.

El siguiente Trabajo de Grado de Maestría, consta de seis capítulos los cuales se describen a continuación:

- El primer capítulo es la “Propuesta de la Investigación”, en el cual se desarrolla el planteamiento del problema, las interrogantes, los objetivos, la justificación e importancia, el alcance y las limitaciones del estudio.
- El segundo capítulo es el “Marco Teórico”, en el cual se hace referencia a los enfoques teóricos y conceptuales relacionados al tema de la investigación, tales como, los antecedentes, las bases teóricas y las bases legales.
- El tercer capítulo es el “Marco Metodológico”, en el cual se explica el tipo y el diseño de la investigación, la población y muestra, los procedimientos por objetivos, las técnicas de recolección y procesamiento de la

información, la metodología para la formulación de propuestas, la operacionalización de las variables y las consideraciones éticas.

- El cuarto capítulo es el “Marco Organizacional”, en el cual se da a conocer información de la institución que fue objeto de estudio en la investigación, indicando la visión, misión, los valores y la historia del centro de salud privado a analizar.
- El quinto capítulo es la “Presentación y el Análisis de los Resultados”, en el cual se detallan de los resultados obtenidos, durante la realización de la investigación.
- El sexto capítulo es la “Propuesta del Modelo de Negocio”, en el cual se presenta el lienzo estratégico basado en una gestión de RSE, propuesto para el centro de salud privado.
- Por último se presentan las conclusiones y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Aquí se definió la responsabilidad social empresarial tomando como base lo expuesto por Rodríguez (2005), en su libro “Cómo hacer responsabilidad social empresarial para la gente”, donde comenta que una empresa responsable es aquella que realiza operaciones empresariales responsables en las distintas actividades propias del negocio y además, realiza acciones de responsabilidad social. En este sentido, la responsabilidad social es un componente de ser empresa responsable.

Las operaciones empresariales responsables son aquellas que realiza la empresa con una orientación que le permita hacer las cosas de forma cónsona, con una noción expresamente dirigida a ser responsable según algunos parámetros explícitos. Tiene que ver con las prácticas características de la empresa y se realiza con recursos que se clasifican como costos y gastos. Son las funciones de mercadeo, capital humano, operaciones, es decir, funciones endógenas a la empresa.

En este sentido son operaciones empresariales responsables:

- Darle beneficios especiales a sus empleados pues son parte de la política de recursos humanos de la empresa.
- Usar como sponsor, la marca proveniente de una agencia de desarrollo social, pues son parte de la política de mercadeo (con el correspondiente pago a la agencia de desarrollo por el uso de su marca).
- Hacer acciones respetuosas del ambiente y de los vecinos dentro de las operaciones que suponen deben realizar.

Las operaciones empresariales responsables no deben ser confundidas con acciones de responsabilidad social.

Las acciones de responsabilidad social son las operaciones que efectúa la empresa con recursos provenientes de una parte de las ganancias, utilidades, excedentes, con miras a realizar acciones exógenas a la empresa. Es la actividad que típicamente cumplen las fundaciones empresariales y que no pueden ser ubicadas como funciones de recursos humanos, mercadeo u operaciones.



Figura N°1 *Como hacer responsabilidad social empresarial para la gente.*

Fuente: Rodríguez (2005)

Es muy probable que una empresa responsable realice actividades en ambos ámbitos, es decir, que sus operaciones sean responsables y que realice responsabilidad social. No se ve factible que una empresa que destine recursos a favorecer a grupos externos a la empresa maltrate a sus empleados.

Recientemente en su artículo “Reflexiones para una responsabilidad social empresarial en ambientes turbulentos” Rodríguez (2014), expresa “que tratar el tema de responsabilidad social empresarial en ambientes turbulentos, especialmente cuando el Estado está en contra del sector privado, incluso cuando se presenta como enemigo del capital, obliga a considerar adecuadamente las categorías, planteamientos y herramientas usadas en otros ambientes, donde es bien considerado el sector privado y se aprecia el capital”. Por ello, en Venezuela se requiere adecuarse a las circunstancias propias del país y no tomar referentes desarrollados para otras condiciones, sin una adecuada adaptación a la realidad venezolana.

La relevancia de la responsabilidad social empresarial en la Venezuela actual, consiste en construir y desarrollar espacios para favorecer el capital de gerencia de la transformación, favorecer un ADN social caracterizado por una interpelación interna que lleva a que los recursos, los instrumentos y las innovaciones son gestionadas de manera que cada vez sean más potentes, competitivas, y productivas. El inmovilismo es simplemente inaceptable, esto supone promover la diversidad, muchos yo distintos y muchos ojos diferentes.

Hacer que la sociedad facilite el desarrollo de todas las dimensiones del capital escapa a las posibilidades de la responsabilidad social empresarial, ya las empresas para su sobrevivencia buscan incidir en poder conseguir los insumos, buscan resolver como poder tener movilidad, garantizar mínimos de seguridad para los bienes y las personas, resolviendo abuso de actores relacionado, pero especialmente que grupos significativos de personas con alta capacidad de aportar se vayan o destinen su mejor talento para poder irse. Para muchos emprendedores su meta es conformar empresas en Venezuela que faciliten su inmigración al extranjero.

Comprendido el término de responsabilidad social empresarial planteado por Rodríguez, se destaca lo planeado por Porter y Kramer (2006), en su artículo “Estrategia y Sociedad” de la revista Harvard Business Review América Latina,

donde comentan que para promover la responsabilidad social corporativa, debemos fundamentarla en una comprensión amplia de la interrelación entre la sociedad y una corporación, al tiempo que la anclamos en las estrategias y actividades de empresas específicas.

Porter y Kramer (2006), plantean una serie de lineamientos que debe considerar una organización, para el desarrollo de las actividades de responsabilidad social, tales como:

La vista de adentro hacia afuera, trazar el impacto social de la cadena de valor:

La cadena de valor representa todas las actividades que una empresa realiza al hacer negocios. Puede servir como marco para identificar el impacto social positivo y negativo de esas actividades. Estos vínculos de adentro hacia afuera pueden ir desde políticas de contratación y despido, hasta emisiones de gases de invernadero.

La vista de afuera hacia adentro, influencias sociales sobre la competitividad:

Además de entender las ramificaciones sociales de la cadena de valor, una responsabilidad social empresarial eficaz requiere comprender, las dimensiones sociales del contexto competitivo de la empresa, los vínculos de afuera hacia adentro que afectan su capacidad para aumentar la productividad y ejecutar la estrategia.

Estas dos herramientas deberían ser usadas de maneras distintas, cuando una empresa usa la cadena de valor para trazar todas las consecuencias sociales de sus actividades, en la práctica ha creado un inventario de problemas y oportunidades principalmente operacionales que deben ser investigados, priorizados y enfrentados. En general, las empresas deberían tratar de eliminar tantos efectos sociales negativos de la cadena de valor como sea posible. Algunas actividades de la empresa presentarán oportunidades para la diferenciación social y estratégica.

Porter y Kramer (2006), por lo tanto, la tarea es identificar aquellas áreas de contexto social que tengan el mayor valor estratégico. Una empresa debería escoger cuidadosamente de este menú de una o unas pocas iniciativas sociales que entreguen el mayor valor compartido, beneficio tanto para la sociedad como para su propia competitividad.

Porter y Kramer (2006), la responsabilidad social corporativa estratégica, va más allá de una buena ciudadanía corporativa y de mitigar los impactos dañinos de la cadena de valor, para acumular un pequeño número de iniciativas cuyos beneficios sociales y de negocios sean grandes y distintos. La responsabilidad social corporativa involucra las dimensiones desde adentro hacia afuera y de afuera hacia adentro, trabajando en unísono. Es aquí donde se hallan verdaderamente las oportunidades para el valor compartido.

Durante el desarrollo de una charla oficial en Ted Global Porter (2013), plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la dificultad fundamental que tenemos para enfrentar los problemas sociales?, Si los despojamos de sus complejidades tenemos el problema de la escala, no podemos expandir podemos progresar, podemos mostrar beneficios, podemos mostrar resultados, podemos mejorar las cosas, estamos ayudando, estamos mejorando, estamos haciéndolo bien, pero no podemos expandir, no podemos hacer impacto a gran escala en esos problemas. ¿Por qué? Porque no tenemos los recursos y eso está muy claro ahora, ahora está mucho más claro que en décadas pasadas, simplemente no hay suficiente dinero para lidiar con estos problemas a gran escala, utilizando el modelo actual no hay suficiente recaudación fiscal, no hay suficientes donaciones filantrópicas para enfrentar los problemas, si continuamos como vamos tenemos que enfrentar esa realidad.

La insuficiencia de recursos para hacerle frente a estos problemas es cada vez mayor, sobre todo en el mundo avanzado de hoy, con todos los problemas fiscales que vemos.

Porter (2013), así que si es fundamentalmente un problema de recursos ¿dónde están los recursos de la sociedad?, ¿Cómo se generan los recursos, que vamos a necesitar para lidiar con todos estos retos sociales?, Creo que la respuesta es muy clara: están en los negocios, toda la riqueza es realmente creada en los negocios. Las empresas crean riqueza cuando satisfacen necesidades a cambio de una ganancia, así es como se genera la riqueza, es satisfacer las necesidades a cambio de ganancias lo que conlleva el pago de impuestos, de allí a los ingresos y a las donaciones caritativas. De ahí vienen todos los recursos, solamente los negocios pueden generar recursos, otras instituciones pueden utilizarlos para hacer trabajos importantes, pero solamente las empresas pueden generarlos y las empresas los generan cuando satisfacen necesidades a cambio de ganancias.

Porter (2013), los recursos son generados abrumadoramente por los negocios, la pregunta entonces es ¿Cómo se podría aprovechar esto?, ¿Cómo podemos hacer uso de esto? Los negocios generan esos recursos cuando obtienen ganancias, esas ganancias son la pequeña diferencia entre el precio y los gastos necesarios, para producir cualquier solución que haya creado una empresa, para cualquier problema que tratan de resolver. Pero esa ganancia es la magia. ¿Por qué? Porque esa ganancia permite que cualquier solución que hayamos creado, sea infinitamente escalable. Porque si podemos tener una ganancia, podemos multiplicarla por 10, por 100, por un millón, 100 millones, mil millones, la solución se vuelve auto sostenible, eso es lo que hacen los negocios cuando hay ganancia.

Ahora, ¿qué tiene que ver todo esto con los problemas sociales? Bueno, una forma de pensar es tomar esa ganancia y redistribuirla a los problemas sociales, las empresas deberían dar más, las empresas deben ser más responsables, ese ha sido el camino que hemos seguido en los negocios. Una vez más, el camino que hemos seguido no nos está llevando a donde tenemos que ir.

Ejemplificando lo anterior, particularmente en Venezuela existen grandes organizaciones que desarrollan programas de responsabilidad social empresarial, entre los cuales se destaca el caso de la Fundación Empresas Polar, tal como se describe a continuación:

Pedroza (2007), "La labor de la Fundación Empresas Polar como una de las experiencias pioneras en materia de responsabilidad social empresarial".

Empresas Polar nació en el año 1941 y desde entonces asumió un compromiso voluntario con la sociedad, los primeros beneficiarios fueron sus trabajadores y las familias que de ellos dependían, las comunidades aledañas a las plantas industriales también se veían beneficiadas con programas de índole social, orientados a salud y educación. Era entonces una Venezuela rural, con problemas propios de las naciones rurales, pero la evolución de la sociedad vino acompañada de mayores requerimientos y la empresa decidió crear una institución más profesionalizada. Se creó la asociación civil El Puntal que luego, a petición de los propios trabajadores, se transformaría en la Fundación Empresas Polar, el objetivo siempre estuvo claro, complementar la acción del Estado, no competir ni abarcar las obligaciones propias del mismo o duplicar esfuerzos.

Las actividades a las que se dedicó la Fundación en un principio estaban orientadas a las necesidades humanas básicas y posteriormente, se orientaron los esfuerzos a otras áreas, como agrícola, ambiente, ciencia, cultura, economía agroalimentaria, educación, historia de Venezuela y salud. Aunado a ello, la Fundación ha realizado importantes donaciones a personas e instituciones, ha apoyado el desarrollo del deporte y ha editado un significativo volumen de textos que sirven de base para la instalación de programas sociales.

En el caso de Latinoamérica muchas son las empresas dedicadas a la responsabilidad social empresarial, se cita declaraciones de Brabeck (2006), Presidente de la Empresa Nestlé en el artículo "El concepto de responsabilidad social corporativa de Nestlé", donde comenta que la responsabilidad social corporativa no es algo impuesto desde afuera, sino que es inherente a la

estrategia comercial y a los principios empresariales de Nestlé, que guían nuestra forma de operar.

Brabeck (2006), la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, representan unas prácticas y principios útiles, pero el verdadero test de una compañía, es si crea valor para la sociedad a largo plazo. Esto es especialmente cierto en los países en vías de desarrollo, donde a menudo hay que mejorar las condiciones comerciales y las capacidades de los granjeros, crear una fuerza de trabajo cualificada, desarrollando unos estándares mejores para operar con éxito. Casi la mitad de las fábricas se sitúan en el mundo en vías de desarrollo, no obstante tienen que satisfacer los mismos estándares de calidad de los alimentos, seguridad y prácticas comerciales que en el mundo desarrollado. Por ello el futuro y el éxito de Nestlé están inextricablemente unidos al futuro de los más de cien países donde operamos.

Brabeck (2006), al momento de profundizar en el tema de la responsabilidad social empresarial, es resaltante el desarrollo, la estabilidad y progreso que obtienen tanto la empresa como la sociedad, cuando interactúan para la obtención de beneficios mutuos. Sin embargo, la actual crisis económica por la que atraviesa Venezuela, impide que muchas empresas puedan utilizar sus recursos, para el financiamiento de proyectos de responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial aplicada por las empresas del sector privado, se ha visto afectada en los últimos años en Venezuela, debido a que el gobierno constantemente ataca a las empresas. Con la finalidad de reducir este sector a su mínima expresión, se dictan desde el ejecutivo, estrictas medidas que dificultan la productividad de las empresas, su adecuado funcionamiento y con mayor razón la iniciativa de proyectos de responsabilidad social empresarial.

Pero la responsabilidad social empresarial es un instrumento que permite establecer buenas relaciones con la comunidad y los diferentes actores que la

conforman, hecho importante que puede proteger a la empresa en ambientes turbulentos.

Tal es el caso de los centros de salud privados en Venezuela, donde han sido establecidas regulaciones al precio de algunos servicios médicos, poco racionales que en ocasiones ni siquiera cubren los costos de los estudios a realizar. Además el país se encuentra envuelto en una alta inflación y escasez de insumos motivado al no otorgamiento de divisas para la cancelación a proveedores, que empeora cada día más el funcionamiento de las clínicas, hospitales y de cualquier empresa, haciendo que la responsabilidad social empresarial, difícilmente se encuentre entre las prioridades, ya que no pueden darse el lujo de invertir recursos que podrían necesitar más adelante.

Es importante destacar que el gobierno a través de leyes exige a las empresas, aportes de responsabilidad social empresarial, con la finalidad de obtener reconocimientos sociales, debido a la percepción que puedan tener las comunidades, de un gobierno que obliga a las empresas a hacer responsabilidad social empresarial. Pero esta no debería ser la única manera en que las empresas por obligación apliquen la responsabilidad empresarial, en una sociedad sana y progresista, la responsabilidad social empresarial que es mejor vista, es aquella que proviene de la iniciativa propia de las empresas y que le permite utilizar sus recursos, para contribuir con la sociedad donde se desarrolla.

Acevedo (2014), Presidente de la Asociación de Clínicas Privadas del estado Lara, en el artículo "Clínicas privadas afectadas por déficit de insumos y equipos" del periódico El Impulso el 12 de Marzo del 2014 comentó, que los centros privados de salud también sufren las consecuencias de la grave crisis de escasez y déficit de medicamentos e insumos que ha afectado a los hospitales del país, es una crisis que involucra a todos los venezolanos por igual.

Es la salud de los ciudadanos lo que está en peligro, hay clínicas que han tenido que suspender algunos servicios por falta de reactivos, equipos sin repuestos o materiales que son vitales para atender a un paciente y dar con un diagnóstico rápido para su tratamiento. Indicó que a pesar de la crisis, los centros asistenciales privados no han suspendido sus actividades básicas, pero algunos servicios han sufrido las consecuencias de la falta de insumos y repuestos.

Hay clínicas que han tenido que suspender las tomografías, los ecos y algunos exámenes por falta de material, reactivos y en ocasiones un repuesto que no se consigue en el país. Son exámenes prácticamente de rutina y que son necesarios para el diagnóstico de los pacientes. Indicó que se han tenido que apoyar entre instituciones para poder brindar los servicios a los pacientes, pero la situación es grave.

Equipos como resonadores, mamógrafos, rayos x, entre otros son los menos accesibles en tiempos de escasez de divisas. Ni hablar de los repuestos para el mantenimiento y reparación de los mismos, razón por la cual hospitales y clínicas ven en este déficit uno de los principales problemas para este año. Si no hay divisas faltan muchas cosas pues casi todo es importado, en Venezuela se produce muy poco material médico.

Desde mediados de 2013, la crisis en el otorgamiento de divisas en los diversos sectores comerciales se ha agudizado, al punto de generar un déficit de productos, en especial para la industria farmacéutica, insumos y materiales médicos.

Adicionalmente las clínicas están sometidas al cumplimiento de la providencia mediante la cual se categoriza la prestación de servicios médicos, que establece los procedimientos para la inscripción de los centros de salud privados en el registro nacional de precios de bienes y servicios, y se determinan los precios de los servicios médicos que en ella se señalan. Esta providencia fue establecida por el gobierno nacional, en la Gaceta Oficial número 40.196 del 26 de Junio del

2013, que clasificó a las clínicas en tres tipos, al tiempo que fijó los precios de 48 servicios médicos.

García (2014), Presidente de la Asociación Venezolana de Clínicas y Hospitales (AVCH), en las publicaciones informativas de la asociación el 04 de Agosto del 2014, aseveró que desde que comenzaron a cumplir esta normativa las clínicas han estado trabajando con pérdidas. Explicó que la regulación abarcó las áreas de emergencia, hospitalización, quirófano y terapia intensiva. Manifestó que la fijación de precios hecha por el Gobierno, en áreas como rayos x y tomografías, no cubre ni los materiales utilizados en estos servicios.

Como consecuencia de esta situación aseveró que posiblemente estos servicios dejen de funcionar en los centros de salud privados. Existe una crisis humanitaria, no me canso de repetirlo, se trata de la vida de seres humanos enfermos, la salud no tiene ideología, estamos obligados a atender a todos.

El problema en el sector salud es extremadamente grave, hay más de seis mil pacientes esperando ser operados, dijo en entrevista a Unión Radio, advirtió que se requiere declarar la emergencia, para poder tomar decisiones de alto gobierno, que permitan la fluidez de las divisas, la reanudación de los créditos y que reaparezcan los materiales quirúrgicos e insumos.

Señaló que la deuda con proveedores extranjeros que suministran el 90% de los materiales, ronda los 363 millones de dólares y en el área de fármacos, drogas, materias primas y productos terminados, la deuda asciende a unos 970 millones de dólares, la totalidad sobrepasa los 1.300 millones de dólares. Esto ha generado pérdida de credibilidad y con ello cierre del crédito.

La responsabilidad social empresarial en Venezuela está limitada por la crisis económica, pero paradójicamente en la actualidad es más necesaria, debido a que los retos del país son más complejos y el sector privado demuestra que es una mejor opción que los actores contrarios a la misma.

Ya hemos descrito con anterioridad como el gobierno con sus políticas, debilita a los empresarios del sector privado, por lo cual, las empresas deben tener estrategias organizacionales, que le permitan sobrevivir ante el escenario actual, así pues, la aplicación de planes de responsabilidad social empresarial, bien organizados y empleados, pueden brindar la posibilidad de mitigar los conflictos que se presentan ante estas circunstancias.

En este contexto, los centros de salud privados, han desarrollado dentro de la crisis económica del país, una crisis institucional en cada uno de ellos, que va desde la falta de insumos hasta el desmejoramiento del servicio otorgado, en este caso la responsabilidad social empresarial, podría ayudarlos a obtener el apoyo de las sociedades a las cuales prestan sus servicios.

En otro orden de ideas Fuguet (2011), en su artículo “Las organizaciones y sus actores fundamentales” comenta que en cualquier proceso de planificación, las organizaciones, además de evaluar escenarios, consideran el rol que tanto en el presente como en el futuro pueden jugar aquellos grupos que de alguna u otra manera impactan el desarrollo exitoso de las iniciativas que están en marcha o que se piensa activar en un periodo determinado. Este análisis de los actores clave es necesario, porque toda iniciativa estratégica lleva implícita una gestión del cambio, ya que la organización se plantea pasar de una situación a otra a la que aspira llegar para crecer o mejorar, ese proceso supone movilizar a los distintos actores que hacen vida en las empresas e instituciones o cuya actuación puede afectarlas a favor o en contra.

Uno de los elementos determinantes en el diagnóstico de los actores es la relevancia que las acciones y decisiones de cada uno de ellos tiene sobre el funcionamiento de la empresa. Esto se cruza con la capacidad que cada grupo tiene para ejercer influencia sobre las actuaciones de los demás. Pero el factor central del análisis es la actitud y las opiniones que, tanto en el pasado como en el presente, han tenido esos actores sobre la empresa y sobre cada una de sus

iniciativas. Las tendencias pueden ayudar a construir proyecciones sobre la forma como actuarán hacia el futuro.

Es así como este análisis puede constituir una herramienta de planificación para la gestión del cambio y de las comunicaciones generales y específicas con cada uno de los actores. Es tan relevante hacerlo tanto con los grupos que se mueven dentro de la organización, como con aquellos del entorno cuyas decisiones, actuaciones y opiniones puedan impactar la estrategia y la reputación de la organización.

Basado en lo anterior, se definieron los actores a considerar en la investigación, tales como, las enfermeras, los médicos y el personal administrativo que laboran en el centro de salud privado en el cual se desarrolló la investigación. Fueron seleccionados estos actores, por considerarlos los más importantes en el desarrollo de las actividades de la clínica, son profesionales que además de conocer sus labores, poseen una visión generalizada del negocio y se encontraban en la capacidad de realizar aportes al desarrollo de iniciativas de responsabilidad social empresarial, que surgieron con el desarrollo de la investigación, tanto para el beneficio de la empresa como para el de la sociedad.

El objeto de estudio de ésta investigación fue evaluar la percepción que tienen los diferentes actores que conformar un centro de salud privado, tales como, enfermeras, médicos y empleados de la responsabilidad social empresarial, a realizar en el contexto que significa trabajar en la Venezuela actual, con la finalidad de proponer una estrategia organizacional adecuada y oportuna a seguir por la organización.

Esto llevo al planteamiento de las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo perciben los actores de un centro de salud privado, la responsabilidad social empresarial realizada y a realizar en la Venezuela actual?

- ¿Cuál es la situación del contexto de los centros de salud privados en la Venezuela actual?
- ¿Cuál es la perspectiva que tienen los actores de un centro de salud privado, de la responsabilidad social empresarial?
- Según los actores del centro de salud privado, ¿Cómo debería realizarse la responsabilidad social empresarial, dada la realidad en la Venezuela actual?
- ¿Cuáles son los aportes que podrían hacerse al desarrollo de una propuesta de responsabilidad social empresarial adecuada y oportuna a la realidad actual venezolana, para los centro de salud privados?

1.2 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Investigar como los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, perciben la responsabilidad social empresarial, realizada y a realizar en la Venezuela actual.

Objetivos Específicos

- Determinar la situación del contexto de los centros de salud privados en la Venezuela actual.
- Sistematizar la percepción de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, sobre la responsabilidad social empresarial que actualmente realizan.
- Sistematizar la percepción de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, de cómo debe realizarse la responsabilidad social empresarial, dada la realidad en la Venezuela actual.

- Formular propuestas adecuadas y oportunas de responsabilidad social empresarial, para centros de salud privados a partir de la sistematización realizada.

1.3 Justificación e Importancia de la Investigación

La realización de la investigación proporcionó una herramienta informativa a los centros de salud privados o a cualquier lector interesado, permitiéndoles conocer las diversas opciones que pueden tener a su disposición, para invertir en el establecimiento de proyectos de la responsabilidad social empresarial. A través de la creación de múltiples programas sociales, las empresas motivan el desarrollo de las comunidades donde se encuentran y por lo tanto crean un ambiente de armonía y beneficio mutuo con los ciudadanos.

Adicionalmente con las conclusiones de esta investigación, se pudo evaluar si la aplicación de la responsabilidad social empresarial es viable para los centros de salud privados en la Venezuela actual.

Justificación académica, el tema central es que la responsabilidad social empresarial se enfoca normalmente en situaciones estables y en economías de países que no se orientan a modalidades socialistas o contrarias al sector privado, aquí se buscó desarrollar una responsabilidad social empresarial adecuada y oportuna a la situación actual de Venezuela.

Justificación social, el sector privado de la salud es estratégico, pues las personas la prefieren a la pública, a pesar del énfasis estatizador actual, los funcionarios públicos exigen una póliza de hospitalización, cirugía y maternidad, para ser atendidos en clínicas privadas. Mejorar el desempeño de este sector es crucial para la salud en Venezuela.

Justificación institucional, las clínicas privadas tienen ahora una propuesta que les servirá para mejorar sus relaciones con la comunidad.

1.4 Alcance de la Investigación

La presente investigación estuvo enfocada en estudiar la situación de un centro de salud privado, ubicado en Caracas, Venezuela, que sirvió de referencia para que los hallazgos obtenidos y las propuestas de abordaje sirvan al sector de centros de salud privados. El alcance de la investigación contempló:

- Análisis de la situación actual de los centros de salud privados en Venezuela, desde la perspectiva de los actores que conforman la prestación de los servicios de salud de un centro privado.
- La realización de entrevistas estructurales a los diferentes actores que conforman el centro de salud, lo cual incluyó la elaboración del instrumento de investigación.
- El análisis de los datos recolectados en las entrevistas con base en los resultados obtenidos.
- Desarrollo de una propuesta de responsabilidad social empresarial para los centros de salud privados, sin que ello implique el establecimiento de la misma.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones que fueron consideradas para la investigación incluyeron:

- Los recursos económicos que implicaron los gastos administrativos en los que se incurrió con realización de la investigación, tales como gastos de papel, impresiones, fotocopias, adquisición de libros y revistas, etc.
- Los recursos técnicos enfocados en equipos tecnológicos, tales como computadoras, impresoras, internet.

- Las fuentes de información que fueron desde el material bibliográfico, libros, artículos e investigaciones previas, la información digital disponible en el internet y la proporcionada por los actores del centro de salud.
- El tiempo y la dedicación personal que fueron necesarios para la realización de la investigación.
- La polarización política, los temores del uso inconveniente de la información.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Quintero (2011), Concepto de responsabilidad social empresarial, por parte de los empleados del grupo Telefónica Venezuela. Trabajo de Maestría en Comunicación Organizacional de la Universidad Católica Andrés Bello.

El personal gerencial conoce los programas aunque no comprende la filosofía de responsabilidad social empresarial, como mecanismo para impactar positivamente el desarrollo de la sociedad, por lo cual se requiere fomentar una campaña interna que divulgue la importancia estratégica de los mismos, informando acerca del porqué deben estar alineados con proyectos y lineamientos internacionales y nacionales. Es decir que se logre transmitir la importancia de la responsabilidad social empresarial como inversión social, que va más allá de la inversión en publicidad e imagen corporativa.

Aporte: Como parte de las conclusiones de esta investigación se obtuvo que la comunicación referente al tema de responsabilidad social empresarial, debe generarse a todos los niveles de la organización, lo cual permite, la efectiva participación de todos los involucrados en el proceso.

Palabras clave: responsabilidad social corporativa, comunicación, empleados, gerencia.

Rojas (2011), El Siglo XXI: ¿responsabilidad social o empresa ciudadana? Artículo de la revista de formación gerencial N°10.

La empresa venezolana del futuro se supone que trabajará en conjunto con la ciudadanía, para facilitar la llamada “contraloría social”, como forma de aseguramiento de la calidad de la inversión empresarial en obras para el beneficio comunitario y nacional.

Aporte: Los resultados obtenidos en esta publicación explicaron que la responsabilidad social empresarial puede ser vista como un impulsador del bien común, es decir, trabajando juntos como un gran equipo, empresa y sociedad, se logran satisfacer las necesidades y obtener un beneficio mutuo.

Palabras clave: empresa ciudadana, sociedad, responsabilidad social empresarial, producción social, beneficio común.

González (2011), Responsabilidad social empresarial ¿un nuevo paradigma de racionalidad económica para las organizaciones? Artículo de la revista e-journal técnica administrativa N°48.

La responsabilidad social empresarial representa a nivel interno de la empresa el desarrollar una cultura, basada en valores, de eficiencia en el trabajo y al mismo tiempo de respeto a la sociedad. Afortunadamente éstos impregnados de principios éticos, se aprenden y se acrecientan personal y colectivamente en el trabajo con su práctica diaria. Por el contrario, no cultivarlos y no controlar su cumplimiento, genera irremisiblemente el deterioro de la organización que puede llegar incluso a su propia desaparición. De ahí que la empresa puede y debiera ser el marco idóneo para la autorrealización de todos sus miembros y el desarrollo de una sociedad más justa y solidaria.

Aporte: Los resultados obtenidos en esta investigación confirmaron, que en la actualidad cambiante que enfrenta el mundo, la tendencia es el desarrollo de empresas con principios y valores éticos que las motivan a ser socialmente responsable y adaptarse fácilmente a los cambios y exigencias de la sociedad.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, racionalidad económica, organizaciones, valores, principios éticos, sociedad.

Durán (2005), Análisis del proceso de elaboración e implantación de instrumentos de responsabilidad social corporativa. Tesis de Doctorado de Ingeniería Mecánica de la Universidad Carlos III de Madrid.

La responsabilidad que la empresa tiene ante el Principal (sociedad), por la distancia entre el resultado de su actuación (situación A), en comparación con el que podría alcanzarse si actuara de la forma socialmente más deseable (situación B, óptimo social).

Aporte: Los resultados obtenidos en esta investigación, dieron a las empresas que desean ser socialmente responsables, un método de comparación, utilizable para explorar la situación actual y la situación futura de la empresa, considerando la aplicación de programas de responsabilidad social empresarial, permitiendo analizar las ventajas y desventajas de las diversas acciones.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, óptimo social, sociedad, empresa.

Mujica y Jiménez (2005), Análisis del discurso emergente de la responsabilidad social empresarial en el contexto del desarrollo sustentable del turismo en Venezuela. Trabajo de Investigación de la Universidad de Carabobo.

El Balanced Scorecard constituye el ejemplo más palpable dentro del campo de la Administración, para señalar la diferencia, así como para mostrar la interrelación entre las llamadas prácticas gerenciales y las teorías, enfoques o corrientes administrativas, donde muy bien se insertan los valores que hemos señalado: responsabilidad social empresarial en un contexto de desarrollo sustentable.

Aporte: Los resultados presentados en esta investigación, demostraron que la responsabilidad social empresarial debería ser considerada como parte de la estrategia empresarial y además que la aplicación de la misma se puede planear utilizando herramientas como el Balanced Scorecard.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, enfoque del compromiso dinámico, desarrollo sustentable del turismo, discursividad, balanced scorecard.

Jiménez (2011), Una opción para la fundamentación teórica de la responsabilidad social corporativa. Artículo de la revista N° 29 de ciencias económicas de la Universidad de Costa Rica.

La responsabilidad social corporativa ha de estar sustentada en la Ética y una opción real de Ética ha de estar a su vez, sustentada en principios fundamentales que valoran la bondad de los actos humanos.

Aporte: Las conclusiones de ésta publicación, proporcionaron al tema de la responsabilidad social empresarial, un enfoque particular referido a la ética, considerándola como la base fundamental de todo proceso de responsabilidad social empresarial, visto desde la perspectiva del respeto y dignidad del ser humano.

Palabras clave: ética, ética empresarial, responsabilidad social corporativa.

Calderón y Álvarez (2011), Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. Trabajo de Investigación de la Universidad Icesi. Colombia.

La evolución hacia una dependencia responsable por la gestión del talento, preocupada por factores estratégicos, ha conllevado a entender la gestión humana como una centrada en la generación de valor y por lo tanto en fuente de ventaja competitiva sostenida para las organizaciones. Esa creación de valor se puede hacer desde cinco dimensiones: proyección organizacional, gobierno de las personas, eficiencia y eficacia, gestión del cambio y apoyo al cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa.

Aporte: Las conclusiones aportadas por esta investigación, expresaron la necesidad de que los departamentos de recursos humanos de las organizaciones, deben experimentar un cambio productivo y beneficioso, dirigido a la aplicación de planes de responsabilidad social empresarial que beneficien a la empresa y a la sociedad en la cual desarrolla sus labores.

Palabras clave: recursos humanos, cambio, estrategia, responsabilidad social empresarial.

Perdomo (2012), La relación entre la auditoría interna y la gestión de la responsabilidad social, dentro del contexto de la empresa Ingenio Manuelita. Tesis de Grado de la Universidad Icesi. Colombia.

Las empresas hoy en día están centradas no solamente en generar un valor económico, sino también, en generar un valor social que se traduce en acciones benéficas ante la parte de la sociedad más necesitada, es decir, que para lograr un gran posicionamiento de una organización, ya no está centrada solamente a los negocios sino también a estrategias sociales, que puedan garantizar beneficios a la comunidad. No obstante es indispensable realizar el seguimiento y evaluación a dichos procesos, puesto que se debe dar respuesta a los intereses de los actores y agentes vinculados en la gestión de las organizaciones, esto lleva a que la auditoría interna realice actividades relacionadas con dicho seguimiento.

Aporte: Los resultados obtenidos en esta investigación, presentaron la responsabilidad que debe tener el auditor interno de una empresa, en el control interno que debe ser realizado a todos los proyectos de responsabilidad social empresarial, que se realicen con la finalidad de que los mismos sean productivos y beneficiosos para todas las partes involucradas.

Palabras clave: gestión, responsabilidad social empresarial, auditoría interna, control interno.

Parra (2009), Responsabilidad social en Corp Banca una propuesta para su gestión. Trabajo de Grado Especialización de Comunicación Organizacional Universidad Monteávila.

En los últimos años, el sector bancario venezolano ha reaccionado positivamente a la tendencia mundial que apunta hacia una nueva visión de la empresa privada, y la redefinición de su rol dentro de la sociedad y frente al Estado.

Es así como, en su gran mayoría, ha manifestado especial interés en desarrollar iniciativas que le permitan alinear sus estrategias de negocios, con la puesta en marcha de acciones propias de una empresa socialmente responsable, asumiendo un papel mucho más activo dentro de las comunidades en las cuales se desenvuelven.

Aporte: Los resultados presentados en esta investigación, aportaron un modelo organizacional estratégico a seguir, por las entidades financieras del sector bancaria venezolano, tomando como ejemplo la empresa Corp Banca.

Palabras clave: sistema bancario venezolano, corp banca, entidad financiera, empresa socialmente responsable.

2.2 Bases Teóricas

A continuación se presentan las bases teóricas clasificándolas en función del concepto de la responsabilidad social empresarial y la situación de participación actual en Venezuela.

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial

Méndez (2010), hablar hoy en día de responsabilidad social empresarial es referirse a una corriente y un debate sin consenso a nivel internacional, una concepción de vieja data y con otros nombres, que ha sido rescatado para responder a los impactos negativos de la globalización económica.

Méndez (2010), aquellos que realizan la interpretación a partir de los elementos que lo integran tienen tres componentes a discernir: responsabilidad, social y empresarial. Pero cada una de estas palabras supone a su vez más de una interpretación. Para unos “responsabilidad” significa atender las consecuencias de lo que se genera, para otros se trata de responder también a la sociedad por lo que no se hace y por lo que se quiere hacer para contribuir. Para unos “social” está vinculado a la sociedad en forma difusa, para otros se refiere específicamente a la acción voluntaria que realiza la empresa hacia los grupos

impactados e involucrados con la empresa. No debería generar diferentes interpretaciones el término “empresarial”, relacionado con la empresa como autor del ejercicio de responsabilidad, sin embargo, algunos interpretan lo empresarial a título individual, sobre los empresarios o accionistas.

Méndez (2010), algunos prefieren calificar la responsabilidad como “corporativa” en vez de empresarial, lo cual supone a su vez, que unos interpretan que se refiere a la responsabilidad de grandes corporaciones, mientras que otros observan que las corporaciones no necesariamente son empresas, sino otro tipo de organizaciones como por ejemplo universidades, organizaciones no gubernamentales e incluso las entidades gubernamentales; de allí que algunos estén hablando de responsabilidad social de las “organizaciones”. Los que insisten en el adjetivo “empresarial” incluyen también a las pequeñas y medianas empresas en un discurso generalmente utilizado para las grandes corporaciones económicas. Por otra parte, el actor “empresa” puede ser privado o público, por lo tanto el término de responsabilidad social empresarial se está utilizando indistintamente. Existe una discusión sobre si las empresas, cuyo accionista es el Estado, deben desarrollar este tipo de actuación, unos consideran que deben hacerlo como modelaje para el resto del sector empresarial, mientras otros sostienen que ya existe una institucionalidad pública dedicada a lo social y por lo tanto esta actuación podría resultar contradictoria.

Méndez (2010), se están utilizando distintas expresiones como “responsabilidad social” empleada por aquellos que incluso la adjudican a título individual o para todo tipo de organizaciones “responsabilidad corporativa” o “responsabilidad empresarial”, omitiendo la palabra social, para incorporar la dimensión económica de la actividad productiva. Algunos se resisten al concepto utilizando el argumento de la función social de la empresa, otros prefieren utilizar “compromiso social empresarial” para garantizar su carácter voluntario, ya que no se trata de una responsabilidad que puede convertirse en obligación o regulación. Algunas empresas diferencian su “responsabilidad corporativa” de su “acción social”, la primera en función de los grupos involucrados en la operación, la segunda

vinculada con aquellos que no tienen que ver con la empresa y es de carácter voluntario.

Gómez (2005), entiende la responsabilidad social empresarial en su sentido más amplio, como la preocupación por problemas concretos, problemas materiales, los problemas específicos de la sociedad. Sin embargo su énfasis está en la responsabilidad moral, en la problemática espiritual, específicamente ética, del ser humano. Sostiene que para poder desarrollarla hay que introducir reformas en la concepción básica de la economía de mercado o de la sociedad capitalista. Se ubica entre los que piensan que es imprescindible y forzoso generar riqueza y empleo para enfrentar la pobreza, pero ello no basta. Se impone la necesidad de darle un fuerte impulso a la responsabilidad empresarial y a la posibilidad que tiene la gran corporación transnacional de asumir honestamente la búsqueda de soluciones a la profunda crisis que vive el capitalismo. Es una posibilidad de relanzamiento en la medida que incorpore a los desheredados de la tierra y a los más pobres y excluidos de la vida política y social activa.

Gómez (2005), se obliga a pensar forzosamente en la responsabilidad social empresarial como la humanización del capitalismo. Argumenta que la profunda crisis que vive hoy el modelo capitalista, amerita introducirle cambios a su núcleo ético esencial y para lograrlo hay que introducir reformas en la concepción básica de la economía de mercado o de la sociedad capitalista, elaborando el concepto de “responsabilidad moral empresarial” más allá de la responsabilidad social empresarial, sin llegar a poner en peligro la capacidad del sistema para producir bienes y servicios en forma masiva, ni reducir la competitividad, rentabilidad o capacidad de emplear. Propone la noción de “capitalismo solidario”, como la expresión final de la responsabilidad moral de la empresa, bajo los parámetros de búsqueda de equidad, amor al prójimo y respeto a la dignidad humana, tratando de reforzar el poder moral del empresario para con los pobres hasta hacerlo capaz de confrontarse con la tasa de ganancia.

Gómez (2005), en Venezuela todavía para muchos, la responsabilidad social empresarial es lo que hace la empresa por la comunidad a través de iniciativas o

acciones solidarias con el entorno. Sin embargo, está siendo incorporado en el discurso el concepto de atender todos los grupos con los cuales tiene relación la empresa sean estos accionistas, trabajadores, consumidores, proveedores, autoridades y comunidades. Aun así, los grupos objeto de responsabilidad generalmente aceptados son los trabajadores, consumidores y las comunidades, con los accionistas, proveedores y autoridades; la necesidad de una actuación responsable amerita mayor justificación.

Guédez (2005), considera a la responsabilidad social empresarial, como el puente entre la ética y la competitividad. No es el negocio pero es parte del negocio. Propone una evolución desde la empresa económicamente responsable que debe ser productiva; la empresa públicamente responsable que debe generar empleo, pagar impuestos, cumplir con las leyes y ofrecer respuestas puntualizadas con los marcos regulatorios establecidos; la empresa socialmente dispuesta que adquiere conciencia de su entorno, se identifica con los problemas de éste y establece como consecuencia una decisión de ayudar al entorno y hacerse corresponsable con él; la empresa socialmente competente que no solo admite que va a ayudar a la sociedad, sino que debe capacitarse para ayudar a la sociedad y convertirla en una competencia dentro de la organización; la empresa socialmente inteligente cuando incorpora la ética y la responsabilidad social a su misión, visión, valores, cultura y en la manera de sentir, de pensar y de hacer; la empresa socialmente ética cuando se piensa en los derechos humanos, en la sustentabilidad, en la humanidad y en el capital social.

Guédez (2005), la empresa también tiene la necesidad de mantener el equilibrio entre los intereses de los distintos grupos: entre los derechos de los accionistas y las necesidades de la comunidad, entre los derechos de los empleados y la atención a los consumidores. Muchos han coincidido que debe ser congruente la actuación hacia adentro y hacia afuera, aunque varios sostienen que la dimensión interna debe ser la prioridad.

Rodríguez (2005), sostiene que la empresa en su negocio puede ser conservadora, es el centro de su misión, pero en la responsabilidad social tiene la

posibilidad de soñar, de inventar, de arriesgar, ya que es un espacio de creación por excelencia. Es la posibilidad cierta de influir profundamente, pero esto supone trascender, de la buena administración de unos fondos, a la promoción activa y audaz de nuevas posibilidades. Una empresa responsable es aquella que realiza operaciones empresariales responsables en las distintas actividades propias del negocio y además, realiza acciones de responsabilidad social. Las operaciones empresariales responsables son aquellas que realiza la empresa con una orientación que le permite hacer las cosas de forma cónsona con las prácticas características de la empresa, como darle beneficios especiales a sus empleados, hacer acciones respetuosas del ambiente y de los vecinos dentro de sus operaciones. Las acciones de responsabilidad social son las acciones que efectúa la empresa con una parte de las ganancias o excedentes con miras a realizar acciones exógenas a la empresa.

Rodríguez (2005), la responsabilidad social se operacionaliza a través de una organización, que aunque mínima en algunos casos, requiere instrumentalizarse adecuadamente.

Algunas consideraciones importantes a tener presente son:

La cercanía organizacional a la máxima autoridad de la empresa, la responsabilidad social es algo importante, estratégico y esto se refleja en el organigrama de la empresa (en el caso de una unidad interna) o en la constitución de una fundación o centro que tiene relevancia para la corporación.

Participación de la persona o personas que tienen la jefatura de la empresa en las decisiones estratégicas de la responsabilidad social empresarial.

Unidad con personal con las destrezas técnicas, gerenciales y operativas adecuadas para la exitosa ejecución de la responsabilidad social.

Como unidad interna de la empresa o como fundación, deben cumplir todos los requerimientos y normas que emplea la institución como corporación.

No debe ser un “cementerio organizacional”, en la cual se envía a aquel personal que no se puede sacar de la institución y no se tiene otro espacio organizacional para colocarlo.

No es una sección de mercadeo, de hecho es una mala localización para la responsabilidad social, pues tiende a confundir impacto social con publicidad de la empresa.

La unidad interna de responsabilidad social, fundación o centro debe tener una adecuada combinación de independencia de acción con supeditación organizacional, autonomía para la realización de los procedimientos y obligación clara de la consecución de los resultados establecidos.

La responsabilidad social no puede ser una complicación adicional para la empresa, sino un reto, que la empresa adelanta sin complicar las labores que realizan las otras unidades, ni generar problemas adicionales a los que normalmente tiene la organización.

Rodríguez (2005), la responsabilidad social de la empresa es de la empresa, entendiendo que es la alta gerencia la que la define, en tanto representante de los accionistas y propietarios. Se tiene que tener presente que los recursos empleados provienen de las operaciones de la empresa y que no van a ser usados para la remuneración al capital de los inversionistas, siendo ellos entonces, la fuente de estos recursos. Por lo tanto, los logros de la responsabilidad social de la empresa deben ser superiores a los que potencialmente tendrían los accionistas si ellos ejecutaran la acción de promover el desarrollo social de manera directa.

Rodríguez (2005), en el caso de recursos que se deben ejecutar para estos fines pues se está obligado por alguna legislación (desarrollo local para empresas mineras-petroleras, acciones sociales para la banca, actividades de beneficencia para operadoras de casino), o por escudo fiscal (reducción de impuestos). Siguen siendo mandatos relacionados a los inversionistas de la empresa y debemos

ofrecer resultados que sean competitivos, en especial cuando aquí subyace la premisa que la iniciativa privada la va a realizar mejor que el Estado.

Rodríguez (2014), cuando se habla de responsabilidad social empresarial la película de la lista de Schindler es un claro testimonio o ejemplo de buena práctica. Proteger al distinto significa evitar el monopolio en la asignación de los recursos, para de esta manera promover la diversidad. Esto es especialmente notorio cuando se apoya a las víctimas, a todas, pero especialmente a las más desprotegidas. Aunque el mundo de la consultoría de la responsabilidad social empresarial en Venezuela, muchas veces recomienda aplicar lo contrario, uno ve empresas que eran la “otra” fuente de recursos, distinta al gobierno, que existían en una localidad y de pronto, por una estrategia de cumplir indicadores de un instrumento de balance social, diseñado para una sociedad liberal, se incide para que toda la política de responsabilidad social empresarial, selección de empleados y el relacionamiento con la comunidad por parte de las empresas, se realicen a través de las mismas personas que asignan los recursos del Estado, favoreciendo así un monopolio que puede significar la muerte de la diversidad en las comunidades.

Rodríguez (2014), actualmente se usa el término inversión para significar un egreso adecuado, independientemente a la acepción que los economistas emplean para señalar un egreso, que aumenta la capacidad productiva de la organización, la adquisición de un bien de capital, lo que genera una ventaja competitiva, por ello es importante destacar que aunque algunos autores hablen que toda responsabilidad social empresarial es una inversión, realmente no lo es en términos económicos, al menos que genere una capacidad concreta que incremente realmente el desarrollo social.

Rodríguez (2014), dos ejemplos de cómo la responsabilidad social empresarial fueron inversiones, por lo que sirvieron para promover procesos que transformaron las comunidades lo tenemos en: Magdaleno que se convirtió en un pueblo de carpinteros y ebanistas, gracias al apoyo de la Fundación Mendoza y en Tarmas, autodefinido como “pueblo de artesanos” gracias al apoyo del Instituto

de Diseño y la Fundación Newman, es importante destacar que fueron inversiones realizadas en la década de los sesenta y ochenta, además actualmente siguen dando beneficios sociales a estas comunidades.

Rodríguez (2014), gerenciar la responsabilidad social empresarial como inversión significa, usar las herramientas de las funciones relacionadas con la gestión de inversión, que típicamente son las que realizan las unidades de investigación, desarrollo y finanzas. Son los departamentos responsables de hacer las innovaciones, los cambios, las revoluciones, herramientas para la gestión de nuevos productos, procesos, portafolio de inversión, capital de riesgos que son de mucha utilidad para la gestión de la responsabilidad social empresarial como inversión. Especialmente cuando nos encontramos en Venezuela con los retos transformadores que esto significa.

La responsabilidad social empresarial tiene que ser un instrumento que promueve intensamente el capital y lo social, para favorecer la transformación que requiere Venezuela.

Vargas (2004), afirma que la creación de valor a la sociedad es sin duda un reto actual para las empresas que tienen un compromiso con la sostenibilidad. Considera que existe un progresivo despertar por crear valor económico, social y ambiental desde la empresa privada, que aunque dista mucho de poder mostrar resultados contundentes en el sentido de la sostenibilidad, constituye la expresión genuina de una preocupación del empresariado privado y un esfuerzo por alcanzar nuevos niveles de éxito económico, generando un bienestar inclusivo, que no dañe el ambiente y genere capacidades para el largo plazo. Señala varias etapas del desarrollo del compromiso social: la etapa latente orientada a buscar respuestas y a indagar; la etapa emergente de definiciones consultas, análisis, mapeo de actores y de definiciones de política, programas y espacios funcionales; la etapa de institucionalidad vinculada a la profesionalización, creación de áreas funcionales y de preocupación por la gestión, los resultados y por las nuevas maneras de expresar el compromiso y la etapa de consolidación al reportar resultados, mejorar el enfoque y reinventar nuevas maneras de crear valor.

Caravedo (2011), las definiciones de lo que es la responsabilidad social de la empresa han emergido, se han ajustado y/o modificado a lo largo de los últimos años encontramos diferentes énfasis o términos empleados por distintas organizaciones. Por ejemplo, para el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), entidad que agrupa a las empresas más grandes del mundo, es el compromiso de los negocios para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida. Para esta organización, la noción de responsabilidad social empresarial es un concepto fundamental comparable a libertad e igualdad que siempre se estará redefiniendo de acuerdo a las necesidades cambiantes y a las circunstancias. La responsabilidad social empresarial no es vista como una fórmula incuestionable de aplicación sino como una guía, una perspectiva para que las empresas puedan orientarse al abordar sus propias responsabilidades.

Caravedo (2011), uno de los elementos culturales que ha caracterizado a América Latina ha sido el paternalismo y en ese marco, la conformación de relaciones y vínculos dependientes entre los distintos estamentos sociales. Tal vez este ha sido uno de los factores que más ha incidido en la constitución de sus gobiernos, de su empresariado y en general, de sus sociedades; todo ello asociado a una marcada desigualdad en la distribución de los ingresos, en la concentración del poder político, económico y social y en la extensión de las condiciones de pobreza. La religión y la caridad de las empresas familiares han sido los instrumentos a través de los cuales se han mantenido o paliado las diferencias. La acción o el gesto filantrópico ha sido el “brazo social” de las empresas medianas o grandes. Desmontar esta cultura paternal dependiente y filantrópica y construir otra de responsabilidad social es un reto inmenso que se han planteado algunos líderes empresariales y sociales. La globalización y las innovaciones tecnológicas que la acompañan han hecho posible expandir los nuevos planteamientos asociados a la responsabilidad social. No sólo han concurrido a ello algunos líderes visionarios, también las empresas

multinacionales que además de inversión, han traído la necesidad impuesta por el mercado global de actuar de manera responsable.

Pero, a pesar de todo ello, la tarea de la transformación cultural y social sigue siendo el gran trabajo que es necesario hacer. Por estas razones, la práctica de la responsabilidad social sigue muy asociada a la filantropía y cuesta modificarla.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001), la responsabilidad social de las empresas es esencialmente un concepto con arreglo, al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. En un momento en el que la Unión Europea intenta determinar sus valores comunes adoptando una Carta de los Derechos Fundamentales, un número creciente de empresas europeas reconoce cada vez más claramente su responsabilidad social y la considera parte de su identidad. Esta responsabilidad se expresa frente a los trabajadores y en general, frente a todos los interlocutores de la empresa, que pueden a su vez influir en su éxito.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001), esta evolución refleja las mayores expectativas que despierta en los ciudadanos europeos y en todos los interesados la transformación del papel de las empresas en la nueva sociedad cambiante de hoy en día. Esto está en consonancia con el mensaje básico de la estrategia de desarrollo sostenible para Europa acordada en el Consejo Europeo de Gotemburgo de junio de 2001, a saber, que a largo plazo, el crecimiento económico, la cohesión social y la protección medioambiental avancen en paralelo.

La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La

experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001), No obstante la responsabilidad social de las empresas no se debe considerar sustitutiva de la reglamentación o legislación sobre derechos sociales o normas medioambientales, ni permite tampoco soslayar la elaboración de nuevas normas apropiadas. En los países que carecen de tales reglamentaciones, los esfuerzos se deberían centrar en la instauración del marco legislativo o reglamentario adecuado a fin de definir un entorno uniforme a partir del cual desarrollar prácticas socialmente responsables.

Porter y Kramer (2006), en su artículo “Estrategia y Sociedad” de Harvard Business Review América Latina, comentan que al generar empleo, invertir capital, adquirir bienes y hacer negocios diariamente, las corporaciones tienen una profunda y positiva influencia sobre la sociedad. Lo más importante que una corporación puede hacer por la sociedad y por cualquier comunidad, es contribuir a una economía próspera. Los gobiernos y las ONG a menudo olvidan esta verdad básica. Por ejemplo, cuando los países en desarrollo distorsionan las reglas y los incentivos incorrectos para los negocios, castigan a las empresas productivas. Estos países están condenados a la pobreza, los bajos salarios y la venta de sus recursos naturales. Las corporaciones tienen el know-how y los recursos para cambiar este estado de cosas, no sólo en el mundo en desarrollo sino también en las comunidades económicamente desaventajadas de los países desarrollados.

Porter y Kramer (2006), esto no es excusa para las empresas que buscan utilidades de corto plazo en forma engañosa o que evaden las consecuencias sociales y ambientales de sus acciones. Pero la responsabilidad social corporativa, no debería tratarse sólo de lo que las empresas han hecho mal, por muy importante que esto sea. Tampoco debería tratarse sólo de hacer contribuciones filantrópicas a beneficencias locales, ayudar en situaciones de desastre o socorrer a los más necesitados, por muy meritorias que sean estas contribuciones. Los esfuerzos por encontrar valor compartido en las prácticas operativas y en las dimensiones sociales del contexto competitivo tienen el potencial no sólo de fomentar el desarrollo económico y social, sino de cambiar la forma en que las empresas y la sociedad piensan mutuamente una acerca de la otra. Las ONG, los gobiernos y las empresas deben dejar de pensar en términos de “responsabilidad social corporativa” y comenzar a pensar en términos de “integración social corporativa”.

Percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto. Sin embargo, estamos convencidos de que la responsabilidad social corporativa se volverá cada vez más importante para el éxito competitivo.

Porter y Kramer (2006), las corporaciones no son responsables de todos los problemas del mundo, ni tienen los recursos para resolver todos ellos. Cada empresa puede identificar el conjunto particular de problemas sociales que está mejor equipada para ayudar a resolver y del que puede obtener el mayor beneficio competitivo. Abordar temas sociales creando valor compartido conducirá a soluciones auto-sostenibles que no dependen de subsidios privados o gubernamentales.

Cuando una empresa bien gestionada aplica sus vastos recursos, experticia y talento de gestión a los problemas que entiende y en los que posee un interés, puede tener un mayor impacto sobre el bienestar social que cualquier otra institución u organización filantrópica.

Porter (2013), durante el desarrollo de una charla oficial de Ted Global comentó, la pregunta es ¿cómo hacer para que las empresas quieran adoptar el tema del valor compartido? Esto es lo que llamo valor compartido: Abordar un tema social con un modelo de negocio, eso es valor compartido. Valor compartido es capitalismo, pero en su forma más avanzada, es el capitalismo como debe ser verdaderamente, satisfaciendo necesidades importantes sin competir por pequeñeces, por diferencias triviales en las características del producto y en las cuotas del mercado. Valor compartido es cuando podemos crear valor social y valor económico al mismo tiempo, es encontrar esas oportunidades que desatarán nuestras mejores posibilidades para abordar problemas sociales porque así podemos escalar, podemos abordar el valor compartido en muchos niveles.

Tenemos que cambiar la forma como las empresas se ven a sí mismas y esto afortunadamente ya está en marcha, muchas empresas se han quedado atrapadas en la idea convencional de que no deberían preocuparse por los problemas sociales, porque esto era algo periférico, que alguien más debería hacer. Ahora se ven empresas que aceptan la idea, pero también tenemos que reconocer que las empresas no lo van a hacer con tanta eficacia, si no logran que las ONGs y el gobierno trabajen en colaboración con ellas. Las nuevas ONGs que realmente hacen la diferencia son las que han conseguido estas cooperaciones, que han encontrado estas maneras de colaborar, los gobiernos que han logrado un mayor avance, son los que han encontrado maneras de habilitar el valor compartido en los negocios, en lugar de ver al gobierno como el único responsable en la toma de decisiones y el gobierno tiene muchas maneras de influenciar la voluntad y la capacidad de las empresas para competir de esta forma.

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2006), considera el Balance Social como el principal instrumento de diálogo de las empresas con sus diferentes públicos. En este documento, la empresa da una visión general de todas sus actividades económicas, de sus impactos sociales y ambientales. Es también en el Balance Social donde la empresa puede presentar sus

compromisos con metas económicas, sociales y ambientales, además de relatar las dificultades enfrentadas y los desafíos a vencer.

El Balance Social es resultado de un proceso que se inicia con un diagnóstico de la gestión de la empresa, pasa por la planificación, implementación y evaluación de sus acciones y resulta en un documento que revela al público los resultados que ella logró y las metas que se propone para el ciclo siguiente.

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2006), los indicadores de desempeño social buscan expresar los impactos de las actividades de la empresa con relación al público interno, proveedores, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y sociedad en general.

Como ya viene siendo demostrado por el mercado, la transparencia y el buen desempeño en esos indicadores afectan positivamente a la imagen corporativa, traduciéndose así en diferenciales competitivos junto a partes interesadas.

La comunidad en la que la empresa está inserta le suministra infraestructura y el capital social representado por sus empleados y asociados, contribuyendo decisivamente para la viabilidad de sus negocios. La inversión de la empresa en acciones que traigan beneficios para la comunidad es una contrapartida justa, además de revertir en ganancias para el ambiente interno y en la percepción que los clientes tienen de la propia empresa.

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2006), la empresa debe relacionarse de forma ética y responsable con los poderes públicos, cumpliendo las leyes y manteniendo interacciones dinámicas con sus representantes, con el propósito de una constante mejoría de las condiciones sociales y políticas del país. El comportamiento ético presupone que las relaciones entre la empresa y los gobiernos, sean transparentes para la sociedad, accionistas, empleados, consumidores, clientes, proveedores y distribuidores. Cabe a la empresa mantener una actuación política coherente con sus principios éticos y que evidencie su alineación con los intereses de la sociedad.

2.2.2 Participación Actual en Venezuela

En el caso de Venezuela expone Rodríguez (2012), actualmente se está promoviendo el socialismo de base territorial, donde el sujeto protagónico, es el vecino, en su condición de habitante en un sector popular y como acreedor de una supuesta deuda social, que le hace merecedor de la renta petrolera que tenga a bien asignar el Estado central. El hecho productivo está en segundo plano y no es relevante para este experimento de crear una nueva institucionalidad. El trabajo, la productividad y la innovación son externalidades de este proyecto de nación.

El conformar este Poder Popular ha generado una fuerte movilización en todo el país: Los consejos comunales se constituyeron en abundancia, algunos desaparecieron por las complicaciones burocráticas, por no estar formalizados por disentir o no obtener los beneficios que supuestamente se obtendrían de los mismos. Estos consejos comunales con la nueva figura de las comunas debidamente registrados, son los componentes de este novedoso poder.

Además explica Rodríguez (2012), que el Poder Popular en mayúscula pues es equivalente a los Poderes Legislativos y Judicial, incluso es el mecanismo de cómo en Venezuela se entiende legalmente la descentralización y el federalismo, según el cual consiste en promover el Poder Popular, en alianza con el Poder Ejecutivo Nacional en contra de las oligarquías locales y regionales. De esta manera los recursos de la República Bolivariana de Venezuela y las funciones de los municipios y gobernaciones deben ser transferidos a los consejos comunales y comunas para cumplir el mandato constitucional de ser un Estado Federal que promueve la descentralización.

El Poder Popular es un poder público más de la institucionalidad de la República Bolivariana de Venezuela, es el poder que materializa la participación y el protagonismo en todas sus dimensiones, del pueblo en ejercicio de su soberanía y es el sujeto central que permite operacionalizar el federalismo y la descentralización en Venezuela.

Para instrumentalizar sus facultades, responsabilidades, funcionamiento y organización, se aprobaron cinco leyes orgánicas (publicadas en G.O. N° 6.011 del 21 de diciembre de 2010):

- Ley Orgánica de Poder Popular.
- Ley Orgánica de Comunas.
- Ley Orgánica del Sistema de Economía Comunal.
- Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular.
- Ley Orgánica de Contraloría Social.

Los consejos comunales son la instancia primigenia del Poder Popular y están en la escala más pequeña, pero su pequeña escala, perímetros confinados exclusivamente a las zonas residenciales y sin incidencia en los aspectos económicos de su localidad, llevo a una nueva propuesta de integrarlos y corregir estas deficiencias a partir de la figura de las Comunas. Las comunas tienen una organización compleja, con múltiples instancias (por lo menos 22), lo que van a suponer un sistema de relaciones complejas y con requerimientos de un numeroso personal (el cual es voluntario).

El construir el Poder Popular solo con los recursos del Estado resulta insuficiente, aunque la riqueza nacional más importante es el petróleo, siendo dominada por el Estado Nacional, facilitando con ello, que sea el Gobierno Central la fuente más importante de los recursos. No es suficiente pues, además de los recursos económicos, se requieren recursos técnicos e instrumentales, donde el Estado ya no tiene la hegemonía y es fundamental disponer del apoyo de las distintas empresas y organizaciones tanto públicas como privadas.

El conocer el proceso productivo de las empresas facilita la realización de las diferentes funciones del Poder Popular:

- Coadyuvar con las políticas del Estado.
- Establecer las bases que permitan al pueblo organizado el ejercicio de la contraloría social.

- Profundizar la corresponsabilidad, la autogestión y la cogestión.
- Promover mecanismos para la formación e información en las comunidades.

2.3 Bases Legales

Damea (2010), presenta un resumen de las leyes que consagran los valores y principios orientadores de la responsabilidad social empresarial, en forma general:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (aprobada y publicada en G.O. N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999, modificada y publicada en G.O. N° 5.908 del 19 de febrero de 2009), cuyo artículo 135 establece que “Las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no se excluyen las que en virtud de la solidaridad, responsabilidad social y asistencia humanitaria, corresponden a los o las particulares según su capacidad. La ley proveerá lo conducente para imponer el cumplimiento de estas obligaciones, en los casos en que fuere necesario, quienes aspiren al ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley”.

Como se observa, el artículo anterior se establece la obligación de ejecutar actividades relacionadas con la responsabilidad social, no solo para el Estado, sino también para los particulares, lo cual incluye tanto a personas naturales como jurídicas.

Los tratados internacionales son fuente del derecho venezolano, una vez suscritos y ratificados por Venezuela, dentro de éstos debemos destacar los 10 Principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas vigentes a partir del año 2000, a través del Pacto Mundial se estableció el deber de las empresas de apoyar y ejecutar valores fundamentales en materia de derechos humanos, medio ambiente, normas laborales y prevención de la corrupción. Así, los diez principios se basan en la Declaración Universal de los Derechos

Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo.

Los Principios del Pacto Mundial (2000) son:

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales e internacionales dentro de su ámbito de influencia.
- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices, en la vulneración de los derechos humanos.
- Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación, en el empleo y la ocupación.
- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Ley de Servicios Sociales (publicada en G.O. N° 38.270 del 12 de septiembre de 2005), esta ley establece una política nacional de protección a “adultos mayores y otras categorías” (personas de la tercera edad), a través del incentivo realizar un acercamiento y apoyar a las instituciones prestadoras de servicios sociales, para lo cual creó una red de voluntariado de servicios sociales.

Ley para las Personas con Discapacidad (publicada en G.O. N° 38.598 del 5 de enero de 2007), en virtud de que las disposiciones de esta ley son de orden público, las mismas son de obligatorio cumplimiento, sin que pueda renunciarse a las obligaciones y derechos allí establecidos. El objeto fundamental de esta ley es desarrollar mecanismos para el desarrollo integral de personas con discapacidad. En concreto, establece la obligación para las empresas de contar en su nómina total con un cinco por ciento de personas con discapacidad permanente. Asimismo, se establece la obligación de integrar laboralmente a las personas con discapacidad, de acuerdo con sus habilidades.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) (publicada en G.O. N° 38.242 del 3 de agosto de 2005), su objeto es desarrollar principios en materia de ciencia, tecnología e innovación, organizar el sistema y desarrollar mecanismos para promover la investigación científica, a fin de orientar las actividades al bienestar de la humanidad y preservación del ambiente.

Esta ley establece una obligación para todas aquellas empresas cuyos ingresos brutos anuales excedan las 100 mil unidades tributarias, de contribuir con una cantidad equivalente al 0,5% y hasta un 2% de dichos ingresos (dependiendo de la actividad que desarrolle la empresa el porcentaje varía), en formación de talento humano, actividades de investigación y desarrollo a ser realizadas en el país o contribución con proyectos sociales.

Ley Orgánica contra el Tráfico Ilícito de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (publicada en G.O. N° 38.337 del 16 de diciembre de 2005), esta ley establece una obligación para las personas naturales y jurídicas, de contribuir en la prevención de los delitos de consumo ilícito y tráfico de las sustancias establecidas en la ley. Así, prevé un aporte especial derivado del principio de la responsabilidad social, el cual conlleva la obligación para las personas jurídicas fabricantes de bebidas alcohólicas, tabaco y sus mezclas, en función de su responsabilidad social, a destinar un aporte del 2% de sus ganancias netas anuales a la creación, construcción, restauración, mantenimiento, fortalecimiento y funcionamiento de centros de prevención, desintoxicación, tratamiento,

rehabilitación y readaptación social de personas consumidoras de alcohol, tabaco y sus mezclas; así como apoyo a programas de prevención social integral elaborados por el Ejecutivo Nacional. Asimismo, la ley establece que las empresas con más de cincuenta trabajadores, deben contribuir en distintas proporciones en función de sus ingresos, con programas de prevención integral social contra el tráfico y consumo de drogas ilícitas.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (publicada en G.O. N° 38.628 del 16 de febrero de 2007), establece que están exentos de impuesto las instituciones benéficas y de asistencia social, las actividades religiosas, deportivas, educacionales y ambientales, entre otras. De igual forma, prevé una deducción del ISLR a las liberalidades realizadas en cumplimiento de responsabilidad social y fines de utilidad colectiva.

Ley Orgánica del Ambiente (publicada en G.O. N° 5.833 Ext. del 22 de diciembre de 2006), su objeto consiste en establecer las disposiciones y principios rectores de la gestión del ambiente, en el marco de un desarrollo sustentable. De esta forma, establece la obligación para personas naturales y jurídicas, de formular y ejecutar proyectos para la utilización correcta de los recursos naturales y la generación de procesos permanentes de educación ambiental para la conservación de ecosistemas y capacitación de personal.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medios Ambiente de Trabajo (publicada en G.O. N° 38.236 del 26 de Julio de 2005), el objeto de la presente Ley es establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Existen otras leyes adicionales a los ejemplos indicados, que de igual forma contemplan obligaciones y parámetros en esta materia, entre ellas podemos mencionar: la Ley de los Consejos Comunales (publicada en G.O. N° Gaceta Oficial No 39.335 del 28 de diciembre de 2009), la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (publicada en G.O. N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012) y la Ley Orgánica de Protección del Niño, Niña y Adolescente (publicada en G.O. N° 5.859 Extraordinario del 10 de diciembre de 2007), que han sido creadas como fundamento para crear una conciencia de responsabilidad social.

Agenda Local 21, constituye un manual de referencia para la determinación de políticas empresariales y gubernamentales, así como para la adopción de decisiones personales con las que nos adentraremos en el próximo siglo. Este documento fue suscrito en la Cumbre de la Tierra, la más vasta reunión de dirigentes mundiales, que se celebró en el mes de junio de 1992, en Río de Janeiro (Brasil).

La Agenda 21 exhorta a los gobiernos a que adopten estrategias nacionales para el desarrollo sostenible. Estas deberán elaborarse con la amplia participación de todos los sectores, incluidas las organizaciones no gubernamentales y el público en general. La Agenda 21 coloca a los gobiernos nacionales en la vanguardia del proceso de cambio, pero destaca la necesidad de que estos obren en amplia asociación con las organizaciones internacionales, la empresa, las autoridades locales, regionales, provinciales y estatales, así como junto con asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales.

Conforme se señala en la Agenda 21, tan sólo mediante un esfuerzo mundial mancomunado se logrará un futuro más próspero y seguro para todas las naciones.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

La investigación que se efectuó fue del tipo aplicativo:

Según explica Tamayo (2003), indica que los estudios del tipo aplicado tienen como fundamento esencial, enfocar la atención sobre la solución de teorías, a fin de lograr la optimación de la gestión realizada por los sujetos involucrados en el estudio.

La presente investigación analizó la situación actual de los centros de salud privados en Venezuela, ante un escenario poco favorable para las empresas de este sector, originado por las medidas establecidas por el gobierno nacional, tales como, la regulación de precios y la escases de insumos, acompañado de constantes ataques contra el sector privado, todo esto dificulta el buen funcionamiento de los centros de salud. Además se conoció la percepción de la responsabilidad social empresarial que tienen los diferentes actores (enfermeras, médicos y personal administrativo), que conforman un centro de salud privado y como en medio de la situación país, se podría realizar una responsabilidad social empresarial adecuada, oportuna y pertinente ante esta realidad. Al finalizar la investigación, se propusieron aportes en materia de responsabilidad social empresarial, derivados de los resultados obtenidos, por todo lo anterior, la investigación fue clasificada como una investigación del tipo aplicada.

3.2 Diseño de la Investigación

La investigación que se efectuó fue de diseño no experimental, transeccional descriptivo, de campo y documental:

Hernández (2006), señala que la investigación no experimental es sistemática y empírica, las variables independientes no se manipulan dado que ya han

sucedido. Las inferencias sobre relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, así mismo las relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

La investigación realizada fue de diseño no experimental, debido a que se inició con el análisis de la situación actual, de un centro de salud privado en Venezuela y de la percepción de la responsabilidad social empresarial, que tenían sus actores (enfermeras, médicos y personal administrativo), tal cual como se presentaban en la actualidad.

También comenta Hernández (2006), que la investigación transeccional descriptiva tiene como objetivo, indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, estudio puramente descriptivo. Se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

La investigación fue de diseño transaccional descriptivo, debido a que los datos analizados y recolectados de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) del centro de salud, fueron de un momento en específico y de una situación determinada, tal como la que enfrentan hoy en día los centros de salud en Venezuela.

Adicionalmente, Sabino (2002), señala que los diseños de campo se basan en información o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad. Su innegable valor reside en que a través de ello, el investigador puede seccionarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posibles su revisión o modificación, en el caso que surjan dudas respecto a la realidad. Esto, generalmente garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de información obtenida.

La investigación fue de diseño de campo basada en la elaboración del instrumento de investigación (cuestionario), que fue aplicado a los diversos actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) del centro de salud.

En el ámbito documental, Bernal (2010), expone que la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con

el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.

La investigación tuvo también un diseño documental ya que se analizaron las investigaciones anteriores, la literatura existen, las leyes, regulaciones y otra informaciones disponibles, que permitieron determinar la situación de los centros de salud en la actualidad en Venezuela. Además fueron consultadas las mismas fuentes de información, pero relacionadas con el tema de la responsabilidad social empresarial.

3.3 Población y Muestra

La unidad de análisis fueron los centros de salud privados.

El muestreo de informantes claves o expertos fue no probabilístico, intencional y estratégico, en un centro de salud privado de la ciudad de Caracas.

Profesionales del área de la salud tales como enfermeras y médicos, además profesionales del área administrativa, participaron en la investigación, la definición legal del perfil de estos expertos es:

La Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería en Venezuela (publicada en G.O. N° 38.263 del 01 de septiembre de 2005), en su artículo N° 3 define al enfermero o enfermera como un profesional egresado de una universidad, instituto o colegio universitario venezolano, de acuerdo con las leyes especiales sobre la materia, con conocimientos, habilidades y destrezas que se ocupan del cuidado de las personas, familias y comunidades durante todas las fases del proceso de crecimiento y desarrollo, en la salud y en la enfermedad, durante la discapacidad, la rehabilitación y hasta en la muerte, así como la gestión del cuidado y servicio.

Además en el artículo N° 5, se presentan los requisitos para el ejercicio de la profesión de la enfermería en la República Bolivariana de Venezuela:

1. Haber realizado estudios técnicos o superiores, los cuales se comprobarán al:
 - a. Poseer título de licenciado o licenciada en enfermería expedido por una universidad venezolana reconocida, de acuerdo con las leyes especiales sobre la materia.
 - b. Poseer título de técnico superior universitario en enfermería expedido por instituto o colegio universitario reconocido, de acuerdo con las leyes especiales sobre la materia.
 - c. Poseer el título de técnico medio en enfermería expedido por un centro o instituto educativo medio y diversificado, de acuerdo con las leyes especiales sobre la materia.
2. Registrar el título correspondiente en las oficinas públicas que establezcan las leyes e inscribirlo en el ministerio con competencia en materia de salud.
3. Cumplir con todas las disposiciones de esta Ley y su Reglamento.

Parágrafo Único: En caso de haber obtenido los títulos referidos en este artículo en una institución educativa extranjera, éstos deberán ser revalidados en la República Bolivariana de Venezuela, de acuerdo con lo establecido en las respectivas leyes de la República.

Las enfermeras en Venezuela son profesionales graduados agrupados como gremio en la Federación de Colegios de Enfermeras y Enfermeros de Venezuela, cuya actividad principal es agrupar y defender los intereses de los colegios a nivel nacional y sus afiliados.

La Ley del Ejercicio de la Medicina en Venezuela (publicada en G.O. N° 39.823 del 19 de diciembre de 2011), en su artículo N°2 define como ejercicio de la medicina, la prestación de atención médica preventivo-curativa a la población, por parte de los profesionales médicos y médicas, mediante acciones encaminadas a la promoción de la salud, prevención de enfermedades, reducción de los factores de riesgo, diagnóstico precoz, tratamiento oportuno, restitución de la salud y rehabilitación física o psico-social de las personas y de la colectividad en los

ámbitos familiar, comunitario, laboral y escolar, la determinación de las causas de muerte, el peritaje y asesoramiento médico-forense, así como la investigación y docencia en las ciencias médicas.

Además en el artículo N° 3 y 5, se presentan los requisitos para el ejercicio de la medicina en la República Bolivariana de Venezuela:

1. Poseer el título de doctor o doctora en ciencias médicas, médico cirujano, médica cirujana, médico integral comunitario o médica integral, comunitaria, expedido por una universidad venezolana de acuerdo con las leyes que rigen la materia.
2. Inscribir el título correspondiente en un registro principal, de conformidad con la ley.
3. Estar inscrito en el Colegio de Médicos u otra organización médico-gremial.
4. Cumplir las demás disposiciones contenidas al efecto en esta Ley y su Reglamento.

Los médicos extranjeros o médicas extranjeras podrán ejercer la profesión en territorio venezolano cuando sean nacionales de países donde los venezolanos tengan las mismas prerrogativas, debiendo llenar, para ejercer, los requisitos exigidos en el artículo anterior, en el artículo 8 y los que exigen a los venezolanos y venezolanas en el respectivo país de origen para ejercer la profesión.

Los médicos en Venezuela son profesionales graduados agrupados como gremio en la Federación Médica Venezolana, organismo que dirige las relaciones médico-patronales y el comportamiento ético de los profesionales de la medicina. Además en el caso particular del centro de salud privado donde se realizó esta investigación, los médicos en su mayoría son accionistas de la clínica. Este centro de salud privado es la asociación de varios médicos que conforman la empresa y a su vez estos médicos, son patronos en sus consultorios del personal administrativo y de enfermería.

Los empleados directos del área administrativa del centro de salud, involucrados como actores en la investigación, pertenecen a los departamentos de organización y métodos, sistemas y auditoría. Los cargos considerados fueron desde analistas hasta gerentes. Además los empleados indirectos entrevistados del área administrativa, fueron secretarias que realizan las labores diarias de los consultorios médicos.

En el momento de realizar las encuestas fueron entrevistados catorce personas repartidas en los diversos grupos de actores de la siguiente forma:

Tres enfermeras, seis médicos, tres empleados administrativos directos del centro de salud privado y dos empleados administrativos indirectos de los consultorios de los médicos que laboran en las instalaciones del centro de salud privado.

3.4 Procedimientos por Objetivos

Para cada objetivo específico los procedimientos seguidos fueron los siguientes:

Objetivo Específico 1: *Determinar la situación del contexto de los centros de salud privados en la Venezuela actual.*

Procedimiento 1: Investigación documental de la situación actual de los centros de salud en Venezuela, considerando las restricciones y regulaciones a las cuales se enfrentan.

Procedimiento 2: Análisis de la situación actual de los centros de salud en Venezuela, considerando las restricciones y regulaciones a las cuales se enfrentan.

Objetivo Específico 2: *Sistematizar la percepción de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, sobre la responsabilidad social empresarial que actualmente realizan.*

Procedimiento 1: Diseño y aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) utilizando la metodología Delphi, a los diversos actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman el centro de salud.

Procedimiento 2: Análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario), utilizando el método Delphi, a los diversos actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman el centro de salud.

Objetivo Específico 3: *Sistematizar la percepción de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, de cómo debe realizarse la responsabilidad social empresarial, dada la realidad en la Venezuela actual.*

Procedimiento 1: Diseño y aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) utilizando la metodología Delphi, a los diversos actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman el centro de salud.

Procedimiento 2: Análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario), utilizando el método Delphi, a los diversos actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman el centro de salud.

Objetivo Específico 4: *Formular propuestas adecuadas y oportunas de responsabilidad social empresarial, para centros de salud privados a partir de la sistematización realizada.*

Procedimiento 1: Formulación de propuestas de responsabilidad social empresarial, basados en el análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

3.5 Técnicas de Recolección y Procesamiento de Información

Una de las técnicas utilizada para la recolección de información y el procesamiento de la información, fue la elaboración de instrumentos de investigación (cuestionarios) y su aplicación por iteraciones basada en la metodología Delphi.

Bustamante (2012), en su artículo de la Escuela de Organización Industrial de España, ¿Que es el Método Delphi? lo presenta de la siguiente forma:

El método Delphi se engloba dentro de los métodos de prospectiva, que estudian el futuro, en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y sus interacciones.

Según Linstone (1975), es un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo.

La capacidad de predicción de la Delphi se basa en la utilización sistemática de un juicio intuitivo emitido por un grupo de expertos.

El objetivo de los cuestionarios sucesivos es disminuir el espacio inter-cuartil, esto es cuanto se desvía la opinión del experto de la opinión del conjunto, precisando la mediana, de las respuestas obtenidas. Dentro de los métodos de pronóstico, habitualmente se clasifica al Método Delphi dentro de los métodos cualitativos o subjetivos.

La calidad de los resultados depende, sobre todo, del cuidado que se ponga en la elaboración del cuestionario y en la elección de los expertos consultados.

Este método se emplea bajo las siguientes condiciones:

- No existen datos históricos con los que trabajar.
- El impacto de los factores externos tiene más influencia en la evolución que el de los internos.

- Las consideraciones éticas y morales dominan sobre las económicas y tecnológicas en un proceso evolutivo.
- Cuando el problema no se presta para el uso de una técnica analítica precisa.
- Cuando se desea mantener la heterogeneidad de los participantes a fin de asegurar la validez de los resultados.
- Cuando el tema en estudio requiere de la participación de individuos expertos en distintas áreas del conocimiento.

Las características del método son:

- Anonimato, durante el Delphi ningún experto conoce la identidad de los otros que componen el grupo de debate¹.
- Iteración y realimentación controlada, la iteración se consigue al presentar varias veces el mismo cuestionario, lo que permite disminuir el espacio intercuartil, ya que se consigue que los expertos vayan conociendo los diferentes puntos y puedan ir modificando su opinión.
- Respuesta del grupo en forma estadística, la información que se presenta a los expertos no es solo el punto de vista de la mayoría, sino que se presentan todas las opiniones indicando el grado de acuerdo que se ha obtenido.
- Heterogeneidad, pueden participar expertos de determinadas ramas de actividad sobre las mismas bases.

El método consta de cuatro fases:

- Definición de objetivos, en esta primera fase se plantea la formulación del problema y un objetivo general que estaría compuesto por el objetivo del estudio, el marco espacial de referencia y el horizonte temporal para el estudio.

¹ Aunque existen variaciones, en algunos casos se conocen quienes participan, pero no cuáles son sus respuestas.

- Selección de expertos, esta fase presenta dos dimensiones:
- Dimensión cualitativa, se seleccionan en función del objetivo prefijado y atendiendo a criterios de experiencia, posición, responsabilidad, acceso a la información y disponibilidad.
- Dimensión cuantitativa, elección del tamaño de la muestra en función de los recursos, medios y tiempo disponible.
- Formación del panel, se inicia la fase de captación que conducirá a la configuración de un panel estable. En el contacto con los expertos conviene informarles de:
 - Objetivos del estudio.
 - Criterios de selección.
 - Calendario y tiempo máximo de duración.
 - Resultados esperados y usos potenciales.
 - Recompensa prevista (monetaria, informe final, otros).
- Elaboración y lanzamiento de los cuestionarios, los cuestionarios se elaboran de manera que faciliten la respuesta por parte de los encuestados. Las respuestas habrán de ser cuantificadas y ponderadas (año de realización de un evento, probabilidad de un acontecimiento).
- Explotación de resultados, el objetivo de los cuestionarios sucesivos es disminuir la dispersión y precisar la opinión media consensuada. En el segundo envío del cuestionario, los expertos son informados de los resultados de la primera consulta, debiendo dar una nueva respuesta. Se extraen las razones de las diferencias y se realiza una evaluación de ellas. Si fuera necesario se realizaría una tercera oleada.

3.6 Metodología para la Formulación de Propuestas

Open Innovation Canvas - Herramienta: El Lienzo de Modelo de Negocio:

Posiblemente sea considerada la herramienta “estrella” dentro de la disciplina de la innovación estratégica. Se trata del lienzo para diseñar modelos de negocio, o como se le conoce habitualmente, el Business Model Canvas. Es un instrumento que facilita comprender y trabajar con el modelo de negocio desde un punto de vista integrado que entiende a la empresa como un todo.

Se trata de una herramienta diseñada por Osterwalder y Pigneur (2009), que fue presentada “en sociedad” en el “Business Model Generation” un libro absolutamente imprescindible (posteriormente traducido al castellano como “Generación de Modelos de Negocio”).

Representación Figura N°2 Business Model Generation:

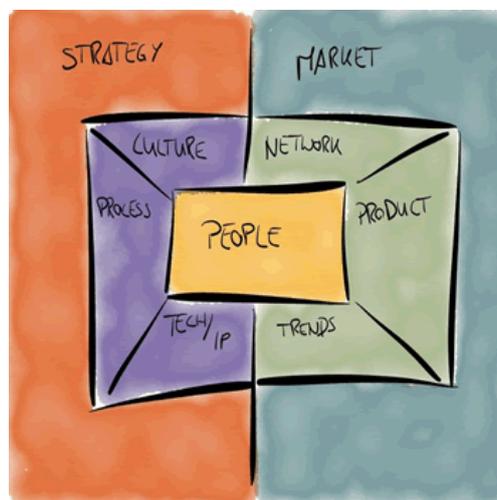


Figura N°2 *Business Model Generation*.

Fuente: Osterwalder & Pigneur (2009).

Descripción de los nueve bloques:

Estrategia:

En este bloque se debe reflejar la actual estrategia y fortalezas (ADN de la empresa) y especificar los objetivos específicos tras un esfuerzo o un proyecto. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Cuáles son las competencias?

- ¿El ADN es la base de todas las acciones?
- ¿Son los valores y objetivos tales como innovación y apertura, anclados en nuestra estrategia?
- ¿Qué se desea obtener con este esfuerzo o proyecto?

Mercado:

El bloque describe el mercado objetivo de una empresa o producto, así como cualquier mercado que podría introducir nuevos conocimientos, tecnologías o ideas en los mercados. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Se tiene conocimiento de nuestros mercados y su entorno (competidores, las condiciones del marco jurídico y socio-cultural)?
- ¿A qué grupos nos dirigimos en nuestros mercados?
- ¿Hay nuevos mercados que influyen en nuestros mercados?
- ¿Hay nuevos mercados donde sería interesante en nuestro know-how?

Tendencias:

En el bloque se analizan las tendencias que influyen en nuestra industria y mercados, además se investiga cómo estamos haciendo uso de esas tendencias. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Cuáles son las tendencias (políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y legales) que influyen en sus productos, empresa y mercados?
- ¿Cómo nos reunimos las tendencias de nuestro entorno?
- ¿Observar y evaluar sistemáticamente las tendencias?
- ¿Cómo utilizamos estas tendencias en cuanto a nuestra estrategia, tecnología y propiedad intelectual, procesos, redes y productos?

Productos:

El bloque presenta los productos y servicios que la empresa ya está ofreciendo o que se quieren ofrecer en el mercado. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Cuál es el valor que entregan nuestros productos (propuesta de valor) y que necesidades se satisfacen con él?
- ¿Los valores de nuestros productos se complementan mutuamente?
- ¿Dónde están nuestros productos en la curva de S de la tecnología?
- ¿Qué roles entre hacer tecnología y mercado aplicamos para nuestros productos?
- ¿Qué tecnologías, propiedad intelectual y conocimiento utilizamos para nuestros productos?

Red:

En este bloque se consideran a todos los socios con los que podríamos estar trabajando durante el desarrollo de nuestros productos y las actividades que impulsamos dentro de estas redes. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Cuáles son los socios que tenemos en nuestra red y qué funciones cumplen?
- ¿Podrían los socios razonablemente apoyar nuestra red?
- ¿Qué procesos para el tratamiento del escultismo y socio fomentamos?
- ¿Cuál es la estructura de nuestra red (anchura, profundidad, formal o informal)?

Tecnología:

En este bloque se visualiza la tecnología y la propiedad intelectual que utilizamos o se necesita utilizar, para desarrollar con éxito nuestros productos. También evalúa como trabajar con estos. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Qué tecnologías se tienen o se necesitan?

- ¿Hay estructuras internas y procesos para el manejo de la tecnología y la propiedad intelectual (especialmente cuando proviene de fuentes externas)?
- ¿Cómo utilizamos la tecnología y la propiedad intelectual (enfoque especialmente Inside-Out)?
- ¿Quién trae nuevas tecnologías y propiedad intelectual a nuestra organización?

Procesos:

El bloque revisa todos los procesos de innovación que tengamos en el lugar y todos los procesos que necesitamos, para conectar los diferentes bloques en nuestro modelo. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Cómo se ven los procesos de desarrollo del producto, gestión y modelo de negocio?
- ¿Cómo conectar los procesos de la gente, los conocimientos y las redes, con respecto a nuestra cultura y estrategia?
- ¿Qué controla nuestra innovación?
- ¿Cuándo y cómo son socios externos los clientes, proveedores y competidores y cuáles son sus conocimientos incluidos en el proceso de desarrollo del producto?

Cultura:

En este bloque se describen los valores compartidos, mentalidades y visiones de la población y su corbata a nuestros procesos. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Cuál es la apreciación común de valores, comportamiento, actitudes y normas?
- ¿Qué posibilidades se ofrecen a los empleados para trabajar creativamente, a través de los departamentos y auto-iniciativa?

- ¿Qué tan importante es la orientación tecnológica, de mercado y empresarial, dirigida hacia el aprendizaje en la organización?
- ¿Qué papel juega el fracaso dentro de la organización?
- ¿La cultura se refleja en nuestros procesos?

Gente:

El bloque describe todos los departamentos, los equipos y las personas que son necesarios dentro y fuera de nuestra organización. La gente tiene que representar todas las conexiones entre otros bloques. Conviene realizar interrogantes tales como:

- ¿Qué funciones organizativas y responsabilidades se asignan?
- ¿Cuáles son las personas que en la empresa representan definidos puntos de intersección con la red?
- ¿Qué roles la gente tiene operan fuera la red?

3.7 Operacionalización de las Variables

Tabla N°1 Operacionalización de las Variables.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Sub Dimensión	Técnica o Herramienta	Fuente	
Investigar como los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, perciben la responsabilidad social empresarial, realizada y a realizar en la Venezuela actual.	Determinar la situación del contexto de los centros de salud privados en la Venezuela actual.	Contexto de los centros de salud privados.	Legal.	Leyes, y regulaciones.	Búsqueda, revisión y análisis de la literatura existente, investigaciones anteriores, leyes y regulaciones.	Fuentes de información secundarias, basadas en las revisiones documentales.	
			Institucional.	Restricciones, regulaciones, otras medidas gubernamentales, así como también presiones institucionales y colectivos para-estadales.			
			Político.	Poder Popular, Partido política y fuerzas armadas.			
			Económico.	Suministros, inflación ingreso de los clientes (capacidad de pago), seguros.			
			Social.	Situación comunidades aledañas, situación social de la ciudad.			
	Sistematizar la percepción de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, sobre la responsabilidad social empresarial que actualmente realizan.	Percepción actual de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, sobre la responsabilidad social empresarial.	Conocimiento actual de las enfermeras, sobre la responsabilidad social empresarial de las clínicas.	Conocimiento actual de los, médicos sobre responsabilidad social empresarial de las clínicas.	Concepto de responsabilidad social empresarial. RSE actual desde las clínicas privadas. RSE actual desde la clínica donde trabaja.	Aplicación de cuestionarios de investigación utilizando el método Delphi.	Informantes claves seleccionados para la realización Delphi.
					Concepto de responsabilidad social empresarial. RSE actual desde las clínicas privadas. RSE actual desde la clínica donde trabaja.		
					Concepto de responsabilidad social empresarial. RSE actual desde las clínicas privadas. RSE actual desde la clínica donde trabaja.		
					Concepto de responsabilidad social empresarial. RSE actual desde las clínicas privadas. RSE actual desde la clínica donde trabaja.		
					Concepto de responsabilidad social empresarial. RSE actual desde las clínicas privadas. RSE actual desde la clínica donde trabaja.		

Tabla N°2 Operacionalización de las Variables.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Sub Dimensión	Técnica o Herramienta	Fuente
Investigar como los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, perciben la responsabilidad social empresarial, realizada y a realizar en la Venezuela actual.	Sistematizar la percepción de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, de cómo debe realizarse la responsabilidad social empresarial, dada la realidad en la Venezuela actual.	Percepción de los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, sobre cómo debe hacerse la RSE en el futuro.	Propuesta de las enfermeras, sobre la responsabilidad social empresarial de las clínicas.	RSE a realizar desde las clínicas privadas dada la realidad actual. Aspectos específicos de RSE a realizar desde la clínica donde labora.	Aplicación de cuestionarios de investigación utilizando el método Delphi.	Fuentes de información primarias, basadas en la aplicación del instrumento de investigación.
			Propuesta de los, médicos sobre la responsabilidad social empresarial de las clínicas.	RSE a realizar desde las clínicas privadas dada la realidad actual. Aspectos específicos de RSE a realizar desde la clínica donde labora.		
			Propuesta del personal administrativo) sobre la responsabilidad social empresarial de las clínicas.	RSE a realizar desde las clínicas privadas dada la realidad actual. Aspectos específicos de RSE a realizar desde la clínica donde labora.		
Formular propuestas adecuadas y oportunas de responsabilidad social empresarial, para centros de salud privados a partir de la sistematización realizada.	Propuestas de responsabilidad social empresarial del sector de clínicas privadas.	Propuestas de RSE generales para las clínicas privadas.	Propuestas de RSE para las clínicas privadas.	Propuesta estratégicas de RSE para el sector de clínicas privadas.	Formulación de propuestas de responsabilidad social empresarial.	Aportes de los resultados derivados de la investigación.
				Operacionalización de la propuesta para el sector de clínicas privadas.		
			Propuestas de RSE para una clínica privada.	Propuesta estratégicas de RSE para una clínica privada.		
				Operacionalización de la propuesta para una clínica privada.		

3.8 Consideraciones Éticas

Los siguientes planteamientos fueron tomados en cuenta en lo referente al manejo de la información, para la elaboración de la investigación realizada:

Los principios que orientan la actitud y el comportamiento del Licenciado en Contaduría Pública, establecidos en el Código de Ética del Contador Público, promulgado por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2012) y de forma supletoria por el Código de Ética del Contador Público promulgado por el Federación Internacional de Contadores (2011).

En este sentido, el Código de Ética Internacional (IFAC) establece como principios fundamentales la integridad, la objetividad, la confidencialidad y el debido comportamiento profesional, entendiendo cada uno de ellos como se definen a continuación:

Integridad, el contador profesional deberá ser recto y honrado en todas las relaciones profesionales de negocios.

Objetividad, el contador profesional no deberá permitir que sesgos, conflictos de interés o influencia indebida de otros, predominen sobre los juicios profesionales o de negocios.

Competencia profesional y cuidado debido, el contador público tiene un deber continuo de mantener el conocimiento y la habilidad profesionales al nivel que se requiere, con el fin de asegurar que el cliente reciba un servicio con alto nivel de calidad. Deberá actuar de manera diligente y de acuerdo con las normas técnicas y profesionales aplicables cuando preste sus servicios.

Confidencialidad, el contador público deberá respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de los trabajos encomendados, por ende, no deberá revelar esta información a terceros, sin la autorización específica y adecuada, excepto de que se trate de alguna averiguación de tipo legal o profesional.

Comportamiento profesional, este principio se refiere al deber por parte del contador para con las leyes y regulaciones relevantes y en lo posible evitará cualquier hecho que perjudique el honor de la profesión.

La Ley de Derechos de Autor en Venezuela (publicada en G.O. N° 4.638 Extraordinario del 1° de octubre de 1993), reconoce en su artículo N° 1 los derechos de los autores sobre todas las obras de ingenio de carácter creador, cualquiera que sea su género, mérito, forma de expresión y destino. Algunos de los lineamientos mencionados son:

- Respetar los derechos de autor sobre cualquier tipo de obra consultada y aplicada.
- No divulgar información que no sea pública, sin el previo consentimiento del autor.
- Las ediciones de obras ajenas o de textos, cuando representen el resultado de una labor científica, están protegidas.
- Siempre que se indique claramente el nombre del autor y de la fuente, es lícito la inclusión de una obra ya publicada, dentro de una obra científica.

El Proyecto Formativo Institucional de la UCAB (2013), que establece cuatro características básicas de la impronta de la Universidad Jesuita, como los vectores que en síntesis orientan su dirección:

Utilitas, la universidad jesuita tiene una dimensión eminentemente práctica. Intenta proveer a los estudiantes de conocimientos y habilidades para sobresalir en cualquier campo de profesionalización que elijan, lo cual requiere que la universidad se destaque en excelencia académica y sea reconocida por ella.

Lustitia, expresa el acento en la necesidad de educar de tal manera que la dimensión anterior, trascienda de lo pragmático a objetivos más trascendentales. Los estudiantes de una universidad jesuita se forman para la transformación y el compromiso social, mientras se convierten en profesionales de reconocida excelencia.

Humanitas, la anterior dimensión será posible en la medida en que se cultiva una actitud esencial. En su formación los estudiantes descubren su propia humanidad y la de sus contemporáneos, haciéndose hombres y mujeres para los demás y con los demás, sintiéndose parte de esa ciudadanía mundial comprometida con los grandes fines de la humanidad.

Fides, se debe facilitar a los estudiantes mediante un debido proyecto pedagógico, la lectura y comprensión de las dimensiones anteriormente mencionadas desde la perspectiva cristiana, a la vez que se ponen a su alcance posibilidades reales, de un profundo encuentro con el Dios Jesús de Nazaret a través de un adecuado plan de pastoral.

La UCAB asume esta direccionalidad desde su estrecha pertenencia a la red AUSJAL (Asociación de Universidades Confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina), integrada por 30 universidades en América Latina y el Caribe. Esta red forma parte de un conjunto mayor compuesto por 200 universidades jesuitas, con presencia en los cinco continentes.

La pertenencia a la red AUSJAL implica para la UCAB, hacer suyos los lineamientos de sus planes estratégicos y cooperar activamente en sus diversos proyectos específicos. De esta manera se fortalece su capacidad de incidencia en América Latina, a la vez que se enriquece en el intercambio y cooperación con otras universidades homólogas.

CAPÍTULO IV. MARCO ORGANIZACIONAL

El centro de salud privado que fue objeto de estudio en la investigación realizada, es una organización constituida por un equipo médico altamente especializado, que cuenta con el apoyo del mejor personal auxiliar tales como, bioanalistas, técnicos radiólogos, enfermeras profesionales y auxiliares, entre otros. Un personal administrativo y obrero de alta calidad profesional y humana, quienes juntos son el pilar fundamental de una adecuada asistencia a los pacientes.

4.1 Visión

- Ser una institución primera en su tipo por:
- La superación de las expectativas de sus pacientes.
- La extraordinaria prestación de servicios de todos sus integrantes.
- Su adecuación a los avances tecnológicos.
- Su capacidad de respuesta a las exigencias del mercado.
- La mejor relación precio-valor de sus servicios.

4.2 Misión

El centro de salud es una institución privada que proporciona a sus médicos el lugar idóneo para promover y restablecer la salud mediante su alta calidad científica y ética, basándose en el mejoramiento continuo de la tecnología y del capital humano de la organización, con el propósito de garantizar la satisfacción del paciente y aumentar su valor patrimonial.

4.3 Valores

- Honestidad.
- Respeto.
- Trabajo en equipo.
- Excelencia.
- Convicción.
- Mística.
- Lealtad.

4.4 Historia

A finales de la década de los sesenta, un grupo de Médicos con gran trayectoria asistencial y docente, comienzan a explorar la posibilidad de fundar un clínica privada de primera calidad, que les permitiera ejercer con el más alto nivel científico, apego individual y colectivo a las normas éticas, alto espíritu de servicio y gran sensibilidad social, incorporando lo más moderno de los avances tecnológicos. Así en diciembre de 1970 se funda un grupo de médico, con 24 socios, que al cabo de pocos meses se fue nutriendo de nuevos especialistas, todos debidamente acreditados, con una excelente preparación académica y profesional, en su gran mayoría profesores de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela.

Tras un largo proceso en mayo de 1977 abre sus puertas el centro de salud privado, equipado con 53 habitaciones, quirófanos, unidad de terapia intensiva, unidad de emergencia, además todos los servicios y equipos para prestar una atención idónea. Todo esto en una edificación funcional, sobria y acogedora, en un ambiente cordial y respetuoso.

Actualmente los servicios prestados son:

- Emergencia.

- Terapia intensiva.
- Unidad quirúrgica.
- Radiología e imágenes.
- Cardiología y hemodinamia.
- Laboratorio.
- Hospitalización.
- Admisión.

Las especialidades médicas son:

- Alergología.
- Anatomía patológica.
- Anestesiología.
- Anestesiología cardiovascular.
- Artroscopia.
- Cardiología.
- Cirugía plástica.
- Cirugía artroscópica.
- Cirugía cardiovascular.
- Cirugía de tórax.
- Cirugía de columna.
- Cirugía de la mano.
- Cirugía general.
- Cirugía laparoscópica.
- Cirugía maxilo-facial.
- Cirugía oncológica.
- Cirugía ortopédica.
- Cirugía pediátrica.
- Cirugía plástica ocular.
- Cirugía reconstructiva.
- Coordinación de servicios médicos.
- Cuidados intensivos.

- Dermatología.
- Endocrinología.
- Fertilidad.
- Fisiatría.
- Gastroenterología.
- Gastroenterología infantil.
- Ginecología.
- Ginecología (Esterilidad).
- Hematología.
- Infectología.
- Inmunología.
- Inmunología clínica.
- Intensivista.
- Internista.
- Medicina crítica pediátrica.
- Nefrología.
- Neonatología.
- Neumonología.
- Neurocirugía.
- Neurología.
- Nutricionista clínico.
- Obstetricia.
- Oftalmología.
- Oftalmología - cirugía láser.
- Oncología.
- Ortopedia.
- Ortopedia infantil.
- Otorrinolaringología.
- Pediatría.
- Psiquiatría.

- Puericultor.
- Radiología.
- Reumatología.
- Traumatología.
- Urología.

Este centro de salud privado se ha venido consolidando en la actualidad, con un proceso de transformación empresarial y adecuando su infraestructura a los nuevos retos de la institución. El desarrollo logrado se ha fundamentado en una visión estratégica, que se ha centrado en hacer de la empresa un recinto adaptado a las necesidades de los pacientes, en función de la disponibilidad de recursos y capacidad financiera, obteniendo como resultado una inversión en equipamiento médico e infraestructura bastante elevada.

Los logros de mayor relevancia son: construcción de habitaciones del sexto piso, remodelación de quirófanos, instalación de tanque de oxígeno, creación del cuarto de desechos, remodelación de baños públicos, instalación del nuevo tomógrafo de sesenta y cuatro cortes, creación de una sala de adiestramiento, remodelación y adecuación de la farmacia, automatización del flujo de procesos y manejo de imágenes mediante la implantación del sistema RIS & PACS, adecuación del cuarto de servidores y de la central telefónica, formación del plan Amigos de la Clínica, jornadas quirúrgicas con Fundana y Operación Sonrisa.

En esa institución se mantiene conciencia que se debe trabajar aún más por la excelencia del servicio y sentar las bases para el concepto de calidad, entendido como la mejora continua de procesos y actividades que lleven a un nivel óptimo, que satisfaga las necesidades de los pacientes y de quienes laboran día a día en este centro de salud.

Finalmente, aun cuando el entorno del país se ha tornado difícil, con el trabajo místico, continuo y dedicado, se logran mejores condiciones de salud, seguridad y bienestar a los pacientes mediante mayores y productivas inversiones en

tecnología, se desarrolla el recurso humano, la calidad de atención e investigación y se fomenta el mantenimiento, mejoramiento y construcción de infraestructura física y fortalecimiento de los servicios.

CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presenta de forma detallada los resultados obtenidos en la investigación documental, que permitió determinar el contexto de los centros de salud privados en la Venezuela actual, atendiendo a lo establecido en el primer objetivo específico.

5.1 Leyes, normas o regulaciones gubernamentales aplicables en el sector y su efecto en el contexto de las clínicas

La Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), fue creada en 1958, con la promulgación por parte del Estado del Decreto Oficial N° 501, como un cuerpo colegiado que asesoraba al Ministerio de Fomento de la época, conformado por el sector público y privado. El objetivo principal de la comisión era velar por la estandarización y normalización bajo lineamientos de calidad, es decir, asegurar que un producto elaborado en Venezuela, cumplía con los requisitos y había sido objeto de la certificación de calidad.

Durante el año 1970 el Ministerio de Fomento crea la Dirección de Normalización y Certificación de Calidad (DNCC), esta dirección fue la encargada de dar la aprobación COVENIN a los laboratorios, hasta finales del año 1992.

En el año 2004, con la promulgación del Decreto Oficial N° 1.195, sobre la normalización técnica y el control de la calidad, COVENIN se convierte en FONDONORMA, cuyo significado es Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad.

La Norma Venezolana COVENIN N° 2339-87, para la clasificación de clínicas, policlínicas, institutos u hospitales privados, fue aprobada el 12 de agosto de 1986, como iniciativa del Ministerio de Fomento y el Ministerio de Sanidad y

Asistencia Social, con el objeto de regular el funcionamiento de dichas instituciones.

En ella se establecen los requisitos mínimos que deben cumplir las clínicas, policlínicas, institutos u hospitales privados, para su clasificación, de acuerdo a los servicios que prestan al usuario, así como los recursos del personal médico, paramédico y el equipamiento de que dispongan.

La clasificación presentada en esta norma por los servicios médicos prestados es la siguiente:

Tipo A:

- Pediatría:
General, quirúrgica y neonatología.
- Obstetricia y ginecología:
- Cirugía:
General, otorrinolaringología, oftalmología, cardio-cirugía y traumatología.
- Medicina:
Interna, cardiología, neumonología, gastroenterología, psiquiatría y oncología.

Tipo B:

- Pediatría:
General y neonatología.
- Obstetricia y ginecología:
- Cirugía:
General y traumatología.
- Medicina:
Interna y cardiología.

Tipo C:

- Pediatría.
- Obstetricia.
- Cirugía general.
- Medicina interna.

Las condiciones generales establecidas en la presente norma, aplicables para todos los tipos de establecimientos contemplan lo siguiente:

- Servicio de administración, contabilidad, caja y admisión con el equipamiento adecuado y atendido por personal profesional técnicamente entrenado.
- Facilidad de movilidad y traslado de enfermos y minusválidos.
- Servicio de lavandería propio o contratado.
- Señalización especial para orientar a los usuarios hacia los servicios principales o hacia las vías de emergencia.
- Ascensores con capacidad suficiente, de acuerdo al número de pacientes en movilización, tanto en servicio de hospitalización como ambulatorio, de acuerdo con lo indicado en la Norma COVENIN 621.
- Camillas y sillas de ruedas, para el traslado de pacientes que lo requieran.
- Salas de espera comunes para visitantes, dotadas de servicio sanitario y mobiliario completos.
- Planta eléctrica de emergencia automática con redes de suministro para quirófanos, salas de parto, retenes, unidad de terapia intensiva, ascensores y pasillos de emergencia.
- Dispensadores de agua potable distribuidos estratégicamente.
- Sistemas de extinción y prevención de incendio de acuerdo con lo indicado en la Norma COVENIN 823.
- Los medios de escape deberán cumplir con lo indicado en la norma COVENIN 810.
- Todas las instalaciones eléctricas deberán cumplir con lo indicado en la Norma COVENIN 200.
- Servicio de epidemiología, registro y denuncia de enfermedades transmisibles a las autoridades competentes.

Es necesario señalar que esta norma creada en el año 1986 es muy antigua y la misma no fue actualizada en el año 2004 con la creación de Fondonorma, por lo cual, no tiene una relación coherente con la legislación actual y además muchas de las regulaciones establecidas, no consideran la realidad económica del país.

La Providencia Administrativa N° 294, fue aprobada el 26 de junio del año 2013 en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.196, por la Superintendencia Nacional de Costos y Precios (SUNDECOP), categoriza la prestación de servicios médicos, se establecen los procedimientos para la inscripción de los centros de salud privados en el registro nacional de precios de bienes y servicios y se determinan los precios de los servicios médicos que en ella se señalan.

En dicha providencia se considera como centro de salud privados a los establecimientos dedicados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, así como la rehabilitación de sus secuelas, con el fin de fomentar y restituir la salud de la población.

La señalada providencia contempla un régimen de control y determinación de precios de los servicios médicos de salud privados, en el cual los prestadores de estos servicios, deberán recibir como contraprestación de tales servicios, los precios fijados en los anexos de esta providencia administrativa, los cuales incluyen todos los elementos estructurales, equipos técnicos y humanos requeridos para la atención médica, excluyendo los honorarios médicos.

A continuación se presenta a manera de ejemplo el anexo A de la providencia, en donde se establecen los precios que deberán ser cobrados por los diferentes servicios:

Tabla N°3 Anexo A Providencia Administrativa N° 294.

N°	Concepto	Precio Clínica Tipo 1	Precio Clínica Tipo 2	Precio Clínica Tipo 3	Unidad de Medida
1	Servicios de clínica				
1.1	Emergencia				
1.1.1	Servicio de emergencia adulto	2800	1988	1846	Día
1.1.2	Servicio de emergencia pediátrico	2800	1988	1846	Día
1.2	Hospitalización				
1.2.1	Servicio de hospitalización en habitación privada	2760	1960	1819	Día
1.2.2	Servicio de hospitalización en habitación semi-privada	1650	1172	1088	Día
1.3	Cuidados Intensivos				
1.3.1	Terapia intensiva adulto	5640	4004	3718	Día
1.3.2	Terapia intensiva pediátrica	5640	4004	3718	Día
1.3.3	Terapia intensiva neonatal	5640	4004	3718	Día
1.4	Quirófano				
1.4.1	Quirófano convencional 1era hora	5700	4047	3757	Hora
1.4.2	Quirófano convencional fracción 30 min	1710	1214	1127	30min
1.4.3	Sala de Parto (incluye equipos, material y medicamentos)	9500	6745	6262	Uso
1.5	Atención Quirúrgica Ambulatoria				
1.5.1	Cirugía ambulatoria desde preparación hasta alta	3420	2428	2254	Hora
1.5.2	Cada 30 minutos adicionales de quirófano	1026	728	676	30min
1.6	Servicios Especializados				
1.6.1	Servicio de hemodialisis	200	142	132	Sesión
1.6.2	Servicio de hemodinamia				
1.6.2.1	Procedimiento diagnóstico (insumos y personal)	3600	2556	2373	Procedimiento
1.6.2.2	Procedimiento terapeutico (permite facturar aparte solamente materiales especiales balón, stent, coil, etc)	4300	3053	2835	Procedimiento
1.6.3	Servicio de quimioterapia oncológica	1380	980	910	Sesión
1.6.4	Servicio de radioterapia oncológica				
1.6.4.1	Radiación interna (Braquiterapia)	6000	4260	3955	Sesión
1.6.4.2	Radiación externa (para mama, pulmón, oral, próstata, vejiga, digestivo, SNC, ginecológico, linfoma, sarcomas, metástasis)				
1.6.4.2.1	Radiación de fotones				
1.6.4.2.1.1	Rayos gamma: cobalto 60 y radio	4000	2840	2637	Sesión
1.6.4.2.1.2	Rayos x acelerador lineal	4000	2840	2637	Sesión
1.6.4.2.2	Radiación por partículas	4000	2840	2637	Sesión

El sector de la salud privada en Venezuela, se ha visto muy afectado motivado a esta regulación de precios impuesta por el Ejecutivo, afectando sus ingresos y el aumento de las tarifas, varios años después de su aprobación, se hacen absolutamente irrecuperables los costos invertidos por las clínicas para la prestación de los servicios médicos, considerando la inflación generalizada, los aumentos continuos del salario mínimo, la reducción de la jornada laboral, la creación y el aumento de impuestos, que harían absolutamente necesaria la actualización de los precios controlados por la regulación.

Además los insumos médicos y repuestos de los equipos médicos, que deben ser importados para el adecuado funcionamiento, son adquiridos en moneda extranjera, en medio de una escasez de divisas desencadenada por el control de cambio vigente, por lo cual, la calidad y cantidad de los servicios prestados en los centros de salud privados, han disminuido considerablemente.

Durante el último año muchas clínicas han cerraron sus balances contables en cero, en un intento para lograr cubrir los costos y sobrevivir como empresas rentables, las clínicas privadas ante la regulación y debido a la creciente inflación, las constantes devaluaciones de la moneda y el incremento en la estructura de costos, decidieron aumentar el precio de los servicios no regulados. De igual manera se hace necesario que el contenido de la providencia sea revisado de manera conjunta entre el gobierno y el sector de la salud privada, para que las tarifas reguladas sean actualizadas y así poder mantener la calidad del servicio prestado.

García (2016), Director de la Asociación Venezolana de Clínicas y Hospitales en el artículo "Aumentan el precio de servicios en el sector salud privado" de Notitotal.com, el 19 de enero del 2016 comentó, que después de analizar las solicitudes de las clínicas decidieron subir el precio del servicio de hospitalización, del kit de ingreso del paciente, que incluye zapatillas descartables, almohada, pato, pito y toalla, así como los honorarios del asistente hospitalario, entre otros. Mencionó que en el servicio de quirófano se incrementaron los precios de ítems

como, el uso de instrumental especial para las operaciones, los exámenes intensificados de imágenes, laparoscopias y cirugía bariátrica, que no han sido congelados.

En el área de la emergencia se aumentó el precio de la telemetría, es decir, el uso de aparatos para ver imágenes en un centro único de visión, también la interconsulta. García señaló que también elevaron los precios de algunos exámenes de laboratorio y de imágenes, como las pruebas hormonales, de patología oncológica y otros estudios especializados. Kabbabe (2013), Experimentado médico venezolano en el artículo “¿Qué va a pasar con las clínicas privadas en Venezuela?” de Prodavinci.com, el 20 de septiembre del 2013 comentó, más del 95% de las hospitalizaciones en las clínicas privadas se hacen a través de pólizas de seguros. La regulación beneficia a las aseguradoras, reduce el monto de la siniestralidad, en detrimento de la calidad de atención médica del asegurado. ¿Y quiénes son los dueños de las compañías aseguradoras? Una importante porción de las aseguradoras está hoy en manos de una clase emergente, la llamada boliburguesía, que absorbe un altísimo porcentaje de las pólizas del Estado. Hay también aseguradoras que articulan sus propios centros de salud y obligan a sus afiliados a acudir donde ellos deciden, violando el derecho primario de todo paciente, como es escoger el médico y la institución de su preferencia.

Rosales (2013), Presidente de la Asociación Venezolana de Clínicas y Hospitales privados en el artículo “Regulación inconsulta de precios asfixia las clínicas privadas” de Notitarde.com, el 02 de enero del 2013 señaló, que alejado de la realidad en la Providencia 294, por ejemplo, una hemodiálisis y una radiografía se presupuestan en 200 bolívares y se aplica un mismo precio para procedimientos de emergencia distintos, que requieren exámenes y tratamientos diferentes. A esto se le suma que las clínicas, en los últimos años, han pasado a atender a más del 50% de la población en toda la nación, debido al colapso del sistema de salud público, a pesar de que éste posee más de 45 mil camas, mientras que las clínicas tienen apenas 8 mil.

Carlos Rosales reiteró que los centros a los que representa están trabajando sin los recursos adecuados y “sin cobrar los precios justos para cubrir nuestros costos y gastos, ni reponer los insumos”.

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras aprobada el 7 de mayo de 2012, en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076, establece en su artículo N° 1 como objeto principal, proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar. Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

El cambio más significativo presente en esta ley contemplado en su artículo N° 173 que afecta a las clínicas, es que los trabajadores deberán tomar dos días de descanso consecutivos, por lo cual, la reducción de la carga de horas laborales, aumenta el costo del personal debiendo contratar a más trabajadores para lograr cumplir con las exigencias de los pacientes. Rosales (2013), Presidente de la Asociación Venezolana de Clínicas y Hospitales privados, señala que los efectos de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), aplicada desde el pasado 1° de mayo del 2012, contribuye a incrementar notablemente los costos operativos, en vista que son instituciones que trabajan todos los días del año, las 24 horas del día, con nóminas de entre 1.000 y 1.500 trabajadores.

5.2 Otras medidas gubernamentales, presiones institucionales, colectivas y para-estadales aplicables en el sector y su efecto en el contexto de las clínicas

Los organismos gubernamentales que afectan de una u otra manera el contexto de las clínicas son:

- El Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPSS).
- La Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG).
- La Superintendencia de Precios Justos (SUNDDE).
- La Defensoría del Pueblo.
- El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Estos organismos gubernamentales ejercen funciones de fiscalización en cada una de sus áreas, entre otras cosas, se encargan de coordinar, controlar, administrar y supervisar, las operaciones y los servicios prestados por los centros de salud privados, sin embargo, en el ejercicio de sus funciones de inspección y fiscalización, frecuentemente imponen grandes multas por pequeños detalles.

Específicamente en el sector salud son realizadas inspecciones de oficio, que verifican el cumplimiento de las normativas sanitarias, para el adecuado funcionamiento de los centros de salud.

Otras inspecciones especiales son realizadas en atención de las denuncias realizadas por los pacientes, presuntamente afectados por el cobro excesivo en las clínicas privadas y por las demoras en el proceso de ingreso y egreso, que generan retrasos en la atención de los mismos. Adicionalmente las fiscalizaciones en materia de tributos que son realizadas por funcionarios del Seniat, presentes en el día a día de los centros de salud privados.

Es importante comentar que ocasionalmente se han evidenciado presiones por parte de sindicatos del gobierno, consejos comunales y asociaciones de vecinos, con la finalidad de obtener atención médico asistencial, sin pago o con descuentos gigantescos e inmanejables.

En el anexo a, se detalla la misión, visión y competencias de cada uno de estos organismos.

5.3 Efectos de los términos poder popular, partido político y fuerzas armadas, en el contexto de las clínicas

La ideología socialista del Estado Venezolano basada en el populismo, se ha mantenido durante los últimos años, influenciando las políticas gubernamentales aplicadas en materia de salud. Las clínicas privadas son vistas como negociantes y mercantilistas, por lo que han intentado establecer un sistema social, que permita el acceso de las personas de escasos recursos, a la atención médico asistencial, probablemente en el contexto y subconsciente de los ciudadanos, el efecto de ésta ideología distorsiona la realidad, creando confianza en apoyos partidistas del gobierno.

Walder (2013), Exministro de Sanidad en el artículo "La crisis en la salud afecta al eslabón más delicado: el paciente" del Diario de Caracas, el 23 de agosto del 2013, critica que la capacidad gerencial del gobierno evidencie un franco deterioro, buena parte de la gerencia de este gobierno tiene un ladrillo ideológico, que dice que todo lo que venga del sector privado es corrupción.

La implementación de la política gubernamental de atención integral incluyó, el desarrollo de centros de atención primaria y clínicas populares denominados la Misión Barrio Adentro, con la dirección de médicos cubanos y venezolanos, su finalidad fue garantizar la salud como derecho social, universal y gratuito. Sin embargo, el funcionamiento de estas instituciones ha sido descuidado e ineficiente, además el creciente deterioro de los hospitales a nivel nacional y la

falta de presupuesto e insumos, han hecho que la satisfacción de las necesidades de salud de la población, sean prácticamente nulas, evidenciándose que las políticas gubernamentales aplicadas no son las adecuadas.

La crisis económica y política en la que se encuentra sumergida Venezuela, también afecta el funcionamiento adecuado de los centros de salud privados, por causa de la inflación desmedida, los venezolanos cada día tienen menos acceso a una atención asistencial de calidad, que garantice su derecho a la vida. El socialismo implantado por Hugo Chávez, le restó valor a la inversión privada y sus tendencias perjudicaron la producción nacional, incrementando las importaciones.

Las normas emanadas del Ejecutivo dirigidas hacia los inversionistas privados, tales como leyes, regulaciones y fiscalizaciones que en ocasiones son realizadas por el personal de los entes fiscalizadores, acompañados de guardias nacionales pertenecientes a las fuerzas armadas, arriesgan el mantenimiento de las clínicas como opciones de salud. La burocracia en el manejo de la toma de decisiones en torno al sector, es amplia, ya que funcionarios influyentes, dificultan el avance y la resolución de los problemas en ésta materia.

Olivares (2014), Médico especializado en Radioterapia Oncológica y Medicina Nuclear en el artículo “Agoniza la atención médica en Venezuela por grave escasez de medicinas” de Elnuevoherald.com, el 10 de Junio del 2014 señaló, que para los pacientes de cáncer, la situación es una condena de muerte, no se encuentran 22 de los 30 fármacos más comunes para tratar el cáncer y donde escasean los medicamentos para tratar enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes. Los medicamentos regulados por el gobierno son los que más fallan en los anaqueles de las farmacias y registran un nivel de escasez de 50 por ciento, según datos de la Federación Farmacéutica Venezolana. La aplicación de las malas políticas gubernamentales no afecta solamente al sector de la salud privada, ya que muchos de los Centros de Diagnóstico Integral (CDI) se encuentran funcionando muy poco o cerrados en su totalidad.

Alfieri (2003), Jefe de la Cátedra de Farmacología de la Facultad de Farmacia de la UCV, en el artículo “Crisis y soluciones del sector salud en Venezuela” de Biomédica Digital N° 17, el 01 de Octubre del 2003 define las bodegas de medicinas, como el establecimiento comercial, donde por ley no se requiere de la presencia de un farmacéutico, pues solamente se espera que expendan medicamentos sin prescripción facultativa, es decir, que no necesitan receta médica, productos simples de almacenar o administrar, explica que las bodegas colocadas por el gobierno se aplican a un medio rural, pero no en las ciudades, no se justifica que a estas alturas del desarrollo, nosotros estemos sustituyendo lo que es con frecuencia el único lugar donde se consigue un profesional para gran parte de la población.

Castro (2003), Médico Internista en el artículo “Crisis y soluciones del sector salud en Venezuela” de Biomédica Digital N° 17, el 01 de Octubre del 2003 asegura, que dicha acción emprendida por el Gobierno nacional, no solventa los problemas del sector salud en Venezuela, es un concepto absolutamente político, porque desde el punto de vista sanitario, los médicos cubanos no están haciendo lo que nosotros entendemos, cómo mejorar los indicadores sanitarios de nuestro país.

En el gobierno existen funcionarios públicos, en contra de la medicina privada en Venezuela, argumentando que una de las trabas en la adquisición de los insumos médicos, es la injerencia de los intermediarios e importadores, con la finalidad de que el Estado sea el único administrador de estos insumos, evitando así la existencia de un amplio y diverso mercado de proveedores.

Una especie de populismo ha querido emplearse para categorizar a las clínicas que tienen costos más elevados por los servicios médicos prestados, sin considerar los costos en los que ellas incurren, la calidad y la tecnología utilizada, que no son evaluadas al momento de establecer restricciones gubernamentales.

Otro efecto que cabe mencionar causado por las políticas gubernamentales, son las distintas especialidades que se están quedando sin médicos, ya que los

mismos están emigrando a otros países en busca de mejores condiciones de vida, por la crisis que se vive en Venezuela.

5.4 Problemas por escasez de suministros, inflación e incapacidad de pago de los clientes, que impiden el adecuado funcionamiento de las clínicas

El control de cambio establecido como política gubernamental y las exigencias aplicadas para el otorgamiento de las divisas, que permitan la adquisición de los insumos, equipos y repuestos médicos, necesarios para la atención de los pacientes, son los causantes de la escasez existente en el país, que afecta al sector de salud privado, constantemente los pacientes son desalojados de las instalaciones sin recibir la atención médica necesaria, alejando que en la actualidad no se cuenta con los recursos para atender muchas patologías. La mayoría de los insumos medicos que son utilizados en el país son importados, se estima que más del 90%, por lo que se hace muy difícil cancelar las compras por este concepto.

La calidad de los servicios médicos asistenciales, también se ha visto afectada por la escasez de medicamentos, debido a que los doctores deben recetar medicamentos existentes en el mercado y no los que ellos consideran mejores para cada enfermedad.

Las clínicas han tenido que establecer políticas de prioridad en la atención de emergencias, donde se atienden las más críticas y las demás son remitidas al área de consulta. En los quirófanos también se han reducido el número de operaciones que se realizan diariamente, ya que no cuentan con los insumos necesarios para atender a la creciente población que demanda atención, por el mal estado en el que se encuentran los hospitales del país.

Natera (2015), Presidente de la Federación Médica Venezolana en el artículo “Clínicas enfrentarían otro año de restricciones y escasez” de la Asociación Venezolana de Clínicas y Hospitales Privados, el 12 de enero del 2015 comentó,

que el 97% de los hospitales se encuentra en cierre técnico, es decir, solo se mantienen por los pocos insumos disponibles (entre 3% y 5%) y los que tienen que comprar los familiares de pacientes para garantizarles la salud. También refirió en esa oportunidad, que de la Misión Barrio Adentro I solo funcionaban alrededor de 1.200 módulos, lo que mantenía un cierre del 80% de la estructura física.

En el artículo “Regulaciones y escasez limitan servicio de clínicas” del periódico El Tiempo el 26 de agosto del 2016, el paciente Alejandro Rodríguez comentó, que debió recorrer varias clínicas antes de llegar a una donde fue atendido por una dolencia lumbar, sin embargo, otro paciente Jesús García indicó, que no recibió atención y fue remitido al área de consulta, por un fuerte dolor de codo que limitaba sus movimientos.

La inflación elevada ha ocasionado que las clínicas no puedan trasladar a la factura de manera oportuna, el aumento de precios proveniente de la cadena de suministros y servicios. En la actualidad el aumento en los costos operativos de las clínicas es mayor cada día, sin embargo, los mismos no pueden ser cubiertos por la administración de las clínicas, debido a la existencia de la regulación en el precio de los servicios médicos, generando en muchos casos pérdidas financieras.

Kabbabe (2013), Experimentado médico venezolano en el artículo “¿Qué va a pasar con las clínicas privadas en Venezuela?” de Prodavinci.com, el 20 de septiembre del 2013 comentó, la factura final que emite la clínica, ésa que muestra números que pueden producirle un ataque de apoplejía a cualquiera, es el producto de una larga cadena de comercialización donde justamente el último eslabón lo representa la clínica. Más del cuarenta por ciento de la factura corresponde a material médico-quirúrgico y medicamentos, mayormente importados, pagados en dólares, que se le compran a distribuidores de insumos que ahora los tienen que vender a precio de dólar libre, porque no les otorgan los preferenciales y ese dólar hoy vale cuatro veces más que hace veinte meses.

Otro cuarenta por ciento de la factura lo representan servicios y personal, que la clínica paga mucho antes que el seguro cancele, durante estos últimos veinte meses, la inflación acumulada supera una indulgente cifra del sesenta por ciento, ha habido aumentos de salarios, restricciones en horario nocturno, aumento en número de personal, más impuestos, nuevas regulaciones, necesaria adquisición y actualización de equipos, que han obligado a ajustar los precios.

El porcentaje restante de la factura, corresponde a servicios (agua, luz, mantenimiento, aseo, etc.), impuestos varios (ISRL, alcaldías, ONA, etc.), frecuentes multas por cualquier detalle, intereses que se pagan a la banca por préstamos contraídos, para la adquisición de equipos o pagos por servicios a inversionistas dueños de equipos y finalmente algunas utilidades, que no todas las clínicas obtienen todos los años.

Otro de los graves problemas causados por la inflación, es la reducción de la capacidad de pago de los pacientes y compañías aseguradoras, por lo cual, algunas clínicas se han visto en la necesidad de aplicar como medida de presión, no admitir a pacientes con pólizas de seguros morosos, ya que se acumulan deudas por montos elevados que no generan rentabilidad y no permiten mantener la prestación del servicio. Esta situación se ve frecuentemente con las compañías aseguradoras del Gobierno, las cuales en la mayoría de los casos, no cumplen con los plazos de pagos establecidos y contablemente se evidencia un aumento desmesurado de las cuentas por cobrar, causando inconvenientes al momento de recurrir a solicitudes de financiamiento en cualquier banco, debido a la reducción de los ingresos de las clínicas, ante servicios médicos asistenciales efectivamente prestados.

Históricamente hay un retraso en pagos de los seguros privados y públicos, que tardan hasta 180 días para cancelar las deudas a las clínicas. En auditorías realizadas a varios centros de salud privados en el país, cerca del 90% tiene números en negativo. El margen de ganancia, que casi nunca supera un dígito, es utilizado para reinversión.

El análisis que realizan las clínicas privadas de como se ve afectado su adecuado funcionamiento, por causa de las compañías aseguradoras explica que, la normativa administrativa impuesta por las aseguradoras, para procesar el pago de la prestación de los servicios médicos asistenciales, incluye la generación de una carta aval, documento que debe tramitar el paciente ante la aseguradora y que no otorga liquidez financiera inmediata y completa, debido a que someten a consideración la aprobación o no de ciertos gastos incluidos en la facturación, el costo de ellos es establecido por las aseguradoras, sin la participación en consenso de las clínicas como parte interesada, generando un déficit en los ingresos, que debería ser cubierto por el paciente, quien en muchos casos aleja no tener dinero para pagar este diferencial.

Las compañías aseguradoras postergan los pagos aun cuando la percepción de sus ingresos se realiza de manera anticipada, cuando sus clientes adquieren las pólizas de salud. Actualmente se reciben con un retraso mínimo de un mes, lo cual genera perdidas financieras para las instituciones, quienes para continuar funcionando, deben autofinanciarse, ya que el ingreso de pacientes con necesidad de atención no se detiene.

5.5 Situación social de las comunidades aledañas y de la ciudad en general, en el contexto de las clínicas

En la actualidad en el país se desarrolla una crisis económica, política y social sin precedente alguno, causada por la aplicación de las políticas gubernamentales basadas en un proyecto socialista, gran parte de los venezolanos viven en escasez, desde la necesidad más sencilla como la alimentación, hasta la atención médica tanto en el sector público como privado.

La medicina como ciencia y sus especialista los doctores, son absolutamente necesarios en la coexistencia de cualquier sociedad, ya que prestan un servicio de gran importancia, sin embargo, en medio de la crisis cada vez más acentuada, el desarrollo de las labores de estos profesionales es cada vez más difícil, no

pueden atender a los pacientes debido a la falta de recursos, tanto financieros como de insumos afectando a toda la sociedad.

Lo increíble de todo esto, es que Venezuela es el país con la peor situación económica en toda Latinoamérica y la misma no fue causada por la culminación de una guerra con otro país, un evento natural o peleas religiosas, sin embargo, la sociedad se encuentra a en dividida en oposición y gobierno, pero las afectaciones son las mismas para ambos a nivel del ciudadano común.

Los médicos en Venezuela experimentan una gran frustración cuando, por no contar con un medicamento o equipo médico, para realizar un determinado estudio, los pacientes se le van de las manos y se mueren, muchas vidas son las que se pierden día a día y últimamente se han incrementado la cantidad de niños y jóvenes, quienes deberían ser la base del futuro desarrollo de un mejor país, los que están muriendo por esta terrible situación. Otras causas de muerte que se han registrado, son el retorno de enfermedades que llevaban décadas erradicadas o al menos controladas, como la malaria, la tuberculosis, el dengue y el sarampión.

Los servicios de salud públicos prestados por los hospitales a nivel nacional son deficientes, razón por la cual, la población que con penurias aun cuenta con una póliza de salud, se traslada a los centros de salud privados en busca de asistencia, una gran parte de ellos son empleados de entes públicos, cuyas pólizas son de bajas coberturas y en la mayoría de los casos, no cubren los gastos incurridos, adicionalmente lograr su efectivo cobro, puede ser toda una odisea, ya que las aseguradoras del Estado no cancelan los siniestros ocurridos oportunamente o simplemente no los cancelan nunca, colapsando el funcionamiento de las clínicas, quienes por esta y otras razones tampoco consiguen prestar un servicio de calidad a sus pacientes.

Por otro lado los venezolanos que anteriormente, contaban con ingresos suficientes para adquirir por cuenta propia una póliza de salud, han perdido este

privilegio, ya que las compañías aseguradoras han elevado ampliamente los precios de las mismas, en un intento por mantenerse operativas.

Olivares (2014), Médico especializado en Radioterapia Oncológica y Medicina Nuclear en el artículo “Agoniza la atención médica en Venezuela por grave escasez de medicinas” de Elnuevoherald.com, el 10 de Junio del 2014 comentó, que hay un enorme desabastecimiento en las farmacias, lo que quiere decir que los medicamentos de alta rotación, como pueden ser los antihipertensivos o los medicamentos para la diabetes, no se encuentran, lo que obliga a los pacientes o a sus familiares a buscarlos, buscarlos y buscarlos o traerlos al país por otro lado.

Mi posición además de mi deber como venezolano y médico, es la de sumarme a otras voces de colegas que desde posturas públicas gremiales o de manera individual, han advertido y señalado los grandes peligros que asedian la salud de toda una nación, por la aplicación de políticas que se empeñan en el error.

A pesar de las adversidades, algunas instituciones privadas en todo el país, han constituido fundaciones o programas de responsabilidad social empresarial, para atender gratuitamente a las poblaciones más afectadas, el trabajo conjunto entre las instituciones y las urbanizaciones cercanas, hace que ambos convivan en un sistema de mutuo beneficio, por lo cual, cualquier acción de responsabilidad social, tales como, descuentos médicos, mantenimiento y limpieza de los espacios públicos, donaciones, etc, contribuyen con una sociedad estable y empresas rentables.

5.6 Resultados del Primer y Segundo Envío del Cuestionario

A continuación se presenta de forma detallada, para cada pregunta del cuestionario realizado bajo la metodología Delphi, los resultados obtenidos y su respectivo análisis, atendiendo a lo establecido en los objetivos específicos dos, tres y cuatro.

El cuestionario fue aplicado a los expertos del área considerando la muestra anteriormente planteada de: Tres enfermeras, seis médicos, tres empleados administrativos directos del centro de salud privado y dos empleados administrativos indirectos de los consultorios de los médicos que laboran en las instalaciones del centro de salud.

En el panel de expertos del área de enfermería fueron seleccionadas dos supervisoras y una gerente, en el panel de médicos se consideraron seis de los más reconocidos dentro del centro de salud y en el panel del personal administrativo se escogieron cinco personas entre secretarias, analistas, coordinadores y gerentes, con la finalidad de diversificar los resultados obtenidos.

A los expertos se les realizó la presentación del proyecto y el cuestionario durante el mes de marzo 2017, utilizando los formatos contenidos en los anexos b y c, después durante el mes de mayo 2017, se les informó los resultados obtenidos utilizando el formato contenido en el anexo d, para que conocieran los distintos puntos de vista de los expertos, en base a ello, proporcionaron nuevas respuestas, modificaron o mantuvieron las anteriores.

El tiempo de duración de cada entrevista, donde los expertos respondieron las preguntas del cuestionario fue de aproximadamente una hora y las mismas fueron realizadas en sus respectivos lugares de trabajo.

Resultados del Primer Envío del Cuestionario:

1. Describa brevemente lo que usted considera como el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE).

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
Contribución voluntaria que realizan las empresas hacia las comunidades donde se encuentran ubicadas, con el objeto de proporcionar algún beneficio a las mismas y obtener una mejor imagen corporativa.
Experto 2 (Enfermera)
Es un programa dedicado a contribuir con el entorno social, económico y ambiental de una empresa, mediante la aplicación de estrategias organizacionales, con la participación de empleados y comunidades cercanas.
Experto 3 (Enfermera)
La responsabilidad social empresarial se refiere al cumplimiento activo y voluntario de una organización, dirigido a la comunidad y sus trabajadores, contribuyendo con el desarrollo económico y social de los mismos.
Experto 4 (Médico)
Es el conjunto de actividades desarrolladas por una empresa, para incidir favorablemente en los factores que afectan la calidad de vida de los trabajadores, familiares y comunidad en general.
Experto 5 (Médico)
Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas.
Experto 6 (Médico)
Actividades con fines sociales o de filantropía que son apoyadas directamente por una empresa.
Experto 7 (Médico)
Participación activa y responsable de los miembros de una empresa, en el mejoramiento de las comunidades en las cuales mantienen sus operaciones empresariales.
Experto 8 (Médico)
Actividades realizadas por una organización, con el objetivo de favorecer su situación competitiva y dar valor a la sociedad.
Experto 9 (Médico)
Actividad mediante la cual las empresas en base a sus ganancias, aportan una parte de las mismas para el beneficio de la comunidad, como contribución generalmente impuesta por leyes gubernamentales, con la finalidad de lograr una reducción de los impuestos a pagar y además vender una buena imagen de ellos ante la comunidad.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Son acciones que realizan las organizaciones para aportar soluciones o beneficiar a la sociedad en la que se desenvuelven.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Proyectos que son definidos, financiados y ejecutados, con la finalidad de ofrecer bienestar a la comunidad, en especial a aquellas que están muy cercanas a la empresa.

Experto 12 (Personal Administrativo Indirecto)
Acciones voluntarias realizadas por las empresas que contribuyen con el bienestar del medio ambiente y las sociedades aledañas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Mejoramiento social, económico y ambiental realizado por las empresas, generalmente con el objetivo de ayudar a las comunidades donde desarrollan sus actividades.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Empresas que van más allá del cumplimiento de sus operaciones comerciales y obligaciones laborales, ocupándose del entorno social.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las coincidencias en la definición del concepto de responsabilidad social empresarial (RSE), indicando que son acciones empresariales de carácter voluntario, que tienen como objetivo beneficiar socialmente a las comunidades cercanas, a los empleados de la organización y al medio ambiente. Además la RSE, contribuye con el mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa y la hace superior a sus competidores.

2. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en otras clínicas?

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
Si, en la actualidad casi todas las clínicas realizan este tipo de actividades.
Experto 2 (Enfermera)
No, desconozco dichas actividades en las clínicas.
Experto 3 (Enfermera)
Si, normalmente realizan actividades de salud, caminatas y jornadas de vacunas.
Experto 4 (Médico)
Si.
Experto 5 (Médico)
Si.
Experto 6 (Médico)
Si.
Experto 7 (Médico)
Si.
Experto 8 (Médico)
Si, actualmente existe operación sonrisa que se coordina en conjunto con la fundación Fundana.
Experto 9 (Médico)
Si, se organizan operativos gratuitos de medicina preventiva y descuentos a personas de escasos recursos.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
No.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
No.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las actividades de responsabilidad social empresarial (RSE), realizadas en otras clínicas, se evidenció que el personal médico asistencial (médicos y enfermeras), está informado de algunas tales como, jornadas

vacunación, jornadas de operación sonrisa (operaciones a bebés con labio leporino), eventos deportivos, operativos gratuitos de medicina preventiva y descuentos a personas de escasos recursos.

El caso contrario se evidenció con el personal administrativo (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), ya que no está informado sobre ningún tipo de actividades de RSE, realizadas en las clínicas.

3. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en la clínica donde usted trabaja?

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
Jornadas de despistaje haciendo medición de tensión arterial y glucometría. Recolección de materiales reciclables como cartones, radiografías y otros. Se contó con jornadas deportivas que incluían la participación de la comunidad.
Experto 2 (Enfermera)
Actividades de Reciclaje.
Experto 3 (Enfermera)
Donaciones con motivo de la celebración del día del niño.
Experto 4 (Médico)
Operativos de salud como despistaje de enfermedades. Operativos para operaciones a niños de Fundana y Hogares Bambi. Fundana y plan especial de atención por emergencia a niños de Fundana y Hogares Bambi. Plan de descuentos a empleados y pacientes de las comunidades cercanas. Atención gratuita de emergencia, para habitantes de bajos recursos de las comunidades cercanas.
Experto 5 (Médico)
Operación Sonrisa. Atención gratuita a pacientes de instituciones benéficas como Fundana, Aldeas Infantiles S.O.S. Descuentos a asociaciones de vecinos.
Experto 6 (Médico)
Jornadas quirúrgicas para los hijos del personal, en edades comprendidas entre uno y quince años, las cuales abarcan afecciones como hernias, criptorquidias, firmosectomía, quistes de cola y otorrinolaringología.
Experto 7 (Médico)
El día de la labor comunitaria que consiste en la participación en la limpieza de las aéreas de esparcimiento de la comunidad. Jornadas de chequeo médico a menor costo para las personas de la tercera edad.
Experto 8 (Médico)
Jornada de atención a los niños y adolescentes de los empleados de la clínica, con el propósito de corregir hernias y otras patologías.
Experto 9 (Médico)
Campañas de concientización referente a enfermedades actuales, prevención de embarazos no deseados y planificación familiar. Jornadas de vacunación.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Voluntariados. Organización de carreras. Actividades para impulsar el mejoramiento de la salud.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
No.

Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Torneos deportivos entre clínicas cercanas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
No.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Descuento en la facturación de exámenes tales como ecos y mamografías, en favor de la detección temprana del cáncer de mama.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las actividades de responsabilidad social empresarial (RSE), realizadas en la clínica donde trabajan, las cuales se pueden agrupar en tres tipos:

Las actividades de RSE enfocadas en materia de salud, conocidas por el personal médico y asistencial (médicos y enfermeras), tales como, jornadas de despistaje de enfermedades, atención gratuita, jornadas quirúrgicas, atención por emergencia para pacientes de fundaciones y jornadas de salud en general.

Las actividades de RSE basadas en el cuidado del medio ambiente, conocidas de igual manera por el personal médico y asistencial (médicos y enfermeras), tales como, programas de reciclaje y limpieza de las aéreas de esparcimiento en las comunidades cercanas.

Las actividades de RSE dirigidas al desarrollo social, conocidas mayormente por el personal administrativo (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), tales como, eventos deportivos, descuentos, voluntariados y charlas informativas. Algunos médicos y enfermeras mencionaron como ejemplos donaciones, descuentos, eventos deportivos y campañas de concientización social.

De lo anterior se puede concluir, que el personal de la clínica posee más conocimiento de las actividades de RSE, con las cuales se involucra directamente, es decir, que se encuentran relacionadas con su actividad laboral, los médicos en el área de la salud y los administrativos en el área de desarrollo

social. Por lo cual, se evidencia que dentro de la empresa no existe un patrón definido de RSE general, a ser aplicado por todo el personal, por el contrario, existen tres tipos de actividades de RSE, que se aplican de manera independiente una de la otra.

4. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en otras clínicas dada la realidad actual.

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
Debido a la situación económica actual del país, no existe un amplio presupuesto para colaborar con las comunidades, sin embargo, se pueden dictar charlas sobre primeros auxilios, lactancia materna y otros temas que pudieran ayudar a las personas, tomando en cuenta la crisis a nivel nacional.
Experto 2 (Enfermera)
Charlas informativas que brinden información sobre el cáncer de mama. Jornadas de siembra de árboles. Operativos de reciclaje.
Experto 3 (Enfermera)
Jornadas de salud gratuita.
Experto 4 (Médico)
Operativos de salud como despistaje de enfermedades. Operativos para operaciones a niños de Fundana y Hogares Bambi. Fundana y plan especial de atención por emergencia a niños de Fundana y Hogares Bambi. Plan de descuentos a empleados y pacientes de comunidades cercanas. Atención gratuita de emergencia, para habitantes de bajos recursos de las comunidades cercanas.
Experto 5 (Médico)
Dada la situación del país es difícil realizar este tipo de actividades, las clínicas debido a la regulación actual, no obtienen ganancias que puedan ser distribuidas o invertidas, considerando además el alto nivel de las cuentas incobrables que manejan, dada la incapacidad de pago del venezolano y el bajo nivel de las coberturas.
Experto 6 (Médico)
Jornadas de despistaje de enfermedades cardiacas y diabetes. Trabajo voluntario del personal médico y administrativo en las actividades gestionadas por las comunidades adyacentes.
Experto 7 (Médico)
Charlas gratuitas de mejoramiento personal. Charlas gratuitas sobre el uso de técnicas de meditación para el control del stress. Charlas gratuitas sobre las mejores prácticas de higiene preventiva, tales como, el correcto lavado de las manos y la manera correcta de estornudar para evitar la propagación de los gérmenes. Recolección de juguetes entre empleados y familiares, que serán entregados durante las festividades navideñas, en los vecindarios más necesitados de la comunidad. Jornadas de vacunación gratuitas para miembros de la comunidad. Chequeo médico a menor costo para personas de la tercera edad. Caminata a beneficio de las fundaciones sin fines de lucro, dedicadas al estudio y erradicación de enfermedades cancerígenas.
Experto 8 (Médico)
Motivado a la situación económica del país, se hace cuesta arriba la realización de actividades de RSE, actualmente las clínicas están sometidas a una regulación gubernamental, que no permite realizar actividades en pro de la continuidad del sector y menos actividades de mejoramiento externo.

Experto 9 (Médico)
Campañas informativas de planificación familiar, con el propósito de evitar embarazos en adolescentes, hogares disfuncionales o sin medios económicos para soportar hijos no planificados. Campañas informativas de despistaje temprano de enfermedades, que permitan atacarlas en sus niveles iniciales y poder en un alto grado alcanzar su cura.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Jornadas de salud que involucren al personal médico y de enfermería, en la atención gratuita de las comunidades más necesitadas. Actividades puntuales de revisión y diagnóstico.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Ofrecer jornadas de atención médica en las comunidades cercanas a las clínicas y en los centros poblados más apartados de los centros urbanos. Colaborar en el proceso de obtención de medicamentos para las comunidades menos favorecidas.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Descuento en intervenciones quirúrgicas para las personas habitantes de las urbanizaciones cercanas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Actividades deportivas para personas con discapacidades.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Desarrollo del programa dona un juguete en navidad, el cual podrá ser solicitado a los pacientes o empleados de las clínicas.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las propuestas de responsabilidad social empresarial (RSE), sugeridas para otras clínicas, las cuales se pueden agrupar en tres tipos:

Las actividades de RSE enfocadas en materia de salud, propuestas por el personal médico y asistencial (médicos y enfermeras), tales como, jornadas de despistaje de enfermedades, atención gratuita, jornadas quirúrgicas para niños de fundaciones, jornadas de vacunación y otras jornadas de salud. Algunos miembros del personal administrativo mencionaron jornadas de salud en general.

Las actividades de RSE basadas en el cuidado del medio ambiente, propuestas por el personal asistencial (enfermeras), tales como, programas de reciclaje y jornadas de siembra de árboles.

Las actividades de RSE dirigidas al desarrollo social, propuestas por el personal administrativo (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), tales como, eventos deportivos, descuentos, recolección y donaciones de juguetes y colaboraciones en el proceso de obtención de medicamentos para personas necesitadas. Algunos médicos y enfermeras mencionaron como ejemplos donaciones, descuentos, eventos deportivos, voluntariados y charlas informativas.

De lo anterior se puede concluir, que el personal de la clínica realizó propuestas sobre las actividades de RSE, de las cuales tiene conocimiento ya que, se encuentran relacionadas con su actividad laboral, los médicos en el área de la salud y los administrativos en el área de desarrollo social.

5. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en la clínica donde usted trabaja.

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
El personal médico podrá dictar charlas referentes a la alimentación en un país en crisis, donde se incluyan opciones de alimentos que pudieran obtenerse por métodos rudimentarios de siembra. Jornadas de recolección de fondos en divisas extranjeras a través del método de pago paypal, para la adquisición de insumos médicos que serán utilizados en casos de contingencias.
Experto 2 (Enfermera)
Reciclaje. Charlas informativas para la comunidad.
Experto 3 (Enfermera)
Charlas informativas en materia de salud para los futuros bachilleres de la comunidad, que despierten el interés por estudiar carreras del ramo de la salud.
Experto 4 (Médico)
Reforzar y mantener las políticas actuales en virtud de la situación del país.
Experto 5 (Médico)
Descuentos para trabajadores. Mantenimientos de espacios públicos como parques y plazas. Donaciones a escuelas.
Experto 6 (Médico)
Gestionar jornadas de donación de sangre, tanto del personal de la clínica como de las comunidades adyacentes, para ser procesada y puesta a disposición de las entidades que la requieran.
Experto 7 (Médico)
La semana de la salud en la cual los empleados pueden ofrecer su tiempo como voluntarios para realizar actividades de salud y prevención en la comunidad.
Experto 8 (Médico)
Actividades deportivas en conjunto con la asociación de vecinos del sector donde se encuentre ubicado el centro de salud. Jornadas de atención gratuitas a vecinos, empleados y fundaciones sin fines de lucro. Descuentos para empleados y familiares. Jornadas de limpieza en las comunidades.
Experto 9 (Médico)
Jornadas informativas y educativas. Descuentos en exámenes y consultas a personas de escasos recursos y familiares de los empleados.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Jornadas de evaluación y diagnóstico. Jornadas de evaluación nutricional. Carreras pro fondos para la planificación de jornadas de salud en las comunidades más necesitadas.

Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Ofrecer jornadas de atención médica en las comunidades cercanas a la clínica y en los centros poblados más apartados de los centros urbanos. Venta al público de la comunidad cercana, de los fármacos disponibles en la farmacia de la clínica.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Los empleados de la clínica podrían dedicar unas horas de su horario laboral, para colaborar con la limpieza y el embellecimiento de los espacios públicos de las urbanizaciones más cercanas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Implementación de mejoras en la calidad del servicio prestado a los pacientes. Jornadas de Vacunación.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Jornadas mensuales de recolección de materiales reciclables, que contribuyan con la preservación del medio ambiente.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las propuestas de responsabilidad social empresarial (RSE), sugeridas para la clínica donde trabajan, las cuales se pueden agrupar en tres tipos:

Las actividades de RSE enfocadas en materia de salud, propuestas por el personal médico, tales como, jornadas atención médica gratuita y donación de sangre. Algunos miembros del personal administrativo, (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), realizaron propuestas, tales como, jornadas de evaluación y diagnóstico, vacunación y otras de salud en general.

Las actividades de RSE basadas en el cuidado del medio ambiente, propuestas por el personal médico asistencial (médicos y enfermeras), tales como, programas de reciclaje y mantenimiento de espacios públicos. Además un miembro del personal administrativo, sugirió jornadas mensuales de recolección de materiales reciclables y limpieza de espacios en las comunidades.

Las actividades de RSE dirigidas al desarrollo social, propuestas por el personal médico asistencial (médicos y enfermeras), tales como jornadas de recolección de fondos, charlas informativas, descuentos, donaciones, mantenimientos de espacios públicos, voluntariados, eventos deportivos. Algunos miembros del

personal administrativo, (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), realizaron propuestas, tales como, venta de fármacos en la farmacia de la clínica, mejoras en la calidad del servicio prestado y eventos deportivos.

De lo anterior se puede concluir, que el personal de la clínica realizó propuestas sobre las actividades de RSE, de las cuales tiene conocimiento ya que, se encuentran relacionadas con su actividad laboral, los médicos en el área de la salud y los administrativos en el área de desarrollo social.

Resultados del Segundo Envío del Cuestionario:

1. Describa brevemente lo que usted considera como el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE).

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
Contribución voluntaria que realizan las empresas hacia las comunidades donde se encuentran ubicadas, con el objeto de proporcionar algún beneficio a las mismas y obtener una mejor imagen corporativa.
Experto 2 (Enfermera)
Es un programa dedicado a contribuir con el entorno social, económico y ambiental de una empresa, mediante la aplicación de estrategias organizacionales, con la participación de empleados y comunidades cercanas.
Experto 3 (Enfermera)
La responsabilidad social empresarial se refiere al cumplimiento activo y voluntario de una organización, dirigido a la comunidad y sus trabajadores, contribuyendo con el desarrollo económico y social de los mismos.
Experto 4 (Médico)
Es el conjunto de actividades desarrolladas por una empresa, para incidir favorablemente en los factores que afectan la calidad de vida de los trabajadores, familiares y comunidad en general.
Experto 5 (Médico)
Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas.
Experto 6 (Médico)
Actividades voluntarias con fines sociales o de filantropía que son apoyadas directamente por una empresa.
Experto 7 (Médico)
Participación activa y responsable de los miembros de una empresa, en el mejoramiento de las comunidades en las cuales mantienen sus operaciones empresariales.
Experto 8 (Médico)
Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, por parte de las organizaciones con el propósito de mejorar su situación competitiva y dar valor a la sociedad.
Experto 9 (Médico)
Actividad mediante la cual las empresas en base a sus ganancias, aportan una parte de las mismas para el beneficio de la comunidad, como contribución generalmente impuesta por leyes gubernamentales, con la finalidad de lograr una reducción de los impuestos a pagar y además vender una buena imagen de ellos ante la comunidad.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Son acciones que realizan las organizaciones para aportar soluciones o beneficiar a la sociedad en la que se desenvuelven.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Proyectos que son definidos, financiados y ejecutados, con la finalidad de ofrecer bienestar a la comunidad, en especial a aquellas que están muy cercanas a la empresa.

Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Acciones voluntarias realizadas por las empresas que contribuyen con el bienestar del medio ambiente y las sociedades aledañas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Mejoramiento social, económico y ambiental realizado por las empresas, generalmente con el objetivo de la ayudar a las comunidades donde desarrollan sus actividades.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Empresas que van más allá del cumplimiento de sus operaciones comerciales y obligaciones laborales, ocupándose del entorno social.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las coincidencias en la definición del concepto de responsabilidad social empresarial (RSE), indicando que son acciones empresariales de carácter voluntario, que tienen como objetivo beneficiar socialmente a las comunidades cercanas, a los empleados de la organización y al medio ambiente. Además la RSE, contribuye con el mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa y la hace superior a sus competidores.

2. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en otras clínicas?

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
Si, en la actualidad casi todas las clínicas realizan este tipo de actividades.
Experto 2 (Enfermera)
No, desconozco dichas actividades en las clínicas.
Experto 3 (Enfermera)
Si, normalmente realizan actividades de salud, caminatas y jornadas de vacunas.
Experto 4 (Médico)
Si.
Experto 5 (Médico)
Si.
Experto 6 (Médico)
Si.
Experto 7 (Médico)
Si.
Experto 8 (Médico)
Si, actualmente existe operación sonrisa que se coordina en conjunto con la fundación Fundana.
Experto 9 (Médico)
Si, se organizan operativos gratuitos de medicina preventiva y descuentos a personas de escasos recursos.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
No.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
No.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las actividades de responsabilidad social empresarial (RSE), realizadas en otras clínicas, se evidenció que el personal médico asistencial (médicos y enfermeras), está informado de algunas tales como, jornadas

vacunación, jornadas de operación sonrisa (operaciones a bebés con labio leporino), eventos deportivos, operativos gratuitos de medicina preventiva y descuentos a personas de escasos recursos.

El caso contrario se evidenció con el personal administrativo (secretarías, analistas, coordinadores y gerentes), ya que no está informado sobre ningún tipo de actividades de RSE, realizadas en las clínicas.

3. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en la clínica donde usted trabaja?

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
Jornadas de despistaje de enfermedades, realizando medición de tensión arterial y glucometría. Recolección de materiales reciclables como cartones, radiografías y otros. Se contó con jornadas deportivas que incluían la participación de la comunidad.
Experto 2 (Enfermera)
Actividades de reciclaje.
Experto 3 (Enfermera)
Donaciones con motivo de la celebración del día del niño.
Experto 4 (Médico)
Operativos de salud como despistaje de enfermedades. Operativos para operaciones a niños de Fundana y Hogares Bambi. Fundana y plan especial de atención por emergencia a niños de Fundana y Hogares Bambi. Plan de descuentos a empleados y pacientes de comunidades cercanas. Atención gratuita de emergencia, para habitantes de bajos recursos de las comunidades cercanas.
Experto 5 (Médico)
Operación sonrisa. Atención gratuita a pacientes de instituciones benéficas como Fundana, Aldeas Infantiles S.O.S. Descuentos a asociaciones de vecinos.
Experto 6 (Médico)
Jornadas quirúrgicas para los hijos del personal, en edades comprendidas entre uno y quince años, las cuales abarcaron afecciones como hernias, criptorquidias, firmosectomía, quistes de cola y otorrinolaringología.
Experto 7 (Médico)
El día de la labor comunitaria que consiste en la participación en la limpieza de las aéreas de esparcimiento de la comunidad. Jornadas de chequeo médico a menor costo para las personas de la tercera edad.
Experto 8 (Médico)
Jornada de atención a los niños y adolescentes de los empleados de la clínica, con el propósito de corregir hernias y otras patologías.
Experto 9 (Médico)
Campañas de concientización referente a enfermedades actuales, prevención de embarazos no deseados y planificación familiar. Jornadas de vacunación.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Voluntariados. Organización de carreras. Actividades para impulsar el mejoramiento de la salud.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
No.

Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Torneos deportivos entre clínicas cercanas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
No.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Descuento en la facturación de exámenes tales como ecos y mamografías, en favor de la detección temprana del cáncer de mama.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las actividades de responsabilidad social empresarial (RSE), realizadas en la clínica donde trabajan, las cuales se pueden agrupar en tres tipos:

Las actividades de RSE enfocadas en materia de salud, conocidas por el personal médico y asistencial (médicos y enfermeras), tales como, jornadas de despistaje de enfermedades, atención gratuita, jornadas quirúrgicas, atención por emergencia para pacientes de fundaciones y jornadas de salud en general.

Las actividades de RSE basadas en el cuidado del medio ambiente, conocidas de igual manera por el personal médico y asistencial (médicos y enfermeras), tales como, programas de reciclaje y limpieza de las aéreas de esparcimiento en las comunidades cercanas.

Las actividades de RSE dirigidas al desarrollo social, conocidas mayormente por el personal administrativo (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), tales como, eventos deportivos, descuentos, voluntariados y charlas informativas. Algunos médicos y enfermeras mencionaron como ejemplos donaciones, descuentos, eventos deportivos y campañas de concientización social.

De lo anterior se puede concluir, que el personal de la clínica posee más conocimiento de las actividades de RSE, con las cuales se involucra directamente, es decir, que se encuentran relacionadas con su actividad laboral,

los médicos en el área de la salud y los administrativos en el área de desarrollo social. Por lo cual, se evidencia que dentro de la empresa no existe un patrón definido de RSE general, a ser aplicado por todo el personal, por el contrario, existen tres tipos de actividades de RSE, que se aplican de manera independiente una de la otra.

4. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en otras clínicas dada la realidad actual.

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
<p>Debido a la situación económica actual del país, no existe un amplio presupuesto para colaborar con las comunidades, sin embargo, se pueden dictar charlas sobre primeros auxilios, lactancia materna y otros temas que pudieran ayudar a las personas tomando en cuenta la crisis a nivel nacional.</p> <p>Agregó: Jornadas de operación sonrisa, la cual consiste en realizar intervenciones a niños con labio leporino.</p>
Experto 2 (Enfermera)
<p>Charlas informativas que brinden información sobre el cáncer de mama.</p> <p>Jornadas de siembra de árboles.</p> <p>Operativos de reciclaje.</p> <p>Agregó: Entrega de resultados de exámenes vía correo electrónico, con lo que se ahorra papel de impresión y el tiempo del paciente.</p>
Experto 3 (Enfermera)
<p>Jornadas de salud gratuita.</p> <p>Agregó: Operativos de recolección de basura para que pueda ser manejada, sin causar ningún daño al recolector, en las urbanizaciones de la zona.</p> <p>Creación en la página web de la clínica, de un módulo de solicitud de citas y exámenes médicos.</p>
Experto 4 (Médico)
<p>Operativos de salud como despistaje de enfermedades.</p> <p>Operativos para operaciones a niños de Fundana y Hogares Bambi.</p> <p>Fundana y plan especial de atención por emergencia a niños de Fundana y Hogares Bambi.</p> <p>Plan de descuentos a empleados y comunidades cercanas.</p> <p>Atención gratuita de emergencia, para habitantes de bajos recursos de las comunidades cercanas.</p>
Experto 5 (Médico)
<p>Dada la situación actual del país es difícil realizar este tipo de actividades, las clínicas debido a la regulación actual, no obtienen ganancias que puedan ser distribuidas o invertidas, considerando además el alto nivel de las cuentas incobrables que manejan, dada la incapacidad de pago del venezolano y el bajo nivel de las coberturas.</p>
Experto 6 (Médico)
<p>Jornadas de despistaje de enfermedades cardíacas y diabetes.</p> <p>Trabajo voluntario del personal médico y administrativo, en las actividades gestionadas por las comunidades adyacentes.</p> <p>Agregó: Campañas educativas para los pacientes sobre la conservación de las instalaciones de los centros de salud.</p>
Experto 7 (Médico)
<p>Charlas gratuitas de mejoramiento personal.</p> <p>Charlas gratuitas sobre el uso de técnicas de meditación para el control del stress.</p> <p>Charlas gratuitas sobre las mejores prácticas de higiene preventiva, tales como, el correcto lavado de las manos y la manera correcta de estornudar para evitar la propagación de los gérmenes.</p> <p>Recolección de juguetes entre empleados y familiares, que serán entregados durante las festividades navideñas, en los vecindarios más necesitados de la comunidad.</p> <p>Jornadas de vacunación gratuitas para miembros de la comunidad.</p>

Chequeo médico a menor costo para personas de la tercera edad. Caminata a beneficio de la recolección de fondos para las fundaciones sin fines de lucro, dedicadas al estudio y erradicación de enfermedades cancerígenas.
Experto 8 (Médico)
Motivado a la situación económica del país se hace cuesta arriba la realización de actividades de RSE, actualmente las clínicas están sometidas a una regulación gubernamental, que no permite realizar muchas actividades en pro de la continuidad del sector y mucho menos actividades de mejoramiento externo.
Experto 9 (Médico)
Campañas informativas de planificación familiar, con el propósito de evitar embarazos en adolescentes, hogares disfuncionales, o sin medios económicos para soportar hijos no planificados. Campañas informativas de despistaje temprano de enfermedades, que permitan atacar las enfermedades en sus niveles iniciales y poder en un alto grado alcanzar su cura.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Jornadas de salud que involucren al personal médico y de enfermería, en la atención gratuita de las comunidades más necesitadas. Actividades puntuales de revisión y diagnóstico.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Ofrecer jornadas de atención médica en las comunidades cercanas a las clínicas y en los centros poblados más apartados de los centros urbanos. Colaborar en el proceso de obtención de medicamentos, para las comunidades menos favorecidas.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Descuento en intervenciones quirúrgicas, para las personas habitantes de las urbanizaciones cercanas. Agregó: Ayuda al paciente para la ubicación de fármacos escasos, con los proveedores de confianza.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Actividades deportivas para personas con discapacidades. Agregó: Creación de salas de espera interactivas, que permitan el entretenimiento de los pacientes en espera.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Desarrollo del programa dona un juguete en navidad, el cual podrá ser solicitado a los pacientes o empleados de las clínicas.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las propuestas de responsabilidad social empresarial (RSE), sugeridas para otras clínicas, las cuales se pueden agrupar en tres tipos:

Las actividades de RSE enfocadas en materia de salud, propuestas por el personal médico y asistencial (médicos y enfermeras), tales como, jornadas de despistaje de enfermedades, atención gratuita, jornadas quirúrgicas para niños de fundaciones,

jornadas de vacunación y otras jornadas de salud. Algunos miembros del personal administrativo mencionaron jornadas de salud en general.

Las actividades de RSE basadas en el cuidado del medio ambiente, propuestas por el personal asistencial (enfermeras), tales como, programas de reciclaje, jornadas de siembra de árboles y operativos de recolección de basura.

Las actividades de RSE dirigidas al desarrollo social, propuestas por el personal administrativo (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), tales como, eventos deportivos, descuentos, recolección y donaciones de juguetes, ubicación de fármacos escasos y creación de salas de espera interactivas. Algunos médicos y enfermeras mencionaron como ejemplos donaciones, descuentos, eventos deportivos, voluntariados, charlas informativas, resultados de exámenes vía correo electrónico, creación en la página web de la clínica, de un módulo de solicitud de citas y exámenes médicos.

De lo anterior se puede concluir, que el personal de la clínica realizó propuestas sobre las actividades de RSE, de las cuales tiene conocimiento ya que, se encuentran relacionadas con su actividad laboral, los médicos y enfermeras en el área de la salud y los administrativos en el área de desarrollo social, sin embargo, es necesario resaltar que los médicos y enfermeras, realizaron un mayor número de sugerencias con respecto al primer envío, que contribuyen con el desarrollo social.

5. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en la clínica donde usted trabaja.

Resultados:

Experto 1 (Enfermera)
<p>El personal médico podrá dictar charlas referentes a la alimentación en un país en crisis, donde se incluyan opciones de alimentos, que pudieran obtenerse por métodos rudimentarios de siembra.</p> <p>Jornadas de recolección de fondos en divisas extranjeras, a través del método de pago paypal para la adquisición de insumos médicos, que serán utilizados en casos de contingencias.</p>
Experto 2 (Enfermera)
<p>Reciclaje.</p> <p>Charlas informativas para la comunidad.</p> <p>Agregó: Ampliación de los beneficios a los empleados, incorporando ayudas económicas para los estudios de hijos.</p> <p>Creación de una bonificación mensual que permita la adquisición de medicamentos exclusivamente.</p>
Experto 3 (Enfermera)
<p>Charlas Informativas en materia de salud para los futuros bachilleres de la comunidad, que despierten el interés por estudiar carreras del ramo de la salud.</p> <p>Agregó: Reducción del valor de los honorarios médicos en casos de vecinos de escasos recursos.</p>
Experto 4 (Médico)
<p>Reforzar y mantener las políticas actuales en virtud de la situación del país.</p>
Experto 5 (Médico)
<p>Descuentos para empleados y familiares.</p> <p>Mantenimientos de espacios públicos como parques y plazas.</p> <p>Donaciones a escuelas.</p>
Experto 6 (Médico)
<p>Gestionar jornadas de donaciones de sangre, tanto de personal de la clínica como de la comunidad adyacente, para ser procesada y puesta a disposición de las entidades que la requieran.</p> <p>Agregó: Permitir que los empleados de la clínica puedan realizar compras en la farmacia interna de la clínica, a precios solidarios y con descuentos por nómina.</p>
Experto 7 (Médico)
<p>La semana de la salud en la cual los empleados pueden ofrecer su tiempo como voluntarios, para realizar actividades de salud y prevención en la comunidad.</p> <p>Agregó: Descuento para empleados y familiares.</p>
Experto 8 (Médico)
<p>Actividades deportivas en conjunto con la asociación de vecinos del sector, donde se encuentre ubicado el centro de salud.</p> <p>Jornadas de atención gratuitas a vecinos, empleados y fundaciones sin fines de lucro.</p> <p>Descuentos para empleados y familiares.</p> <p>Jornadas de limpieza en las comunidades.</p>
Experto 9 (Médico)
<p>Jornadas informativas y educativas.</p> <p>Descuentos en exámenes y consultas a personas de escasos recursos y familiares de los empleados.</p>

Agregó: Aumento de los límites de cobertura de la póliza de salud de los empleados de la clínica.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Jornadas de evaluación y diagnóstico. Jornadas de evaluación nutricional. Carreras pro fondos para la planificación de jornadas de salud, en las comunidades más necesitadas.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Ofrecer jornadas de atención médica en las comunidades cercanas a la clínica y en los centros poblados más apartados de los centros urbanos. Venta al público de la comunidad cercana, de los fármacos disponibles en la farmacia de la clínica.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Los empleados de la clínica podrían dedicar unas horas de su horario laboral, para colaborar con la limpieza y el embellecimiento de los espacios públicos de la urbanización cercana. Agregó: Descuentos por nomina para la cancelación de consultas médicas realizadas en la clínica.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Implementación de mejoras en la calidad del servicio prestado a los pacientes. Jornadas de vacunación. Agregó: Establecimiento de una bonificación especial que permita durante los meses de vacaciones escolares, adquirir los útiles para el próximo periodo escolar.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Jornadas mensuales de recolección de materiales reciclables, contribuyendo con la preservación del medio ambiente. Agregó: Apertura de farmacia que permita a los vecinos comprar medicamentos a precios económicos.

Los aspectos más relevantes de las respuestas proporcionadas por el panel de expertos, son las propuestas de responsabilidad social empresarial (RSE), sugeridas para la clínica donde trabajan, las cuales se pueden agrupar en tres tipos:

Las actividades de RSE enfocadas en materia de salud, propuestas por el personal médico, tales como, jornadas atención médica gratuita y donación de sangre. Algunos miembros del personal administrativo, (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), realizaron propuestas, tales como, jornadas de evaluación y diagnóstico, vacunación y otras de salud en general.

Las actividades de RSE basadas en el cuidado del medio ambiente, propuestas por el personal médico asistencial (médicos y enfermeras), tales como, programas de reciclaje y mantenimiento de espacios públicos. Además un miembro del

personal administrativo, sugirió jornadas mensuales de recolección de materiales reciclables y limpieza de espacios en las comunidades.

Las actividades de RSE dirigidas al desarrollo social, propuestas por el personal médico asistencial (médicos y enfermeras), tales como jornadas de recolección de fondos, charlas informativas, descuentos, donaciones, mantenimientos de espacios públicos, voluntariados, eventos deportivos, ampliación de los beneficios contractuales a empleados, reducción de honorarios médicos a personas necesitadas, venta de fármacos a empleados con precios solidarios. Algunos miembros del personal administrativo, (secretarias, analistas, coordinadores y gerentes), realizaron propuestas, tales como, venta de fármacos en la farmacia de la clínica a precios solidarios, bonificación especial para compra de útiles escolares, descuentos por nomina para consultas médicas, mejoras en la calidad del servicio prestado y eventos deportivos.

De lo anterior se puede concluir, que el personal de la clínica realizó propuestas sobre las actividades de RSE, de las cuales tiene conocimiento ya que, se encuentran relacionadas con su actividad laboral, los médicos y enfermeras en el área de la salud y los administrativos en el área de desarrollo social, sin embargo, es necesario resaltar que médicos, enfermeras y personal administrativo, realizaron un mayor número de sugerencias con respecto al primer cuestionario, que contribuyen con el desarrollo social.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DEL MODELO DE NEGOCIO

6.1 Descripción del Lienzo Estratégico

A continuación se presenta de forma detallada la representación estratégica propuesta, para el centro de salud privado en un Lienzo de Negocios. Para su realización se utilizó la herramienta Open Innovation Canvas: El lienzo de modelos de negocio, para favorecer a las organizaciones que quieran mejorar su desempeño en un área determinada, en este caso en lo concerniente a la responsabilidad social empresarial (RSE).

Este lienzo estratégico está formado por nueve bloques: estrategia, mercado, tendencias, productos, redes, tecnología, procesos, cultura, gente, por lo cual, se presenta la descripción de cada bloque y al final el lienzo consolidado que los integra a todos.

Estrategia:

Fortalecer la política interna de RSE existente en la clínica, en búsqueda del desarrollo social y empresarial.

Roles:

- Institución privada con compromiso social, en la prestación de servicios médicos asistenciales de calidad, que permitan satisfacer las necesidades de la población venezolana, promoviendo a su vez la conservación del ambiente.
- Colaborador del beneficio de las sociedades aledañas.

ADN que sirve de base:

- La empresa asume el compromiso con el desarrollo social, a través de la inclusión de la RSE, dentro de sus políticas de gestión administrativa.
- Los valores de la empresa honestidad, respeto, trabajo en equipo, excelencia, convicción, mística y lealtad, están atados a su diario accionar.

Anclaje del ADN en los roles:

- Desarrollo de programas de RSE, que permitan prestar una atención integral al paciente y agreguen un valor social que los diferencie de sus competidores.

- Gestión de los recursos de los socios médicos de una manera eficaz y eficiente, en beneficio de pacientes, trabajadores y de las innovaciones tecnológicas.
- Realización de acciones para el mantenimiento y la protección del medio ambiente.

Logro de este esfuerzo:

- Contribución con el desarrollo social y el sector salud de Venezuela.

Mercado:

La prestación del servicio médico asistencial dentro de la clínica, está dirigida al mercado de pacientes privados, que pagan su atención con recursos propios y pacientes asegurados que pagan su atención por medio de reembolsos o cartas avales.

Estructura del mercado:

- Espacio de representatividad (aceptación de su representación):
 - Representante del sector de la salud privada en Venezuela.
- Espacio de cooperantes para la organización (obtención de fondos):
 - Recursos propios de los médicos socios.
 - Fundaciones, asociaciones, otras empresas del sector privado o entes gubernamentales.
- Espacio de incidencias públicas (influenciar actores claves/mainstreaming):
 - Desarrollo de programas de RSE.

Competidores / Alternativas:

- Espacio de representatividad:
 - Red de clínicas privadas existentes.
- Espacio de cooperantes para la organización:
 - Red de clínicas privadas existentes.
 - Proveedores de insumos y servicios.
 - Gremios de los profesionales de la salud.
- Espacio de beneficiarios:
 - Clínicas privadas con mejores propuestas de servicios médicos de calidad y además mejores propuestas de RSE.
- Espacio de incidencia pública:
 - Los destacados programas de RSE, son los más valorados por el público en general.

Condiciones actuales:

- Inflación generalizada.
- Amenazas latentes por parte del gobierno hacia el sector de la salud privada.
- Escases de divisas que genera escases de insumos.
- Migración de profesionales médicos.
- Disminución de fuentes de ingresos.

Nuevos actores en el mercado:

- Promovidos por el gobierno nacional, se crean los centros de atención primaria y clínicas populares de la Misión Barrio Adentro, con la dirección de médicos cubanos y venezolanos en los Centros de Diagnóstico Integral (CDI).
- Para el caso de la cirugía estética, se han puesto en circulación una serie de clínicas improvisadas de bajo costo, que ponen en riesgo la salud de los pacientes.
- Clínicas de medicina pre-pagada, con dudosa calidad del servicio prestado.

Nuevos mercados para el *know how*:

- Empresas de consultoría dedicadas a la evaluación y desarrollo de los proyectos de RSE.
- Competidores cercanos con los cuales se mantenga relaciones fraternas.

Tendencias:

Promover la RSE dentro de las empresas, como una innovación para el desarrollo de los modelos de negocios.

Tendencias actuales que afectan a la empresa:

- Cada vez son más las personas desean un servicio de salud de calidad, motivado a la deficiencia de los hospitales del país.
- La galopante pérdida del valor del dinero en el tiempo.
- Destrucción del sector de inversión privada por parte del Ejecutivo.
- Escasez generalizada.
- Disminución de fuentes de ingresos.
- Fuga de talentos.
- Desaparición de empresas de proveedores.
- Preservación del medio ambiente.
- La implementación de la RSE.

Monitoreo desde la empresa:

- Auditoría de los planes y programa de RSE.
- Actualizaciones contantes en materia de RSE.

- Consulta con expertos de diversas áreas de la RSE.
- Encuestas a pacientes y a las sociedades aledañas.
- Monitoreo de lo que hacen las otras clínicas.

Sistematización desde la empresa:

- La estrategia de gestión será impulsada con la creación de la Coordinación de Organización y Métodos, encargada de la supervisión y desarrollo de la política de RSE.
- Actualizaciones tecnológicas constantes.
- Vigilancia por parte de la Junta Directiva, de las directrices de control con respecto a la RSE.

Utilización de las tendencias:

- Las leyes y regulaciones existentes en materia ambiental, así como la concientización actual del hombre sobre este tema, permiten desarrollar actividades diarias de protección del medio ambiente.
- La escasez generalizada impulso al estudio constante del mercado de proveedores, para garantizar la prestación del servicio.
- El creciente interés de las empresas por la RSE, hace que en la clínica pueda implementarse con una mayor facilidad, en búsqueda del beneficio social.
- Los sistemas tecnológicos, contribuyen con el desarrollo y control de los programas de RSE.
- El impulso generado por el Ejecutivo, para la destrucción de la inversión privada en Venezuela, hace que las personas se sientan más comprometidas con las organizaciones de salud y en cierta forma hasta las protejan.

Productos:

Prestación de servicios médicos asistenciales de calidad, con un enfoque social basado en la RSE, donde la prioridad es la salud del paciente.

Valor de los productos que se proveen:

- La propuesta de valor de la clínica viene dada por el desarrollo de una conciencia social, que con la preocupación por satisfacer las necesidades de los pacientes, incluye dentro de su gestión, la figura de la RSE en pro del beneficio común y del servicio de calidad.

Complementariedad de los productos/ valores:

- El desarrollo de los mejores programas de RSE del mercado de la salud en Venezuela, que permitan la atención integral al paciente incluyendo acciones tales como, facilidades de pago, jornadas de salud dirigidas a los vecinos, exoneraciones a familias de escasos recursos, etc.
- Servicios de calidad.
- Protección y saneamiento del medio ambiente.

- Contribución con el mantenimiento del sector de la salud privada en Venezuela.

Madurez de los productos:

- Portafolio de productos maduros (en meseta de la curva S), el crecimiento disminuyó al igual que los beneficios, el volumen de ventas es relativamente estable, sin embargo, se evidencian salidas del mercado por parte de otras empresas y una mayor competencia por mantener al paciente.

Determinación de productos por el mercado y la tecnología:

- Las necesidades de la salud de la población venezolana, son analizadas a través de estudios de mercado periódicamente, por lo cual, las especialidades médicas que prestan sus servicios dentro de la institución, son las más demandadas por la población. Además con el afán de que el servicio posea la mejor calidad, se hace absolutamente necesario trabajar y mantenerse actualizado con las últimas tecnologías disponibles.

Tecnología, propiedad intelectual y conocimientos aplicados:

- Asesoramiento de empresas de consultoría en materia de tecnología.
- Inversión en infraestructura y tecnología.
- Capital humano integrante de la gerencia corporativa, altamente calificado.
- Equipo de profesionales médicos con las mejores competencias.

Red:

Mantenimiento de relaciones comerciales con los proveedores, empresas aseguradoras, profesionales médicos, fundaciones y asociaciones.

Estructura de la red:

- La clínica y su estrategia de RSE.
- Proveedores de insumos y servicios.
- Empresas aseguradoras.
- Fundaciones.
- Asociaciones.
- Profesionales del gremio de la salud.

Potenciales nuevos socios:

- Inclusión constante en el catálogo de proveedores de nuevos candidatos, en búsqueda de solventar la escasez y buscar la mejor relación entre el precio y la calidad de los insumos y servicios.
- Fundaciones privadas o públicas, nuevas o existentes en el mercado, para trabajar conjuntamente en pro del desarrollo social.
- De igual manera la clínica trabaja con un catálogo de compañías aseguradoras, que debe ser constantemente evaluado, para incorporar las mejores del mercado.

- Inclusión de organizaciones de RSE.

Procesos de captación y fortalecimiento de las asociaciones:

- La relación con los proveedores de insumos y servicios, se basa en el cumplimiento oportuno de los contratos establecidos, con la finalidad de no perderlos como socios de trabajo, ante la crisis actual.
- La relación con las empresas aseguradoras, se basa en el cumplimiento de las normativas establecidas con cada una de ellas, por lo cual se decide mantenerlas o no, como empresas asociadas.
- Con respecto a las fundaciones y asociaciones, la relación se mantiene a través del desarrollo del beneficio común y del paciente.
- Adicionalmente el personal médico y enfermero, que desempeña sus labores dentro de la institución, son motivados a permanecer en la misma, debido al excelente clima organizacional, que se crea desde la gerencia corporativa.

Tecnología y Propiedad Intelectual (PI):

Implementación de las tecnologías disponibles para la prestación del servicio de salud.

De lo que se dispone:

- La institución clínica es una de las más prestigiosas en el país, por la prestación de su servicio de calidad y una larga trayectoria.
- Personal administrativo y obrero de alta calidad profesional y humana.
- Personal médico y enfermero de alta calidad profesional y humana, además actualizados con las últimas tendencias en medicina.
- Sistemas administrativos e informáticos para el control diario de las operaciones comerciales.
- Equipos tecnológicos en materia de salud, que facilitan la labor de los médicos y enfermeros en cada especialidad.
- Tecnología de infraestructura ubicada en las instalaciones, que permite hacer la estadía del paciente, menos incomoda.

Manejo de la tecnología y la propiedad intelectual:

- Los sistemas informáticos y administrativos instalados en la clínica, son utilizados para el manejo y control de las actividades diarias, lo que permite llevar una administración eficaz.
- La tecnología de infraestructura instalada dentro de la institución, son utilizadas para hacer más placentera y efectiva, la atención integral del paciente, con equipos médicos de primera, ascensores inteligentes, puntos de venta, carteleras informativas y un área de comedor moderna, etc.

Como se obtiene / desarrolla:

- Los sistemas informáticos existentes en la clínica, provienen de compras de licencias a proveedores expertos, dueños de la propiedad intelectual de dichos sistemas.
- La tecnología empleada dentro de las instalaciones para el funcionamiento operativo, también es proporcionada por varias compañías externas, encargadas de temas tales como los asesores, equipos médicos, ingeniería y telecomunicaciones.

Procesos:

El proceso principal de la institución, es la prestación de un servicio de atención integral al cliente, de alta calidad.

Procesos y gestión:

- Con la implementación de la gestión de RSE, se crea la Coordinación de Organización y Métodos, encargada de diseñar, documentar y vigilar todos los procesos de la clínica.
- La gerencia corporativa trabajando según los lineamientos de la junta directiva, aprueba los procesos y valida que los recursos empleados en ellos, sean administrados de manera eficaz y eficiente.
- Los tipos de procesos presentes en la organización son, procesos operativos relacionados con la actividad principal de la clínica, como es la prestación del servicio, la operatividad misma. Procesos administrativos relacionados con el control interno y la contabilidad de la empresa y procesos financieros relacionados con las áreas de los recursos monetarios.

Quien controla la innovación:

- La junta directiva es quien toma principalmente la decisión de innovación, recibiendo el asesoramiento de la gerencia corporativa y empresas externas de expertos. Además considerando las necesidades de innovación existentes en la clínica y las diferentes disposiciones del mercado.

Como se incluye el conocimiento:

- La Coordinación de Organización y Métodos tiene como responsabilidad, hacer del conocimiento público de toda la institución, cada uno de los procesos existentes en las diversas áreas, posterior al levantamiento de la información, su documentación y aprobación, serán entregados ejemplares a los responsables del proceso, para su lectura y divulgación.

Cultura:

La cultura organizacional de la clínica viene dada por la creación y el mantenimiento de un ambiente laboral confortable, donde la prioridad es el logro

de la atención adecuada al paciente, el beneficio común y el desarrollo social, de la mano de una estrategia organizacional basada en la RSE.

Apreciación común:

- El personal administrativo y asistencial de la clínica, conjuntamente con sus dueños responsables los médicos accionistas, llevan varios años trabajando en esta institución con una ideología de salvar vidas, donde la prioridad es la salud del paciente, en la actualidad con la aplicación de la gestión basada en la RSE, todos están comprometidos con el logro de ese objetivo y además apoyando desde el individual hasta el colectivo, en la realización de todos las iniciativas o programas de RSE, que permitan la contribución con el beneficio de la sociedad.

Orientación:

- La orientación de la cultura de la clínica está enfocada, en la dirección de todos los esfuerzos humanos, tecnológicos, estratégicos y empresariales, que permitan desarrollar una institución de prestigio y responsabilidad social, donde las necesidades de salud del paciente son atendidas correctamente y se retira de las instalaciones satisfecho. Además existe una orientación adicional emanada desde la directrices de la junta directiva, donde el lema es, que el capital humano dentro de la clínica es de vital importancia, por lo cual, debe ser capacitado y considerado como un recurso invaluable, para el funcionamiento de la institución, logrando crear el agradable ambiente organizacional que debería existir en cualquier empresa.

Gente:

Equipo conformado por todo el personal administrativo y asistencial que labora dentro de la clínica, que con su labor contribuye con el logro de su operatividad.

Instancias:

- Junta Directiva.
- Gerencia Corporativa.
- Personal administrativo y médico asistencial, representado a través de los sindicatos de trabajadores.

Organigrama:

- El organigrama muestra la estructura de la clínica como un sistema consolidado de gerencias, que trabajan conjuntamente para lograr el adecuado funcionamiento de la institución.

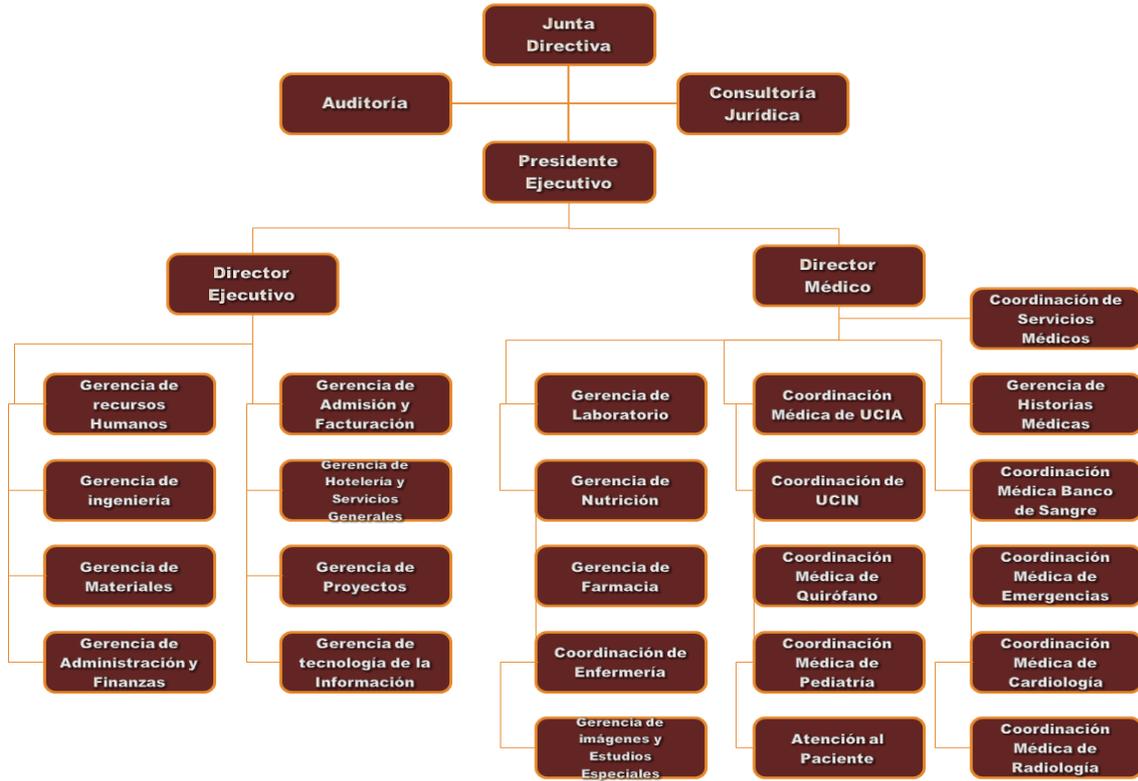


Figura N°3 Organigrama.
 Fuente: Ejemplo Clínica Tipo.

6.2 Lienzo Estratégico Consolidado

A continuación se presenta el modelo de negocio propuesto para el centro de salud privado:

Tabla N°4 *Lienzo Estratégico Consolidado.*

LIENZO ESTRATEGICO CONSOLIDADO				
ESTRATEGIA Fortalecer la política interna de RSE existente en la clínica, en búsqueda del desarrollo social y empresarial.	CULTURA La cultura organizacional de la clínica viene dada por la creación y el mantenimiento de un ambiente laboral confortable, donde la prioridad es el logro de la atención adecuada al paciente, el beneficio común y el desarrollo social, de la mano de una estrategia organizacional basada en la RSE.		RED Mantenimiento de relaciones comerciales con los proveedores, empresas aseguradoras, profesionales médicos, fundaciones y asociaciones.	
	PROCESOS El proceso principal de la institución, es la prestación de un servicio de atención integral al cliente de alta calidad.	GENTE Equipo conformado por todo el personal administrativo y asistencial que labora dentro de la clínica, que con su labor contribuye con el logro de su operatividad.	PRODUCTOS Prestación de servicios médicos asistenciales de calidad, con un enfoque social basado en la RSE, donde la prioridad es la salud del paciente.	MERCADO La prestación del servicio médico asistencial dentro de la clínica, está dirigida al mercado de pacientes privados, que pagan su atención con recursos propios y pacientes asegurados que pagan su atención por medio de reembolsos o cartas avales.
	TECNOLOGÍA / PI Implementación de las tecnologías disponibles para la prestación del servicio de salud.		TENDENCIAS Promover la RSE dentro de las empresas, como una innovación para el desarrollo de los modelos de negocios.	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, investigar como los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo), que conforman un centro de salud privado, perciben la responsabilidad social empresarial, realizada y a realizar en la Venezuela actual. Para el logro de este objetivo, se realizó un análisis del contexto de las clínicas en la actualidad y se desarrollaron una serie de entrevistas, basadas en un instrumento investigativo (cuestionario), que nos permitió conocer como entienden la RSE, los diversos tipos de empleados de un centro de salud (expertos).

Con el cumplimiento del primer objetivo específico de la investigación realizada, se determinó el contexto de los centros de salud privados en la Venezuela actual, es decir, se analizaron las condiciones en las cuales funcionan las clínicas, envueltas en esta situación país. Los planteamientos más relevantes que se evidenciaron fueron:

Entre las leyes, normas y regulaciones gubernamentales que afectan al sector de la salud privada está, la Providencia Administrativa 294, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.196, el 25 de junio 2013, en esta se establece la categorización de la prestación de los servicios médicos, así como los procedimientos para la inscripción de los centros de salud privados en un registro universal. Dicha providencia impide que las clínicas funcionen correctamente, en medio de la difícil economía venezolana, debido a que desde hace varios años, se encuentran fijados los precios de los servicios médicos en esta mencionados, por lo cual, las instituciones no pueden obtener margen de ganancia alguno, en la realización de dichas actividades, motivado a la inflación y a la falta de divisas, ya que los precios establecidos no cubren ni siquiera, el gasto en el que incurre la clínica para la prestación del servicio.

Lo anterior se deriva de decisiones arbitrarias e inconsultas emanadas por el Ejecutivo, perjudicando el sector de la salud privada, sin embargo, las clínicas han

organizado sus estrategias de gestión, para poder seguir en funcionamiento, contando con el apoyo de un equipo médico y administrativo de excelente calidad humana, preocupados siempre por ofrecer el mejor servicio de calidad a sus pacientes.

Otro de los problemas causados al sector salud, fue la implementación de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076, el 7 de mayo de 2012, la cual incrementa considerablemente los costos de la nomina asistencial de las clínicas, afectando aún más la estructura de costos de las instituciones. Es por ello, que se hace absolutamente necesaria la derogación de esta providencia, que permita la recuperación de la estabilidad financiera de las clínicas.

Los organismos inspectores y fiscalizadores del Estado, son otras de las medidas gubernamentales que a menudo se convierten en amenazas para las clínicas, debido a las constantes visitas que mayormente se derivan en multas impagables, impuestas en muchos de los casos por pequeñas desviaciones de cumplimiento.

La política de gobierno enfocada en la inexistencia de la inversión privada en Venezuela, es consecuencia del modelo económico socialista aplicado desde hace varios años, inicialmente bajo el mandato de Hugo Chávez. Específicamente en el sector salud, se intentó inculcar en la mente de la población, que la mejor medicina es la manejada por el Estado, teniendo como evidencia contraria, el cierre o inadecuado funcionamiento de muchos Centros de Diagnóstico Integral (CDI) y además del elevado nivel de deterioro en el que se encuentran los hospitales en todo el país.

El funcionamiento de las clínicas también se ve afectado por la política del control de cambio, que genera escases de divisas para la libre adquisición de insumos y equipos médicos, dificultando así, la prestación del servicio y elevando el precio de los mismos, debido a que las compras canceladas a los proveedores, son a una tasa no oficial más elevada.

Venezuela se encuentra sumergida en una crisis económica, los porcentajes de inflación son cifras irracionales, lo que causa que las clínicas realicen grandes esfuerzos para mantenerse en funcionamiento. Un efecto de la inflación es, no poder trasladar el costo total de un servicio prestado a la facturación, debido a la regulación de precios, porque los insumos fueron adquiridos a un precio hace una semana y a la siguiente, dichos precios pueden incrementarse ampliamente.

Con la inflación también se ha generado la disminución del poder adquisitivo de las personas y con ello los ingresos de las clínicas, debido a que cada vez menos personas, pueden tener acceso a la medicina privada por su elevado costo, inclusive los ingresos que se perciben por parte de las empresas aseguradoras, han disminuido, estas empresas presentan grandes retrasos en los pagos que realizan a las clínicas.

La situación en la que se encuentra inmersa Venezuela, a nivel de la salud es grave, los hospitales en el país no funcionan, los pacientes se mueren de mengua, esperando ser atendidos. No todos los venezolanos cuentan con ingresos suficientes como para mantener una adecuada alimentación, por lo tanto, menos pueden contratar un seguro que les permita ser atendidos en una clínica privada o cancelar la atención directamente de su bolsillo. Además los medicamentos para cualquier tipo de enfermedad, desde las más sencillas hasta las más complicadas, no están disponibles en las farmacias.

De la investigación realizada, surgieron planteamientos relevantes con respecto a la viabilidad de la aplicación de la RSE, dentro de la estrategia de gestión de la clínica, relacionados con lo establecido en los objetivos específicos dos, tres y cuatro, tales como:

El concepto de RSE, que maneja el personal administrativo y asistencial de la clínica, se basa en acciones voluntarias que contribuyen con el desarrollo social, en otros términos, es una inversión social de mutuo beneficio, tanto para la imagen corporativa de la empresa, como para las sociedades aledañas.

Una estadística del conocimiento de las acciones de RSE, realizadas en el centro de salud, evidenció que prácticamente el 50% del personal experto consultado, no poseía ninguna información con respecto a dichas actividades. Mientras el otro 50% manifestó que si poseía información sobre el tema.

Los encuestados que manifestaron tener conocimiento sobre las acciones o actividades de RSE, indicaron como las más importantes que actualmente se realizan las siguientes: jornadas de salud, eventos deportivos, programas de reciclaje, descuentos, donaciones, atención gratuita, charlas informativas y educativas, además de un cuidado especial del medio ambiente.

Las propuestas de actividades de RSE a realizar, indicadas por el panel de expertos fueron: jornadas de recolección de fondos, eventos deportivos, programas de reciclaje, jornadas de salud varias, descuentos, donaciones de dinero y bienes materiales, atención gratuita, mantenimiento de los espacios públicos, donaciones de sangre, voluntariados internos y externos a la organización, desarrollo del programa de ayuda al paciente en la obtención de medicamentos, venta de medicamentos a los empleados en la farmacia de la clínica y la ampliación de las cláusulas del contrato colectivo, que permitan incrementar los ingresos económicos de los empleados.

Es interesante resaltar como los médicos y enfermeras encuestados, proporcionaron en su gran mayoría, respuestas de actividades de RSE, relacionadas con el área de su carrera como lo es la salud. Mientras que el personal administrativo, hizo lo mismo, pero con aportes en el área del desarrollo social, más relacionados con sus carreras administrativas.

De lo anterior se evidenció, que no existe dentro del centro de salud objeto de estudio, una estrategia de RSE definida, por el contrario, cada grupo de expertos indicó, que aplica o conoce la RSE a su manera o desde sus posibilidades, realizando, actividades enfocadas en el área de la salud, el ambiente y el desarrollo social.

En cuanto a las recomendaciones se presentan las siguientes:

El reforzamiento de la estrategia de RSE del centro de salud, con la finalidad de beneficiar tanto a la empresa como a las sociedades cercanas.

La ampliación del mercado de pacientes, con la inclusión de alianzas para la atención de pacientes de escasos recursos, implementando los diversos programas de RSE.

El aprovechamiento de las tendencias de RSE, como una innovación para el desarrollo del modelo de negocio.

La prestación de los servicios médicos asistenciales deberá ser de calidad, con un enfoque social basado en la RSE, donde la prioridad es la salud del paciente.

El mantenimiento de relaciones comerciales con los proveedores, empresas aseguradoras, profesionales médicos, fundaciones y asociaciones, motivado a la crisis económica del país.

La implementación de las tecnologías disponibles para la prestación del servicio de salud.

El establecimiento de todos los procesos de la institución, necesarios para la prestación del servicio de atención integral al paciente.

La creación y mantenimiento de un ambiente laboral confortable, donde la prioridad es el logro de la atención adecuada al paciente, el beneficio común y el desarrollo social, de la mano de una estrategia organizacional basada en la RSE.

El recurso humano a contratar, debe estar siempre comprometido con el logro los objetivos de la organización.

Para finalizar se debe resaltar la importancia de la difusión de los programas de RSE, involucrando al personal con falta de conocimiento de las acciones de RSE, que se realizan dentro de la clínica, contribuyendo con el desarrollo social de Venezuela, la imagen corporativa de la empresa y la satisfacción de las necesidades del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, R. (12 de marzo 2014). Clínicas privadas afectadas por déficit de insumos y equipos. El Impulso. <http://www.elimpulso.com>. Venezuela.
- Agenda Local 21, (1992). Manual de referencia para la determinación de políticas empresariales y gubernamentales. Cumbre de la tierra. (Brasil).
- Alfieri, A. (2003). Crisis y soluciones del sector salud en Venezuela. Vitae Academia Biomédica Digital N° 17. <http://caibco.ucv.ve>. Venezuela.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Editorial Pearson. Colombia.
- Brabeck, P. (2006). El concepto de responsabilidad social corporativa de Nestlé. Public Affairs. Suiza.
- Bustamante, E. (2012). Método Delphi. Escuela de Organización Industrial. España.
- Calderón, G., Álvarez, C. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de responsabilidad social empresarial. Trabajo de Investigación. Universidad Icesi. Colombia.
- Caravedo, B. (2004). La responsabilidad social empresarial una prioridad del mundo empresarial moderno. Revista Futuros. www.revistafuturos.info.
- Caravedo, B. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo. Estados Unidos.
- Castro, (2003), Crisis y soluciones del sector salud en Venezuela. Vitae Academia Biomédica Digital N° 17. <http://caibco.ucv.ve>. Venezuela.
- Código de Ética del Contador Público (2011). Federación Internacional de Contadores.
- Código de Ética del Contador Público (2012). Federación de Colegios de Contadores Públicos. Venezuela.
- Comisión de las Comunidades Europeas, (2001). Libro verde. Bruselas.
- Comisión Venezolana de Normas Industriales (1958). Decreto Oficial N° 501.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5980.

Damea, N. (2010). La legislación venezolana y la responsabilidad social empresarial. Revista de responsabilidad social empresarial. Venezuela.

Durán, A. (2005). Análisis del proceso de elaboración e implantación de instrumentos de responsabilidad social corporativa. Tesis de Doctorado de Ingeniería Mecánica. Universidad Carlos III de Madrid. España.

Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (2004). Decreto Oficial N° 1.195.

Fuguet, A. (2011). Las organizaciones y sus actores fundamentales. <http://comunicacionycambio.net/>. Venezuela.

García, C. (19 de enero 2016). Aumentan el precio de servicios en el sector salud privado. Notitotal. <http://www.notitotal.com>. Venezuela.

García, C. (2014). Publicaciones informativas de la asociación de clínicas y hospitales (AVCH). Venezuela.

García, J. (26 de Agosto del 2016). Regulaciones y escasez limitan servicio de clínicas. El Tiempo. <http://eltiempo.com.ve>. Venezuela.

Gómez, E. (2005). Responsabilidad social empresarial visiones complementarias hacia un enfoque social. Venamcham. Venezuela.

González, J. (2011). Responsabilidad social empresarial ¿un nuevo paradigma de racionalidad económica para las organizaciones? Revista e-journal técnica administrativa N°48. Chile.

Guédez, V. (2005). Responsabilidad social empresarial visiones complementarias hacia un enfoque social. Venamcham. Venezuela.

Hernández, R. (2006). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México.

<http://declaraciones.seniat.gob.ve>. Misión, visión y competencias.

<http://www.defensoria.gob.ve>. Competencias.

<http://www.mpps.gob.ve>. Misión, visión y competencias.

<http://www.sudeaseg.gob.ve>. Misión, visión y competencias.

<http://www.superintendenciadepreciosjustos.gob.ve>. Competencias, misión y visión.

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, (2006). Balance social y comunicación de la empresa a la sociedad. Brasil.

Jiménez, D. (2011). Una opción para la fundamentación teórica de la responsabilidad social corporativa. Revista N° 29 de ciencias económicas Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

Kabbabe, S. (20 de septiembre 2013). Qué va a pasar con las clínicas privadas en Venezuela. Prodavinci. <http://www.prodavinci.com>. Venezuela.

Ley Orgánica de Contraloría Social, (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.011.

Ley de Derechos de Autor (1993), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 4.638.

Ley de Impuesto Sobre la Renta, (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.628.

Ley de la Actividad Aseguradora, (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.990.

Ley de los Consejos Comunales, (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.335.

Ley de Servicios Sociales, (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.270.

Ley del Ejercicio de la Medicina (2011), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.823.

Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería (2005), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.263.

Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, (2015). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.211.

Ley Orgánica contra el Tráfico Ilícito de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.337.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.242.

Ley Orgánica de Comunas, (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.011.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, (2004). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.995.

Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular, (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.011.

Ley Orgánica de Poder Popular, (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.011.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medios Ambiente de Trabajo, (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236.

Ley Orgánica de Protección del Niño, Niña y Adolescente (2007), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.859.

Ley Orgánica del Ambiente, (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.833.

Ley Orgánica del Sistema de Economía Comunal, (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.011.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras, (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076.

Ley para las Personas con Discapacidad, (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.598.

Ley Orgánica de Precios Justos, (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.340.

Linstone, H. (1975). The Delphi Method: Techniques and Applications. Addison Wesley Publishing Company. Estados Unidos.

Méndez, C. (2010). Responsabilidad social empresarial visiones complementarias hacia un enfoque social. Venamcham. Venezuela.

Mujica, M., Jiménez, B. (2005). Análisis del discurso emergente de la responsabilidad social empresarial en el contexto del desarrollo sustentable del turismo en Venezuela. Trabajo de Investigación. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Natera, L (2015), Clínicas enfrentarían otro año de restricciones y escasez. Asociación Venezolana de Clínicas y Hospitales Privados. <http://avch.org.ve>. Venezuela.

Norma Venezolana COVENIN (1986). Clínicas, policlínicas, institutos u hospitales privados, clasificación N° 2339-87.

Norma Venezolana COVENIN (1994). Código nacional para ascensores de pasajeros N° 621.

Norma Venezolana COVENIN (1998). Características de los medios de escape en edificaciones según el tipo de ocupación N° 810.

Norma Venezolana COVENIN (1999). Código eléctrico nacional N° 200.

Norma Venezolana COVENIN (2002). Guía instructiva sobre sistemas de detección, alarma y extinción de incendios N° 823.

Olivares, J. (10 de Junio 2014). Agoniza la atención médica en Venezuela por grave escasez de medicinas. Nuevo Herald. <http://www.elnuevoherald.com> Venezuela.

Osterwalder, A., Pigneur, Y. (2009). Business Model Generation. Amsterdam. Edición Privada.

Pacto Mundial, (2000). Organización de las Naciones Unidas.

Parra, L. (2009). Responsabilidad social en Corp Banca una propuesta para su gestión. Trabajo de Grado Especialización de Comunicación Organizacional. Universidad Monteávila. Venezuela.

Pedroza, A. (2007). La labor de la Fundación Empresas Polar como una de las experiencias pioneras en materia de responsabilidad social empresarial. Revista Veneconomía vol 24.Venezuela.

Perdomo, J. (2012). La relación entre la auditoría interna y la gestión de la responsabilidad social, dentro del contexto de la empresa Ingenio Manuelita. Tesis de Grado. Universidad Icesi. Colombia.

Porter, M. (2013). Charla oficial de Ted Global.

Porter, M., Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad. Harvard Business Review América Latina.

Providencia Administrativa 294, (2013). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.196.

Proyecto Formativo Institucional (2013), Universidad Católica Andrés Bello. Publicaciones UCAB. Venezuela.

Quintero, M. (2011). Concepto de responsabilidad social empresarial, por parte de los empleados del Grupo Telefónica Venezuela. Trabajo de Maestría en Comunicación Organizacional. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

Rodríguez, A. (2005). *Cómo hacer responsabilidad social empresarial para la gente*. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

Rodríguez, A. (2012). *La institucionalización de la participación protagónica del pueblo en ejercicio de su soberanía*. Venezuela.

Rodríguez, A. (2014). *Reflexiones para una responsabilidad social empresarial en ambientes turbulentos*. Venezuela.

Rodríguez, A. (26 de Agosto del 2016). *Regulaciones y escasez limitan servicio de clínicas*. El Tiempo. <http://eltiempo.com.ve>. Venezuela.

Rojas, T. (2011). *El siglo XXI ¿Responsabilidad social o empresa ciudadana?* Revista arbitrada de formación gerencial N° 10. Universidad del Zulia. Venezuela.

Rosales, C. (2 de enero 2013), *Regulación inconsulta de precios asfixia las clínicas privadas*. Notitarde. <http://www.notitarde.com>. Venezuela.

Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. Venezuela.

Tamayo, M. (2003), *El proceso de investigación científica*. Editorial Limusa. México.

Vargas, M. (2004). *Responsabilidad social empresarial visiones complementarias hacia un enfoque social*. 60 Años Venamcham. Venezuela.

Walder, C. (23 de agosto 2013). *La crisis en la salud afecta al eslabón más delicado el paciente*. Diario de Caracas. <http://diariodecaracas.com>. Venezuela.

ANEXOS

Anexo A – Organismos Fiscalizadores

El Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPSS), tiene como misión instituir la rectoría y el fortalecimiento del Sistema Público Nacional de Salud, ejecutando políticas estratégicas para la promoción, prevención, vigilancia, control, regulación, rehabilitación y restitución efectiva y segura de la salud integral, garantizando el acceso oportuno a las redes de servicios, asegurando un medio ambiente saludable, impulsando la investigación, el desarrollo científico, tecnológico y humano, así como, la producción de insumos para la salud, con universalidad, equidad, solidaridad, honestidad, responsabilidad, y celeridad, en procura de la calidad de vida de la población venezolana, de forma articulada, corresponsable y participativa.

La visión es ser un órgano rector en salud pública de referencia internacional, con reconocida capacidad para garantizar una sociedad y entornos saludables, con eficacia y eficiencia en el desarrollo y ejecución de políticas apegadas a los principios, derechos y deberes constitucionales, atinentes a observar un Sistema Público Nacional de Salud integrado y exitoso en la consecución de condiciones de bienestar para la sociedad, con progresiva disminución de los índices de morbi-mortalidad y de los factores de riesgos de enfermedades, con destacados avances en el logro de las metas previstas para el sector por organismos internacionales, llegando a promover la creciente soberanía e innovación científica y tecnológica para la producción de insumos y el impulso de un talento humano comprometido y capacitado para facilitar espacios de participación adecuados para la cogestión y rendición de cuentas en salud a la población venezolana.

Las principales competencias del El Ministerio del Poder Popular para la Salud (Mpps) son:

- La salud humana integral.
- El sistema público nacional de salud.
- La contraloría sanitaria.
- Los insumos, medicamentos y productos biológicos para la salud.
- Los servicios de veterinaria que tengan relación con la salud humana.
- La regulación y control del ejercicio de las profesiones relacionadas con la salud, en forma privada o pública.
- La regulación y fiscalización de las clínicas privadas.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG), tiene como misión ejercer la potestad regulatoria de la actividad aseguradora nacional, para garantizar la transformación socio-económica que promueve el Estado Venezolano, a través de la participación ciudadana y el compromiso de sus trabajadores y trabajadoras en la defensa de los derechos de los usuarios y usuarias y en el desarrollo sustentable y sostenible del sector asegurador.

La visión contempla ser un órgano de gestión integral comprometido con el desarrollo social y económico del país, alcanzando el reconocimiento nacional e internacional mediante el alto nivel de profesionalidad de su recurso humano, en consonancia con las políticas del Estado Venezolano, contribuyendo con el ejercicio eficiente en la producción de resultados, a la tutela del interés general representado por los usuarios y usuarias del sector asegurador y a la optimización del sistema público nacional de salud.

Entre sus principales competencias de conformidad con la Ley de La Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.990 Extraordinario, de fecha jueves 29 de julio de 2010 en su Artículo N° 5, se cita: son atribuciones de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora:

- Ejercer la potestad regulatoria para el control, vigilancia previa, concomitante y posterior, supervisión, autorización, inspección, verificación y fiscalización de la actividad aseguradora, en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.
- Garantizar a las personas el libre acceso a los productos, bienes y servicios objeto de la presente Ley y proteger los derechos e intereses de los tomadores, asegurados, beneficiarios o contratantes respecto de los sujetos regulados.
- Establecer el sistema de control, vigilancia, supervisión, regulación, inspección y fiscalización de la actividad aseguradora, bajo los criterios de supervisión preventiva e integral y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de esta Ley, su Reglamento y normas prudenciales.
- Intervenir y liquidar administrativamente a los sujetos regulados en los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento.
- Promover la participación ciudadana en defensa de los derechos de los contratantes, asociados, tomadores, asegurados y beneficiarios.
- Promover la participación ciudadana a través de los consejos comunales u otras formas de organización social.
- Llevar a cabo procedimientos de conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.
- Efectuar anualmente, en el curso del primer semestre de cada año, las publicaciones que estime necesarias a fin de dar a conocer la situación de la actividad aseguradora y de los sujetos regulados, especialmente en lo relativo a primas, siniestros, reservas técnicas, margen de solvencia, patrimonio propio no comprometido, condiciones patrimoniales y el número de sanciones impuestas a los sujetos regulados, así como de las personas que se haya determinado que han realizado operaciones reguladas por la presente Ley, sin estar autorizadas para ello.

- Establecer vínculos de coordinación y cooperación con otros entes u órganos de la Administración Pública Nacional, así como con autoridades de supervisión de otros países, a los fines de fortalecer los mecanismos de control, actualizar las regulaciones preventivas e intercambiar informaciones, a tal efecto se coordinará con el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de relaciones exteriores.
- Las demás que le atribuyan la presente Ley, otras Leyes y reglamentos.

La Superintendencia de Precios Justos (SUNDDE), tiene como misión garantizar la defensa de los derechos socioeconómicos y especialmente la protección del ingreso de las familias venezolanas, mediante la regulación y supervisión de los costos y precios de los bienes y servicios, con un personal calificado comprometido con las políticas dictadas por el gobierno revolucionario, en acción conjunta con el poder popular organizado.

Su visión es ser la institución rectora en materia de protección de los derechos socioeconómicos, que consolide la gobernanza económica y permita el acceso del pueblo venezolano a bienes y servicios en una economía socialista.

La Superintendencia de Precios Justos (SUNDDE), de conformidad con la Ley Orgánica de Precios Justos, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.340 del 23/01/2014, en su artículo N°11, establece que sus principales competencias son:

- Ejercer la rectoría, supervisión y fiscalización en materia de estudio, análisis, control y regulación de costos y determinación de márgenes de ganancias y precios.
- Diseñar, implementar y evaluar, coordinadamente con los Ministerios del Poder Popular u otros organismos que correspondan, según el caso, los mecanismos de aplicación, control y seguimiento para el estudio de costos y determinación de márgenes de ganancias razonables para fijar precios justos, así como la supervisión, control y aplicación de la presente Ley.
- Fijar los precios máximos de la cadena de producción o importación, distribución y consumo, de acuerdo a su importancia económica y su carácter estratégico, en beneficio de la población, así como los criterios técnicos para la valoración de los niveles de intercambio equitativo y justo de bienes y servicios.
- Proveer al Ejecutivo Nacional de la información y las recomendaciones necesarias, para el diseño e implementación de políticas dirigidas a la regulación de precios.
- Solicitar a los sujetos de aplicación de la presente Ley y a los entes y organismos de la Administración Pública que corresponda, la información que estime pertinente para el ejercicio de sus competencias.
- Dictar la normativa necesaria para la implementación de la presente Ley, referida a los mecanismos, metodología, requisitos, condiciones y demás aspectos necesarios para el análisis de los costos, y a la determinación de los márgenes razonables de ganancias para la fijación de precios justos, así como sus mecanismos de seguimiento y control.
- Ejecutar los procedimientos de supervisión, control, verificación, inspección y fiscalización para determinar el cumplimiento de la presente Ley.

- Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos de su competencia y aplicar las medidas preventivas y correctivas, además de las sanciones administrativas que correspondan en cada caso.
- Actuar como órgano auxiliar en las investigaciones penales que adelante el Ministerio Público, sobre los hechos tipificados en la presente Ley, conforme al ordenamiento jurídico vigente.
- Emitir los certificados de precios justos.
- Proponer al Ejecutivo Nacional las reglamentaciones que sean necesarias para la aplicación de la presente Ley.
- Dictar su reglamento interno y las normas necesarias para su funcionamiento.
- Emitir dictamen sobre los asuntos de su competencia.
- Elaborar, mantener y actualizar el registro único de personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades económicas y comerciales en el Territorio Nacional, pudiendo establecer sub-categorías del mismo.
- Establecer los procedimientos para que las personas puedan ejercer los derechos establecidos en la presente Ley.
- Emitir criterio con carácter vinculante, para la comercialización de presentación de un determinado bien.
- Fijar las condiciones generales de la oferta, promociones y publicidad de bienes y servicios.
- Proveer las herramientas para la captación de información y formulación de criterios técnicos, que permitan hacer efectivas reclamaciones de las personas ante las conductas especulativas y otras conductas irregulares que menoscaben sus derechos en el acceso a los bienes y servicios.
- Designar inspectores especiales cuando las circunstancias lo ameriten, en aras de preservar la estabilidad económica y los derechos individuales, colectivos y difusos.
- Establecer los criterios para fijar los cánones de arrendamiento justos de locales comerciales.
- Las demás establecidas en la presente Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.
- La competencia atribuida en el numeral tercero de este artículo, se realizará de forma exclusiva por la SUNDDE, sin menoscabo que esta facultad pueda ser delegada en algún otro órgano o ente de la Administración Pública Nacional, previa autorización expresa de la Presidenta o Presidente de la República Bolivariana de Venezuela.

La Defensoría del Pueblo es un órgano integrante del Poder Ciudadano, que forma parte del Poder Público Nacional, tiene a su cargo la promoción, defensa y vigilancia de los derechos y garantías establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos, además de los intereses legítimos, colectivos o difusos de los ciudadanos y ciudadanas dentro del territorio y de éstos cuando estén sujetos a la jurisdicción de la República en el exterior.

La Defensoría del Pueblo de conformidad con la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.995 del 05/08/2004, en su artículo N°15, establece que sus principales competencias son:

- Iniciar y proseguir de oficio o a petición del interesado o la interesada, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de asuntos de su competencia, de conformidad con los artículos N°2 y N°4 de la presente Ley.
- Interponer, adherirse o de cualquier modo intervenir en las acciones de inconstitucionalidad, interpretación, amparo, hábeas corpus, hábeas data, medidas cautelares y demás acciones o recursos judiciales, y cuando lo estime justificado y procedente, las acciones subsidiarias de resarcimiento, para la indemnización y reparación por daños y perjuicios, así como para hacer efectiva las indemnizaciones por daño material a las víctimas por violación de derechos humanos.
- Actuar frente a cualquier jurisdicción, bien sea de oficio, a instancia de parte o por solicitud del órgano jurisdiccional correspondiente.
- Mediar, conciliar y servir de facilitador en la resolución de conflictos materia de su competencia, cuando las circunstancias permitan obtener un mayor y más rápido beneficio a los fines tutelados.
- Velar por los derechos y garantías de las personas que por cualquier causa hubieren sido privadas de libertad, reclusas, internadas, detenidas o que de alguna manera tengan limitada su libertad.
- Visitar e inspeccionar libremente las dependencias y establecimientos de los órganos del Estado, así como cualquiera otra institución o empresa en la que se realicen actividades relacionadas con el ámbito de su competencia, a fin de garantizar la protección de los derechos humanos.
- Velar por los derechos de los pueblos indígenas y ejercer las acciones necesarias para su garantía y efectiva protección.
- Solicitar a las personas e instituciones indicadas en el artículo N° 7 de esta Ley, la información o documentación relacionada al ejercicio de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna y formular las recomendaciones y observaciones necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.
- Denunciar ante las autoridades correspondientes al funcionario, funcionaria o particular que incumpliere con su deber de colaboración preferente y urgente, en el suministro de información o documentación requerida en ejercicio de las competencias conferidas en el numeral 8 de este artículo o que de alguna manera obstaculizare el acceso a los lugares contemplados en el numeral 6 de este artículo.
- Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos e intereses legítimos, colectivos o difusos de las personas, contra las arbitrariedades, desviaciones de poder y errores cometidos en la prestación de los mismos, interponiendo cuando fuere procedente las acciones necesarias para exigir al Estado el resarcimiento a las personas de los daños y perjuicios que le sean ocasionados con motivo del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- Solicitar ante el órgano competente la aplicación de los correctivos y las sanciones a que hubiere lugar por la violación de los derechos del consumidor y el usuario.

- Promover la suscripción, ratificación y adhesión de tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, así como promover su difusión y aplicación.
- Realizar estudios e investigaciones con el objeto de presentar iniciativas de ley u ordenanzas, o formular recomendaciones de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de esta Ley.
- Promover, divulgar y ejecutar programas educativos y de investigación para la difusión y efectiva protección de los derechos humanos.
- Velar por la efectiva conservación y protección del medio ambiente, en resguardo del interés colectivo.
- Impulsar la participación ciudadana para vigilar los derechos y garantías constitucionales y demás objetivos de la Defensoría del Pueblo.
- Ejercer las acciones a que haya lugar frente a la amenaza o violación de los derechos humanos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Las demás que establecen la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), es un servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera adscrito al Ministerio con competencia en materia de economía y finanzas.

Tiene como misión administrar eficientemente los procesos aduaneros y tributarios en el ámbito nacional y otras competencias legalmente asignadas, mediante la ejecución de políticas públicas en procura de aportar la mayor suma de felicidad posible y seguridad social a la Nación Venezolana.

La visión contempla, ser una institución modelo, moderna, inteligente, acorde con el desarrollo socio-económico del país, que fomente la cultura y garantice el cumplimiento de las obligaciones y deberes aduaneros y tributarios, contribuyendo a consolidar el Proyecto Socialista Bolivariano.

La Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.211 de fecha 30 de diciembre de 2015, en su artículo N° 4, establece que sus principales competencias son:

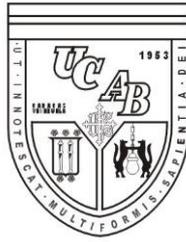
- Administrar el sistema de los tributos de la competencia del Poder Público Nacional, en concordancia con la política definida por el Ejecutivo Nacional.
- Administrar el sistema aduanero, en concordancia con la política definida por el Ejecutivo Nacional.
- Elaborar propuestas para la definición de las políticas tributaria y aduanera y evaluar sus incidencias.
- Ejecutar en forma integrada las políticas tributarias y aduaneras establecidas por el Ejecutivo Nacional.

- Elaborar y presentar al Ministerio con competencia en materia de economía y finanzas, anteproyectos de leyes tributarias y aduaneras y emitir criterio técnico sobre sus implicaciones.
- Emitir criterio técnico sobre las implicaciones tributarias y aduaneras de las propuestas legales o reglamentarias que se le presenten.
- Recaudar los tributos de la competencia del Poder Público Nacional y sus respectivos accesorios, así como cualquier otro tributo cuya recaudación le sea asignada por la ley o convenio especial.
- Ejercer las funciones de control, inspección y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones tributarias, de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario.
- Determinar y verificar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y tributarias y sus accesorios.
- Definir y ejecutar las políticas administrativas tendentes a reducir los márgenes de evasión fiscal y en especial, prevenir, investigar y sancionar administrativamente los ilícitos aduaneros y tributarios.
- Ejercer la facultad de revisión de los actos emanados del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, conforme al ordenamiento jurídico aplicable.
- Conocer, sustanciar y decidir los recursos administrativos interpuestos contra los actos dictados por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
- Evacuar las consultas sometidas a su consideración, en materia de su competencia.
- Ejercer en cualquier instancia la representación judicial y extrajudicial de los intereses de la República, previa sustitución otorgada por el Procurador o Procuradora General de la República a los funcionarios adscritos al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.
- Ejecutar el cobro ejecutivo de las cantidades líquidas y exigibles, así como las garantías constituidas a favor del Estado.
- Tramitar y autorizar los reintegros y devoluciones establecidos en la normativa aduanera y tributaria.
- Tramitar, autorizar o instrumentar los incentivos y beneficios fiscales establecidos en la normativa aduanera y tributaria.
- Sistematizar, divulgar y mantener actualizada la información sobre la legislación, jurisprudencia y doctrina, así como las estadísticas relacionadas con las materias de su competencia.
- Asegurar la correcta interpretación y aplicación de las normas y procedimientos relativos a las funciones aduaneras y tributarias del Poder Público Nacional.
- Llevar los registros, promover, coordinar y controlar la inscripción de los sujetos pasivos de la relación jurídica tributaria y aduanera.
- Diseñar, Administrar, supervisar y controlar los regímenes ordinarios y especiales de la tributación nacional.

- Conocer, sustanciar y decidir las solicitudes y reclamaciones presentadas por los interesados, de acuerdo con las previsiones del ordenamiento jurídico.
- Participar con los organismos responsables de las relaciones internacionales y comerciales de la República, en la formulación y aplicación de la política tributaria y de comercio exterior que se establezca en los tratados, convenios o acuerdos internacionales, en la formulación y aplicación de los instrumentos legales y decisiones derivadas de dichos compromisos.
- Participar, en coordinación con el Ministerio con competencia en economía y finanzas y los organismos responsables de las relaciones internacionales y comerciales de la República en las negociaciones y formulación de los proyectos de convenios y tratados internacionales relacionados con la materia tributaria y aduanera.
- Supervisar y controlar en ejercicio de la potestad aduanera, los servicios aduaneros en puertos, aeropuertos, muelles, embarcaderos, zonas inmediatas o adyacentes a las fronteras, zonas de libre comercio y zonas aduaneras especiales en las demás áreas, dependencias y edificaciones habilitadas para la realización de las operaciones aduaneras y accesorias.
- Adoptar medidas temporales de facilitación y simplificación de trámites a los regímenes aduaneros.
- Ejercer las funciones de control y resguardo aduanero en el transporte acuático, aéreo, terrestre, ferroviario, en los sistemas de transporte combinado o multimodal, cargas consolidadas y en otros medios de carga y transporte.
- Disponer lo relativo a la emisión, rehabilitación, circulación, anulación, destrucción y control de especies fiscales nacionales y máquinas fiscales, así como todo lo relativo a formularios, publicaciones y demás formatos o formas requeridos para la administración tributaria, asegurar su expendio y verificar su existencia.
- Diseñar, desarrollar y aplicar programas de divulgación y educación tributaria que propendan a mejorar el comportamiento de los sujetos pasivos en el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones tributarias y aduaneras.
- Promover y efectuar estudios, análisis e investigaciones en las materias de su competencia.
- Elaborar y presentar al Ejecutivo Nacional las propuestas, informaciones y estudios necesarios para la fijación de las metas anuales de recaudación.
- Determinar la incidencia económica y el impacto en la estructura fiscal de las exenciones, exoneraciones, liberaciones de gravámenes, del otorgamiento de rebajas de impuestos, incentivos a las exportaciones y demás beneficios fiscales de la fijación de precios oficiales derivados de acuerdos internacionales y los demás estudios e investigaciones vinculados con la materia.
- Coordinar con las dependencias del Ministerio con competencia en economía y finanzas y demás órganos y entes de la República, las acciones que deba ejecutar la Administración Aduanera y Tributaria Nacional, tendentes al mejor desarrollo de las funciones o actividades de la competencia del Poder Público Nacional.
- Planificar, administrar y dirigir todo lo relacionado con la tecnología de información y comunicaciones destinadas al control aduanero y fiscal.

- Ejercer los procedimientos de comiso previstos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario y en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Aduanas.
- Establecer y aplicar un sistema de gestión ajustado a las normas nacionales e internacionales de calidad, que permita alcanzar la excelencia del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.
- Definir y decidir la estructura orgánica del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, para lo cual podrá distribuir competencias, crear, modificar o suprimir unidades administrativas.
- Establecer y administrar el sistema del talento humano que determinará, entre otras, las normas sobre el ingreso, planificación de carrera, clasificación de cargos, capacitación y formación, sistemas de evaluación y remuneraciones, compensaciones y ascensos, normas disciplinarias, cese de funciones, régimen de estabilidad laboral, prestaciones sociales y régimen de jubilaciones ordinarias y especiales y de cualesquiera otras áreas inherentes a la administración del talento humano, de conformidad con los principios constitucionales que rigen la función pública.
- Otorgar contratos, comprometer y ordenar los pagos de las adquisiciones que requiera el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, de acuerdo a la normativa legal.
- Expedir y certificar copia de los documentos y expedientes administrativos que reposen en sus archivos, a quienes tengan interés legítimo, de conformidad con lo establecido por el ordenamiento jurídico.
- Expedir certificados de residencia fiscal.
- Suscribir convenios con particulares, relacionados con el uso de medios, mecanismos y sistemas automatizados para detección y verificación de documentos o de mercancías.
- Denunciar ante el órgano competente los presuntos hechos de contrabando de conformidad con la normativa legal correspondiente.
- Suscribir con instituciones públicas y privadas, convenios y acuerdos de servicios de cooperación, coordinación e intercambio de información en materias relativas a las potestades y competencias del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.
- Coadyuvar en la lucha contra la especulación, la falsificación y el tráfico de estupefacientes, así como en cualquier actividad que afecte de manera directa o indirecta la tributación, sin menoscabo de las atribuciones que se asignen a los organismos competentes.
- Promover la participación de los consejos comunales como auxiliares de la Administración tributaria en tareas de contraloría social.
- Las demás que le atribuya el ordenamiento jurídico vigente.

Anexo B - Resumen del Proyecto a los Expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
POSTGRADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN CENTRO DE SALUD PRIVADO EN LA VENEZUELA ACTUAL

Autor: Crespo Yelamo Marisela.

Tutor: Rodríguez Alberto.

Año: 2017.

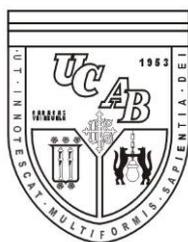
RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, investigar como los actores (enfermeras, médicos y personal administrativo) que conforman un centro de salud privado, perciben la responsabilidad social empresarial, realizada y a realizar en la Venezuela actual, con la finalidad de formular propuestas adecuadas y oportunas de responsabilidad social empresarial, para los centros de salud privados a partir de la sistematización realizada.

Enfocados en el cumplimiento de este objetivo, se estudió la percepción de una diversa muestra de actores (enfermeras, médicos y personal administrativo), sobre la responsabilidad social empresarial, lo que consideran en la actualidad y la manera de aplicarla en el futuro.

La investigación que se efectuó fue del tipo aplicativo, con un diseño no experimental, transeccional descriptivo, de campo y documental. La técnica a utilizada para la recolección de datos y el procesamiento de la información, fue la elaboración de instrumentos de investigación (cuestionarios) y su aplicación por iteraciones basada en la metodología Delphi. Además la metodología para la formulación de propuestas fue a nivel estratégico la herramienta Open Innovation Canvas (Lienzo de Innovación Abierta).

Anexo C – Instrumento de Investigación (Metodología Delphi)



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
POSTGRADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN CENTRO DE SALUD PRIVADO EN LA VENEZUELA ACTUAL

Tutor: Rodríguez Alberto

Elaborado por: Crespo Yelamo Marisela.

INTRODUCCIÓN

Una definición de la responsabilidad social empresarial es la presentada por Caravedo (2004), expresando que es una filosofía corporativa que adopta la alta dirección de la empresa, para actuar en beneficio de sus trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. Además es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra.

En Venezuela el sociólogo Rodríguez (2005), comenta que la responsabilidad social empresarial, es la posibilidad cierta de incidir profundamente, pero esto supone trascender de la buena administración de unos fondos, a la promoción activa y audaz de nuevas posibilidades.

En la actualidad se habla a nivel mundial de la responsabilidad social empresarial, muchas empresas invierten grandes cantidades de dinero, en colaborar con el bienestar de la sociedad donde desarrollan sus actividades. Venezuela se incluye en este pensamiento de beneficio común, por lo cual, se vienen desarrollando avances en esta materia, que fueron el atractivo principal de ésta investigación.

Actualmente en Venezuela se presenta una particular situación con respecto a la responsabilidad social empresarial, el Estado a través de ciertas leyes, obliga a las empresas del sector privado a realizar ciertas inversiones en proyectos sociales, con la finalidad de obtener el mérito que ante el pueblo, le puede proporcionar la relativa preocupación por la gente. Sin embargo, el gobierno maneja un doble discurso, donde ataca a los empresarios del sector privado con presiones del tipo económico, tales como, no proporcionarles los recursos económicos (divisas), que les permitan a las empresas obtener por ejemplo, los insumos médicos necesarios para su adecuado funcionamiento. Lo anterior afecta considerablemente los ingresos de las empresas y por lo tanto sin recursos, se complica la realización de aportes a los proyectos de responsabilidad social.

Lo cierto es que la responsabilidad social empresarial en Venezuela, país con históricos e ingentes ingresos petroleros, que contrastan con el cada vez más obscuro número de personas en pobreza, representa una oportunidad para los empresarios de demostrar su compromiso con el desarrollo, dentro de un marco gubernamental lleno de conflictos, escasez y reglamentaciones que dificulta la aplicación de cualquier tipo de programa de responsabilidad social empresarial.

METODOLOGÍA

La técnica utilizada para la recolección de información y el procesamiento de la información, fue la elaboración de instrumentos de investigación (cuestionarios) y su aplicación por iteraciones basada en la metodología Delphi.

El método Delphi se engloba dentro de los métodos de prospectiva, que estudian el futuro, en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y sus interacciones.

Según Linstone (1975), es un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal, que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos como un todo, tratar un problema complejo.

La capacidad de predicción de la Delphi se basa en la utilización sistemática de un juicio intuitivo emitido por un grupo de expertos.

El objetivo de los cuestionarios sucesivos es disminuir el espacio inter-cuartil, esto es cuanto se desvía la opinión del experto de la opinión del conjunto, precisando la mediana, de las respuestas obtenidas. Dentro de los métodos de pronóstico, habitualmente se clasifica al Método Delphi, dentro de los métodos cualitativos o subjetivos.

La calidad de los resultados depende, sobre todo, del cuidado que se ponga en la elaboración del cuestionario y en la elección de los expertos consultados.

INSTRUCCIONES

El cuestionario que a continuación se presenta es el primer envío de dos, que se aplicarán para realizar el análisis de la investigación, deberá responder las preguntas de manera clara y precisa. Posteriormente las respuestas serán cuantificadas y ponderadas.

En el segundo envío del mismo cuestionario, los expertos son informados de los resultados de la primera consulta, en base a ello, podrán proporcionar nuevas respuestas, modificar o mantener las anteriores. Posteriormente se extraen las razones de las diferencias y se realiza la evaluación de ellas.

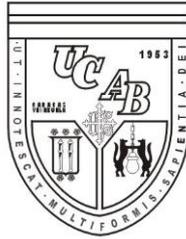
Una vez culminadas las circulaciones del cuestionario con todos los expertos consultados, los resultados finales serán presentados cuando se tenga una tendencia definitiva en áreas de acuerdo, junto a las conclusiones obtenidas, para su conocimiento y análisis.

Su participación como experto es de fundamental importancia para la investigación, por lo cual apreciamos su amable colaboración. Además le informamos que sus datos personales no serán del conocimiento público, su identidad se mantendrá en el anonimato, facilitando que exprese sus respuestas con total tranquilidad.

CUESTIONARIO

1. Describa brevemente lo que usted considera como el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE)
2. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en las clínicas?
3. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en la clínica donde usted trabaja?
4. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en las clínicas dada la realidad actual.
5. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en la clínica donde usted trabaja.

Anexo D – Resultados del Primer Envío del Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
POSTGRADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN CENTRO DE SALUD PRIVADO EN LA VENEZUELA ACTUAL

Tutor: Rodríguez Alberto

Elaborado por: Crespo Yelamo Marisela.

CUESTIONARIO

1. Describa brevemente lo que usted considera como el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE)
2. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en las clínicas?
3. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en la clínica donde usted trabaja?
4. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en las clínicas dada la realidad actual.
5. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en la clínica donde usted trabaja.

RESULTADOS

1. Describa brevemente lo que usted considera como el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE).

Experto 1 (Enfermera)
Contribución voluntaria que realizan las empresas hacia las comunidades donde se encuentran ubicadas, con el objeto de proporcionar algún beneficio a las mismas y obtener una mejor imagen corporativa.
Experto 2 (Enfermera)
Es un programa dedicado a contribuir con el entorno social, económico y ambiental de una empresa, mediante la aplicación de estrategias organizacionales, con la participación de empleados y comunidades cercanas.
Experto 3 (Enfermera)
La responsabilidad social empresarial se refiere al cumplimiento activo y voluntario de una organización, dirigido a la comunidad y sus trabajadores, contribuyendo con el desarrollo económico y social de los mismos.
Experto 4 (Médico)
Es el conjunto de actividades desarrolladas por una empresa, para incidir favorablemente en los factores que afectan la calidad de vida de los trabajadores, familiares y comunidad en general.
Experto 5 (Médico)
Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas.
Experto 6 (Médico)
Actividades con fines sociales o de filantropía que son apoyadas directamente por una empresa.
Experto 7 (Médico)
Participación activa y responsable de los miembros de una empresa, en el mejoramiento de las comunidades en las cuales mantienen sus operaciones empresariales.
Experto 8 (Médico)
Actividades realizadas por una organización, con el objetivo de favorecer su situación competitiva y dar valor a la sociedad.
Experto 9 (Médico)
Actividad mediante la cual las empresas en base a sus ganancias, aportan una parte de las mismas para el beneficio de la comunidad, como contribución generalmente impuesta por leyes gubernamentales, con la finalidad de lograr una reducción de los impuestos a pagar y además vender una buena imagen de ellos ante la comunidad.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Son acciones que realizan las organizaciones para aportar soluciones o beneficiar a la sociedad en la que se desenvuelven.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Proyectos que son definidos, financiados y ejecutados, con la finalidad de ofrecer bienestar a la comunidad, en especial a aquellas que están muy cercanas a la empresa.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Acciones voluntarias realizadas por las empresas que contribuyen con el bienestar del medio ambiente y las sociedades aledañas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Mejoramiento social, económico y ambiental realizado por las empresas, generalmente con el objetivo de ayudar a las comunidades donde desarrollan sus actividades.

Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Empresas que van más allá del cumplimiento de sus operaciones comerciales y obligaciones laborales, ocupándose del entorno social.

2. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en otras clínicas?

Experto 1 (Enfermera)
Si, en la actualidad casi todas las clínicas realizan este tipo de actividades.
Experto 2 (Enfermera)
No, desconozco dichas actividades en las clínicas.
Experto 3 (Enfermera)
Si, normalmente realizan actividades de salud, caminatas y jornadas de vacunas.
Experto 4 (Médico)
Si.
Experto 5 (Médico)
Si.
Experto 6 (Médico)
Si.
Experto 7 (Médico)
Si.
Experto 8 (Médico)
Si, actualmente existe operación sonrisa que se coordina en conjunto con la fundación Fundana.
Experto 9 (Médico)
Si, se organizan operativos gratuitos de medicina preventiva y descuentos a personas de escasos recursos.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
No.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
No.

3. ¿Tiene algún conocimiento sobre actividades de (RSE) que actualmente se realizan en la clínica donde usted trabaja?

Experto 1 (Enfermera)
Jornadas de despistaje haciendo medición de tensión arterial y glucometría. Recolección de materiales reciclables como cartones, radiografías y otros. Se contó con jornadas deportivas que incluían la participación de la comunidad.

Experto 2 (Enfermera)
Actividades de Reciclaje.
Experto 3 (Enfermera)
Donaciones con motivo de la celebración del día del niño.
Experto 4 (Médico)
Operativos de salud como despistaje de enfermedades. Operativos para operaciones a niños de Fundana y Hogares Bambi. Fundana y plan especial de atención por emergencia a niños de Fundana y Hogares Bambi. Plan de descuentos a empleados y pacientes de las comunidades cercanas. Atención gratuita de emergencia, para habitantes de bajos recursos de las comunidades cercanas.
Experto 5 (Médico)
Operación Sonrisa. Atención gratuita a pacientes de instituciones benéficas como Fundana, Aldeas Infantiles S.O.S. Descuentos a asociaciones de vecinos.
Experto 6 (Médico)
Jornadas quirúrgicas para los hijos del personal, en edades comprendidas entre uno y quince años, las cuales abarcan afecciones como hernias, criptorquidias, firmosectomía, quistes de cola y otorrinolaringología.
Experto 7 (Médico)
El día de la labor comunitaria que consiste en la participación en la limpieza de las aéreas de esparcimiento de la comunidad. Jornadas de chequeo médico a menor costo para las personas de la tercera edad.
Experto 8 (Médico)
Jornada de atención a los niños y adolescentes de los empleados de la clínica, con el propósito de corregir hernias y otras patologías.
Experto 9 (Médico)
Campañas de concientización referente a enfermedades actuales, prevención de embarazos no deseados y planificación familiar. Jornadas de vacunación.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Voluntariados. Organización de carreras. Actividades para impulsar el mejoramiento de la salud.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
No.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Torneos deportivos entre clínicas cercanas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
No.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Descuento en la facturación de exámenes tales como ecos y mamografías, en favor de la detección temprana del cáncer de mama.

4. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en otras clínicas dada la realidad actual.

Experto 1 (Enfermera)
Debido a la situación económica actual del país, no existe un amplio presupuesto para colaborar con las comunidades, sin embargo, se pueden dictar charlas sobre primeros auxilios, lactancia materna y otros temas que pudieran ayudar a las personas, tomando en cuenta la crisis a nivel nacional.
Experto 2 (Enfermera)
Charlas informativas que brinden información sobre el cáncer de mama. Jornadas de siembra de árboles. Operativos de reciclaje.
Experto 3 (Enfermera)
Jornadas de salud gratuita.
Experto 4 (Médico)
Operativos de salud como despistaje de enfermedades. Operativos para operaciones a niños de Fundana y Hogares Bambi. Fundana y plan especial de atención por emergencia a niños de Fundana y Hogares Bambi. Plan de descuentos a empleados y pacientes de comunidades cercanas. Atención gratuita de emergencia, para habitantes de bajos recursos de las comunidades cercanas.
Experto 5 (Médico)
Dada la situación del país es difícil realizar este tipo de actividades, las clínicas debido a la regulación actual, no obtienen ganancias que puedan ser distribuidas o invertidas, considerando además el alto nivel de las cuentas incobrables que manejan, dada la incapacidad de pago del venezolano y el bajo nivel de las coberturas.
Experto 6 (Médico)
Jornadas de despistaje de enfermedades cardíacas y diabetes. Trabajo voluntario del personal médico y administrativo en las actividades gestionadas por las comunidades adyacentes.
Experto 7 (Médico)
Charlas gratuitas de mejoramiento personal. Charlas gratuitas sobre el uso de técnicas de meditación para el control del stress. Charlas gratuitas sobre las mejores prácticas de higiene preventiva, tales como, el correcto lavado de las manos y la manera correcta de estornudar para evitar la propagación de los gérmenes. Recolección de juguetes entre empleados y familiares, que serán entregados durante las festividades navideñas, en los vecindarios más necesitados de la comunidad. Jornadas de vacunación gratuitas para miembros de la comunidad. Chequeo médico a menor costo para personas de la tercera edad. Caminata a beneficio de las fundaciones sin fines de lucro, dedicadas al estudio y erradicación de enfermedades cancerígenas.
Experto 8 (Médico)
Motivado a la situación económica del país, se hace cuesta arriba la realización de actividades de RSE, actualmente las clínicas están sometidas a una regulación gubernamental, que no permite realizar actividades en pro de la continuidad del sector y menos actividades de mejoramiento externo.
Experto 9 (Médico)
Campañas informativas de planificación familiar, con el propósito de evitar embarazos en adolescentes, hogares disfuncionales o sin medios económicos para soportar hijos no

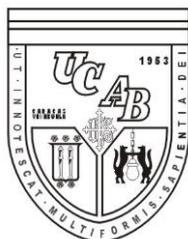
planificados. Campañas informativas de despistaje temprano de enfermedades, que permitan atacarlas en sus niveles iniciales y poder en un alto grado alcanzar su cura.
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
Jornadas de salud que involucren al personal médico y de enfermería, en la atención gratuita de las comunidades más necesitadas. Actividades puntuales de revisión y diagnóstico.
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
Ofrecer jornadas de atención médica en las comunidades cercanas a las clínicas y en los centros poblados más apartados de los centros urbanos. Colaborar en el proceso de obtención de medicamentos para las comunidades menos favorecidas.
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
Descuento en intervenciones quirúrgicas para las personas habitantes de las urbanizaciones cercanas.
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
Actividades deportivas para personas con discapacidades.
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
Desarrollo del programa dona un juguete en navidad, el cual podrá ser solicitado a los pacientes o empleados de las clínicas.

5. Exponga algunas propuestas de actividades de (RSE) a realizar en la clínica donde usted trabaja.

Experto 1 (Enfermera)
El personal médico podrá dictar charlas referentes a la alimentación en un país en crisis, donde se incluyan opciones de alimentos que pudieran obtenerse por métodos rudimentarios de siembra. Jornadas de recolección de fondos en divisas extranjeras a través del método de pago paypal, para la adquisición de insumos médicos que serán utilizados en casos de contingencias.
Experto 2 (Enfermera)
Reciclaje. Charlas informativas para la comunidad.
Experto 3 (Enfermera)
Charlas informativas en materia de salud para los futuros bachilleres de la comunidad, que despierten el interés por estudiar carreras del ramo de la salud.
Experto 4 (Médico)
Reforzar y mantener las políticas actuales en virtud de la situación del país.
Experto 5 (Médico)
Descuentos para trabajadores. Mantenimientos de espacios públicos como parques y plazas. Donaciones a escuelas.
Experto 6 (Médico)
Gestionar jornadas de donación de sangre, tanto del personal de la clínica como de las comunidades adyacentes, para ser procesada y puesta a disposición de las entidades que la requieran.
Experto 7 (Médico)
La semana de la salud en la cual los empleados pueden ofrecer su tiempo como voluntarios para realizar actividades de salud y prevención en la comunidad.

Experto 8 (Médico)
<p>Actividades deportivas en conjunto con la asociación de vecinos del sector donde se encuentre ubicado el centro de salud.</p> <p>Jornadas de atención gratuitas a vecinos, empleados y fundaciones sin fines de lucro.</p> <p>Descuentos para empleados y familiares.</p> <p>Jornadas de limpieza en las comunidades.</p>
Experto 9 (Médico)
<p>Jornadas informativas y educativas.</p> <p>Descuentos en exámenes y consultas a personas de escasos recursos y familiares de los empleados.</p>
Experto 10 (Personal Administrativo Directo)
<p>Jornadas de evaluación y diagnóstico.</p> <p>Jornadas de evaluación nutricional.</p> <p>Carreras pro fondos para la planificación de jornadas de salud en las comunidades más necesitadas.</p>
Experto 11 (Personal Administrativo Directo)
<p>Ofrecer jornadas de atención médica en las comunidades cercanas a la clínica y en los centros poblados más apartados de los centros urbanos.</p> <p>Venta al público de la comunidad cercana, de los fármacos disponibles en la farmacia de la clínica.</p>
Experto 12 (Personal Administrativo Directo)
<p>Los empleados de la clínica podrían dedicar unas horas de su horario laboral, para colaborar con la limpieza y el embellecimiento de los espacios públicos de las urbanizaciones más cercanas.</p>
Experto 13 (Personal Administrativo Indirecto)
<p>Implementación de mejoras en la calidad del servicio prestado a los pacientes.</p> <p>Jornadas de Vacunación.</p>
Experto 14 (Personal Administrativo Indirecto)
<p>Jornadas mensuales de recolección de materiales reciclables, que contribuyan con la preservación del medio ambiente.</p>

Anexo E – Validación del Instrumento de Investigación



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
POSTGRADO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO DE MAestrÍA

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESDE UN CENTRO DE SALUD PRIVADO EN LA VENEZUELA ACTUAL

Tutor: Rodríguez Alberto

Elaborado por: Crespo Yelamo Marisela.

VALIDACIÓN INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Objetivo: Validar el instrumento de investigación (cuestionario) utilizado en la investigación, evaluando dentro de la escala de excelente, bueno o deficiente.

Instrucciones: Marque con una (X) la opción de su respuesta, apreciamos su amable colaboración, además le informamos que sus datos personales no serán del conocimiento público, su identidad se mantendrá en el anonimato.

Experto: Médico número 1.

Indicadores	Definición	Excelente	Bueno	Deficiente
Claridad y precisión	Las preguntas fueron redactadas en forma clara y precisa.	X		
Coherencia	Las preguntas guardan relación con variables y dimensiones.	X		
Validez	Las preguntas fueron redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido.	X		
Organización	La estructura está organizada de manera adecuada.	X		
Orden	Las preguntas fueron redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X		
Marco de Referencia	Las preguntas fueron redactadas de acuerdo al marco de referencia del experto encuestado: lenguaje y nivel de información.	X		
Extensión	Las preguntas no son excesivas y guardan relación con las variables y dimensiones.	X		
Inocuidad	Las preguntas no son riesgosas para experto encuestado.	X		

Experto: Médico número 2.

Indicadores	Definición	Excelente	Bueno	Deficiente
Claridad y precisión	Las preguntas fueron redactadas en forma clara y precisa.		X	
Coherencia	Las preguntas guardan relación con variables y dimensiones.		X	
Validez	Las preguntas fueron redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido.		X	
Organización	La estructura está organizada de manera adecuada.		X	
Orden	Las preguntas fueron redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X	
Marco de Referencia	Las preguntas fueron redactadas de acuerdo al marco de referencia del experto encuestado: lenguaje y nivel de información.		X	
Extensión	Las preguntas no son excesivas y guardan relación con las variables y dimensiones.		X	
Inocuidad	Las preguntas no son riesgosas para experto encuestado.		X	

Experto: Profesor de Metodología.

Indicadores	Definición	Excelente	Bueno	Deficiente
Claridad y precisión	Las preguntas fueron redactadas en forma clara y precisa.	X		
Coherencia	Las preguntas guardan relación con variables y dimensiones.	X		
Validez	Las preguntas fueron redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido.	X		
Organización	La estructura está organizada de manera adecuada.	X		
Orden	Las preguntas fueron redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	X		
Indicadores	Definición	Excelente	Bueno	Deficiente
Marco de Referencia	Las preguntas fueron redactadas de acuerdo al marco de referencia del experto encuestado: lenguaje y nivel de información.	X		
Extensión	Las preguntas no son excesivas y guardan relación con las variables y dimensiones.	X		
Inocuidad	Las preguntas no son riesgosas para experto encuestado.	X		