



## Factores de responsabilidad social: una mirada desde las instituciones de salud

Losangela Palmar\*  
Lorraine Palmar\*\*  
Ana León\*\*\*

### Resumen

El presente artículo de investigación tiene como propósito describir los factores de Responsabilidad Social presentes en las instituciones de salud privadas del municipio Maracaibo. Para el sustento teórico del estudio, se utilizaron los aportes de Ventura (2012), Guédez (2008), Velazco (2006), entre otros. El corte metodológico de la investigación es un estudio descriptivo de campo, con un diseño no experimental transeccional. La población la componen las policlínicas del municipio Maracaibo. Se concluye que las instituciones de salud contemplan positivamente en su gestión de responsabilidad social los factores de la ética, el liderazgo y el trabajo, en aras de desarrollar un compromiso social y aportes hacia la organización y su entorno.

**Palabras clave:** responsabilidad social, factores de responsabilidad social, instituciones de salud.

\* Magíster en Ciencias de la Comunicación (Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE 2012). Licenciada en Comunicación Social, Mención: Publicidad y RRPP (URBE, 2008). Docente del Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonzo (IUTEPAL). Maracaibo, estado Zulia, Venezuela. PEII Nivel A1. Correo electrónico: losangelapalmar@gmail.com

\*\* Magíster en Ciencias de la Comunicación (Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, 2011). Licenciada en Publicidad y RRPP (Universidad del Zulia, 2007). Docente de Pregrado y Sub-Directora de Investigación en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Docente de Postgrado en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, estado Zulia, Venezuela. PEII Nivel B. Correo electrónico: lpalmar@ujgh.edu.ve

\*\*\* Licenciada en Comunicación Social, Mención: Periodismo Impreso (Universidad del Zulia, 2004). Diplomado en Formación Docente (Universidad Dr. José Gregorio Hernández, 2010). Coordinadora del Fondo Editorial de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH). Maracaibo, estado Zulia, Venezuela. PEII, Nivel A2. Correo electrónico: analeon25@gmail.com

## *Social Responsibility Factors: a View from Health Institutions*

### **Abstract**

The purpose of this research article is to describe the social responsibility factors present in private health institutions of the Maracaibo Municipality. The contributions of Ventura (2012), Guédez (2008) and Velazco (2006), among others, were used for theoretical support. The research is a descriptive, field study, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consists of polyclinics in the Maracaibo Municipality. Conclusions are that, in terms of their social responsibility management, these health institutions contemplate factors such as ethics, leadership and work positively in order to develop social commitment and contributions for the organization and its surroundings.

**Key words:** social responsibility, social responsibility factors, health institutions.

### **Introducción**

El desarrollo imperante de la actividad social y apoyo al entorno que actualmente deben asumir las organizaciones, propicia la necesidad de ejecutar acciones enmarcadas en dar respuesta a dichos requerimientos, pero bajo un control de su gestión. En este sentido, la sociedad actual demanda más y mejores beneficios de las empresas como entidades que deben contribuir con el bien común, de allí surge la necesidad de promover prácticas de responsabilidad social, término que está estrechamente relacionado con la ética en las organizaciones modernas.

Sin embargo, aunque existen diversas teorías respecto a la responsabilidad social, todas convergen en que el valor de una organización no gira solo en función del plano comercial, sino en el aporte que se genera al entorno con base en una filosofía empresarial y aspectos gerenciales.

En la actualidad, las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de considerar sus preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos como parte de su estrategia de negocio, contextualizadas en factores que permiten la fluidez de un trabajo eficiente y con sentido ético y a ello no escapan las instituciones de salud con un compromiso social bien definido.

En relación con lo anterior, la incorporación de los factores de responsabilidad social en las policlínicas y los alcances que estas persiguen en el desarrollo de sus actividades, permite direccionar su norte y encausar acciones para visualizar a la organización como una entidad socialmente responsable de cara a las necesidades del entorno.

Con base en lo descrito, se presenta como propósito describir los factores de responsabilidad social en las instituciones de salud y sobre este planteamiento surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué es la responsabilidad social? ¿Cuál es su alcance? ¿Qué factores regulan estas actividades administrativas en las organizaciones? ¿Cuáles son los factores de responsabilidad social presentes en las instituciones de salud privadas?

## **1. Fundamentación teórica**

### **1.1. Responsabilidad social**

La responsabilidad social (RS), adquiere, cada día, más auge en el ámbito empresarial, al considerar que por medio de ésta se pueden gestionar acciones de beneficio social, fundamentadas en la ética de la voluntariedad, incentivando al personal que labora a cumplir con el compromiso y a generar un aporte.

En el mismo orden de ideas, la importancia de la RS, trasciende en cómo las organizaciones manejen sus fondos y dan a conocer cómo y para qué los utilizan, para ello la creación de proyectos factibles y la ejecución de acciones que incluya una rendición de cuentas en las que se dé a conocer el impacto generado a partir de estas prácticas, es lo que permite visualizar el aporte real.

Según Guédez (2006), la responsabilidad social contempla una serie de estrategias con las que se pueden solventar situaciones, dificultades y/o necesidades existentes por medio de acciones que beneficien directamente a la sociedad, o anticiparse a la posibilidad de que puedan ocurrir faltas por parte de la empresa, y de la misma manera buscar soluciones capaces de mejorar dichos problemas.

De igual modo, de acuerdo con los planteamientos de Velasco (2006), la Comisión Europea, en su último comunicado sobre responsabilidad social, la define como integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones y relaciones con sus interlocutores, es de-

cir, la incorporación de problemáticas del entorno como una necesidad a solventar mediante su gestión.

En el mismo orden de ideas, la responsabilidad social modifica el proyecto empresarial, dándole a esta una nueva perspectiva de dimensión amplia e integradora, y trasciende más allá de lo económico. En este sentido, Reyno (2007) argumenta que la RS concreta una triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental.

En el marco de las ideas expuestas, puede afirmarse, que el compromiso con el entorno social implica una serie de tácticas para el cumplimiento de tareas que beneficien a las comunidades por parte de las empresas, con las que se esperan generar acciones para el impulso de la sustentabilidad, en función de generar un entorno favorable, de la mano con la ética y el sentido de voluntariedad y, sobre todo, valores que trasciendan al bien común.

Al respecto, Ventura (2012) define a la responsabilidad social como el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de las consecuencias que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

En relación con lo anterior, Palmar, Palmar y Montero (2009) plantean que es necesario contar con una comunicación efectiva para transmitir la ética de la voluntariedad a los empleados de una organización, particularmente en lo que concierne al compromiso con la sociedad.

Es de resaltar que un elemento fundamental que converge en las definiciones de responsabilidad social es el sentido ético en la organización, aunado a aspectos de la gerencia y del capital humano, el cual representa, sin lugar a dudas, la piedra angular de las acciones desde el punto de vista de la sensibilización para colaborar con el entorno.

## **1.2. Alcance de la responsabilidad social**

Según Urcelay (2007), la responsabilidad social contribuye de manera determinante al desarrollo social; la primera y principal responsabilidad de la organización es hacia la sociedad y consiste en ser eficiente y competitiva en la consecución de los fines y en la gestión de los medios necesarios para ello; en consecuencia, esta práctica eficiente determinará de forma segura su alcance.

Para Reyno (2007), el alcance de la responsabilidad social está constituido por cinco puntos clave, los cuales se mencionan a continuación:

- **Alcance social y de desarrollo:** en esta sección, la RS se enfoca en acciones para contribuir con la sociedad, de la cual se circunscribe en la empresa, considerándose de esta forma como una organización socialmente responsable, apoyando a los grupos más desasistidos.

- **Alcance solidario e igualitario:** en este punto, la organización es un medio inserto en uno mayor, afianzando las oportunidades y la igualdad de los individuos; es así que la empresa da a conocer los deberes, valores y ética implícitos en su estructura organizacional.

- **Alcance de auto referencia:** esta noción considera la estructura interna de la empresa; es la relación existente entre esta con los accionistas, clientes y trabajadores. En este punto no existe ningún tipo de responsabilidad con la comunidad externa, orientándose al mercado y enfocados solo en la rentabilidad y beneficios para la propia organización.

- **Alcance ético y sistemático:** es el punto donde la empresa es socialmente responsable con sus *stakeholders*, realizando y manteniendo una constante estrategia de acción social.

- **Alcance ético de valores:** representa el sentido ético y responsable de las personas que dirigen la empresa, enmarcado en los valores y la voluntariedad, fomentándolos a todas las áreas de la organización y promoviendo la ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones.

En el mismo orden de ideas, los alcances de RS presentados por Reyno (2007), enfatizan cada punto neurálgico en el desarrollo de las acciones con respecto a esta área, también abarca los aspectos externos e internos de la empresa, valores éticos, morales, ambientales, los cuales involucran a todas las personas que laboran en la organización, y a todos sus grupos de interés, como aspecto fundamental dentro del desarrollo de la gerencia.

### **1.3. Responsabilidad social en instituciones de salud: actividad administrativa bajo factores reguladores**

Los factores de responsabilidad social son puntos clave para el desarrollo de las acciones a ejecutar, los cuales permiten una gestión correcta, en la que se puede relacionar con varios agentes o atributos ambivalentes, es decir, en los cuales se presente la

teoría ganar-ganar, pues con estas actividades sociales, tanto la empresa como la sociedad, deben beneficiarse.

De acuerdo con Guédez (2008), los factores de responsabilidad social son los siguientes: ética, trabajo y liderazgo, los cuales se describen seguidamente.

#### • **Ética**

Pueden referirse tres tipos de ética en este caso:

- a. Ética del trabajador en la empresa: tiene que ver con el comportamiento humano, es decir, cómo actúa el individuo en la organización; el valor, reputación, moral, virtud de respetar los demás.
- b. Ética en la empresa: aquí se resalta el desarrollo del desempeño de los comités y de los equipos técnicos que existen en las empresas.
- c. Ética de la empresa: se determina las intenciones, orientaciones y decisiones en los objetivos estratégicos y planteamientos de la empresa en plenitud de su funcionamiento referido al deber ser, porqué y para qué se creó la organización.

#### • **Trabajo**

Según Guédez (2008) representa el segundo factor de la RS; los empleados pueden sentirse capaces de participar en acciones relacionadas con el compromiso social, considerando que las condiciones de trabajo influyen en el comportamiento, por cuanto los empleados que se sienten bien con su labor generarán un aporte voluntario y desinteresado en pro de la organización y el entorno. De igual manera, se habla de todo aspecto que puede marcar pauta en la participación voluntaria de los individuos, entre ellos: equidad y justicia en la organización, escala de remuneración, calidad humana entre el personal, así como la relación con los clientes, entre otros.

Cabe resaltar el planteamiento expresado por Guédez (2008, p. 203), al referir: “que la ética y la responsabilidad social empresarial se encuentran implícitas o explícitas, implicados en cada uno de los factores mencionados”. En este sentido, también afirma que vale la pena señalar que la empresa está integrada y dirigida por seres humanos, y debe actuar para seres humanos.

#### • **Liderazgo**

La dinámica organizacional siempre deja entrever la acción con los demás, y a partir de los demás. La ética tiene que ver con la relación que se tenga con las otras personas, y en el ambiente em-

presarial, existe una marcada vinculación con la vida del otro, asimismo, siempre se generan acciones del liderazgo, pues, cuando hay grupos, existen personas que deben mostrar la iniciativa y tomar de decisiones en torno a cualquier acción.

Según Guédez (2008), el liderazgo es fundamental en cualquier dinámica, este factor es determinante para cualquier área, de igual forma, en el aspecto profesional y en cualquier organización es imprescindible motivar y sensibilizar a las personas que presentan bajos niveles en la dimensión ética; asimismo, se debe delegar y empoderar todo esto con el propósito de fortalecer los aspectos éticos de los individuos.

En relación con lo planteado, los factores de responsabilidad social como elementos clave en la gerencia de las organizaciones de salud son fundamentales para alcanzar efectivamente mayores niveles de productividad, lo cual se traducirá en un personal motivado, logrando un mejor rendimiento proporcionando progresos en la economía de la empresa y mejor rentabilidad.

Con base en lo descrito, las empresas que realizan acciones con el entorno y orientadas hacia la comunidad, deben atender a los factores de responsabilidad social como basamento previo para alcanzar la solución de necesidades y problemas, enfocados hacia la justicia social no lucrativa.

## **2. Metodología**

La presente investigación se enfoca dentro del paradigma positivista, con un tipo de investigación descriptiva, que tiene como propósito especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se desee analizar. De igual modo, se tipifica de campo, al estudiar la variable en su entorno específico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

El diseño de la investigación es no experimental al no modificar las variables y obtener los resultados tal como se presentan. Se involucra el aspecto transeccional al ser desarrollada en un periodo de tiempo específico. Así pues, Hernández y otros (2006) aseguran que los diseños no experimentales son investigaciones que se desarrollan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que se disponen a observar los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo, considerando su estudio en un tiempo determinado.

Del universo constituido por las instituciones de salud privadas, se extrae la población para este estudio, conformada por las policlínicas de municipio Maracaibo, las cuales se detallan a continuación: Maracaibo, Sagrada Familia, Falcón, Paraíso, Amado y D'Empaire.

Por las necesidades de la investigación, la misma se desarrolló considerando una muestra intencional que comprende involucrados clave, relacionados con la gestión de la responsabilidad social dentro de las instituciones de salud, como se evidencia en el Cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Distribución del universo y unidades informantes**

<b>Centro de Salud</b>	<b>Gerentes, Directores o afines responsables de la RS</b>
Policlínica Amado	04
Policlínica Falcón	03
Policlínica D'Empaire	{01}
Policlínica Sagrada Familia	02
Policlínica Maracaibo	{03}
Policlínica Paraíso	04
Sub-total	17
Total	14

Palmar, Palmar y León (2012).

Según lo antes presentado, es necesario destacar que específicamente los informantes de las policlínicas: Maracaibo y Adolfo D'Empaire, no permitieron la aplicación del instrumento del presente estudio, debido a que esta podría prestarse para filtrar información que solo es pertinente para la empresa, determinando así que en la investigación se presenta una mortalidad experimental con respecto al censo poblacional seleccionado para el desarrollo del estudio, la cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), es considerada como una pérdida de información entre los grupos que se contrastan.

En tal sentido, la muestra quedó representado por 14 personas, responsables de gestionar las acciones de responsabilidad social en las policlínicas del municipio Maracaibo.



Por otra parte, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con dos ítems por cada uno de los factores relacionados de la responsabilidad social que presenta Guédez (2008) y con alternativas de respuesta, según la escala Likert, validado por siete expertos y confiabilizado mediante la fórmula Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0,92, lo cual lo hace altamente confiable.

El análisis estadístico se realizó mediante tablas de distribución de frecuencia, utilizando como programa para procesar los resultados Microsoft Excel.

### 3. Resultados de la investigación

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Con respecto al factor de responsabilidad social: ética, el 42,9% de la muestra afirmó estar totalmente de acuerdo con que esta es determinante para los líderes de responsabilidad social de este centro de salud al momento de plantear las estrategias para las acciones, tal como se observa en la Tabla 1. De igual forma el 42,9% manifestó estar de acuerdo, y sólo el 14,3% se mantuvo neutral, no hubo respuestas para las siguientes alternativas.

**Tabla 1**  
**Factores de responsabilidad social**  
**Indicador: Ética**

Alternativas	Fr Ab	Fr Ac	FrR %
Totalmente de acuerdo	6	6	42,9
De acuerdo	6	12	42,9
Neutral	2	14	14,3
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
Total	14		100

Fuente: Palmar, Palmar y León (2012).

En cuanto al factor de responsabilidad social: trabajo, el 78,6% de los informantes respondió que está totalmente de acuerdo con que los diversos departamentos de este centro de salud participan en las acciones de responsabilidad social, formando equipos de trabajo para el desarrollo de esta gestión, mientras que el resto, representado por el 21,4%, eligió la opción de acuerdo, esto puede evidenciarse en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
**Factores de responsabilidad social**  
**Indicador: Trabajo**

<b>Alternativas</b>	<b>Fr Ab</b>	<b>Fr Ac</b>	<b>FrR %</b>
Totalmente de acuerdo	11	11	78,6
De acuerdo	3	14	21,4
Neutral	0	14	0,0
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
<b>Total</b>	<b>14</b>		<b>100</b>

Fuente: Palmar, Palmar y León (2012).

Asimismo, en la Tabla 3, referida al indicador liderazgo, se observa que el 78,6% alegó que está de acuerdo con que los líderes de responsabilidad social trabajan en concordancia con los directivos en la formulación de estrategias para la planificación de las acciones; mientras que el 14,3% dijo estar totalmente de acuerdo, el resto representado por un 7,1% respondió de forma neutral, no hubo respuesta para las siguientes alternativas.

Con respecto a los resultados, se observó que en los centros de salud estudiados, los factores ética, liderazgo y trabajo, planteados por Guédez (2008), son primordiales e importantes para la gestión de las acciones de responsabilidad social, en las cuales todos obtuvieron porcentajes óptimos en lo que respecta a su presencia en las acciones de compromiso social, por lo que se puede asegurar que en las instituciones de salud estudiadas se confirma la teoría descrita por el mencionado autor.

**Tabla 3**  
**Factores de responsabilidad social**  
**Indicador: Liderazgo**

<b>Alternativas</b>	<b>Fr Ab</b>	<b>Fr Ac</b>	<b>FrR %</b>
Totalmente de acuerdo	2	2	14,3
De acuerdo	11	13	78,6
Neutral	1	14	7,1
En desacuerdo	0	14	0,0
Totalmente en desacuerdo	0	14	0,0
<b>Total</b>	<b>14</b>		<b>100</b>

Fuente: Palmar, Palmar y León (2012).

## Conclusiones

Según las teorías planteadas para fortalecer esta investigación con respecto a los factores de responsabilidad social en las instituciones de salud, se pudo constatar que estas se basan firmemente en la convicción de la ética como reguladora de las acciones, el liderazgo como guía y el trabajo como ejecución de los objetivos planteados, sin duda, son fundamentales en el desarrollo de las gestiones sociales, cuyo interés es el beneficio mutuo, tanto para las organizaciones como de las comunidades.

Toda organización de salud que requiera cumplir con su entorno mediante acciones de responsabilidad social debe encaminar sus esfuerzos en fomentar la ética como base de todas sus acciones, esto proyecta confianza dejando claramente definida su intención de aportar por resolver una problemática existente sin intenciones filantrópicas; un liderazgo consiente y masificador y un trabajo fundamentado en el deber ser y el compromiso no solo con los objetivos organizacionales sino aquellos que trascienden los espacios de las instituciones de salud.

En relación con lo antes planteado, todos estos factores influyen en las empresas que realizan acciones con el entorno orientados hacia la comunidad y atendiendo una necesidad o evitando posibles problemas, enfocados siempre hacia la justicia social y no con visión lucrativa y es deber ser de las mismas fomentarlos por ser instituciones que desde su concepción se encaminan a brindar aportes sociales como misión organizacional.

## Referencias bibliográficas

- Guédez, V. (2006). *Ética y práctica de Responsabilidad Social* (2ª ed.). Caracas: Editorial Planeta.
- Guédez, V. (2008). *Ser confiable. Responsabilidad social y reputación empresarial*. Venezuela: Editorial Planeta.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ª ed). México, DF: Editorial Mac Graw Hill.
- Palmar, L., Palmar y L. Montero, D. (2009, octubre). Realidad de las comunicaciones internas para el impulso de la responsabilidad social en las universidades privadas. *VII Jornadas internas de investigación de la Facultad de Humanidades y Educación Universidad del Zulia (LUZ)*.
- Urcelay, J. (2007). *La responsabilidad social en la gestión de las PYMES*. España: Editorial Fundación EOI.

- Reyno, M. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva*. Recuperado el: 29-08-2012. Disponible en: [http://books.google.co.ve/books?id=KLvGEqv5JXIC&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social&hl=es&ei=KBdcTpykJ8LK0AHmrJSUCQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=9&ved=0CFMQ6AEwCA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=KLvGEqv5JXIC&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social&hl=es&ei=KBdcTpykJ8LK0AHmrJSUCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CFMQ6AEwCA#v=onepage&q&f=false)
- Velasco, J. (2006). *Fundamentos de la responsabilidad social corporativa y su aplicación ambiental*. España: Editorial Dikynson.
- Ventura, B. y Delgado, S. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid, España: Editorial: Parainfo.