

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (PD)

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SANATORIOS
DE LA CIUDAD DE MALACATÁN, SAN MARCOS**
TESIS DE GRADO

FRANCISCO GELACIO HILERIO CHAVEZ
CARNET 23689-07

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2016
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (PD)

**PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SANATORIOS
DE LA CIUDAD DE MALACATÁN, SAN MARCOS**
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

POR
FRANCISCO GELACIO HILERIO CHAVEZ

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

QUETZALTENANGO, MAYO DE 2016
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DECANA: MGTR. MARTHA ROMELIA PEREZ CONTRERAS DE CHEN
VICEDECANA: MGTR. SILVANA GUISELA ZIMERI VELASQUEZ DE CELADA
SECRETARIA: MGTR. CLAUDIA ANABELL CAMPOSANO CARTAGENA

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. HELENE JACQUELINE KOOPPLER CANORGA DE DE LEÓN

TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. CARLOS ANTONIO YAX
MGTR. RAÚL ESTUARDO PÉREZ GODINEZ
LIC. NANCY IRENE MENÉNDEZ YOTZ DE SILIEZAR

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 12 de noviembre del 2015

Lic. Wilson Villanueva
Coordinador de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad Rafael Landívar
Campus Quetzaltenango

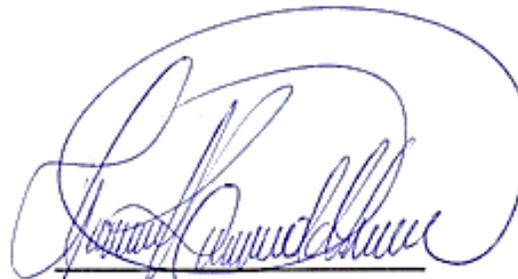
Estimado Licenciado Villanueva:

Reciba un atento y cordial saludo, deseándoles éxitos en sus labores diarias.

Me dirijo a usted para comunicarles que la estudiante, **Francisco Gelacio Hilerio Chávez** te quien se identifica con Carné No.2368907, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, culminó satisfactoriamente su tesis que se titula **"Prácticas de responsabilidad social empresarial en sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos"**.

Dicho trabajo de tesis fue elaborado y concluido siguiendo los lineamientos académicos y científicos que requiere la Universidad Rafael Landívar, se alcanzaron los objetivos planteados en el diseño de la investigación.

Atentamente,



Helene Jacqueline Kooppler Canorga
Código de Docente: 16137



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuítica en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
No. 01245-2016

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante FRANCISCO GELACIO HILERIO CHAVEZ, Carnet 23689-07 en la carrera LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (PD), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 01188-2016 de fecha 29 de abril de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SANATORIOS DE LA
CIUDAD DE MALACATÁN, SAN MARCOS

Previo a conferirsele el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 2 días del mes de mayo del año 2016.

MGTR. CLAUDIA ANABEL CAMPOSANO CARTAGENA, SECRETARIA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Universidad Rafael Landívar



Agradecimiento

- A Dios:** Por concederme este privilegio tan grande de llegar a esta meta tan anhelada.
- A mi Madre:** Quien se sacrificó por mí, por su apoyo, tolerancia, cariño y solidaridad.
- A mis Compañeros de Estudio:** Karen de León y Betzabé Castillo por su apoyo incondicional en los momentos difíciles que me tocó vivir.
- A mi Asesora:** Mgtr. Helene Jacqueline Koopler Canorga por el tiempo que me dedicó en el desarrollo de mi tesis.
- A los Sanatorios Privados de Malacatán San Marcos:** Por el apoyo brindado a mi tesis con la información proporcionada.

Dedicatoria

A Dios:

Por concederme el don precioso de la vida, la fuente de la sabiduría y contar conmigo para alcanzar esta meta.

A mi Madre:

Juana Chávez por estar siempre conmigo y motivarme a seguir adelante.

A Universidad

Rafael Landívar:

Como pilar en mi formación basada en conocimientos administrativos y valores.

Índice

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO DE REFERENCIA	3
1.1 Marco Contextual.....	3
1.2 Marco Teórico.....	8
1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial	8
1.2.2 Sanatorios de la Ciudad de Malacatán San Marcos	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
2.1 Objetivos	27
2.1.1 Objetivo General	27
2.1.2 Objetivos Específicos.....	27
2.2 Variables e Indicadores	28
2.2.1 Definición Conceptual	28
2.2.2 Definición Operacional	28
2.3 Alcances y Límites.....	29
2.3.1 Alcances	29
2.3.2 Límites.....	29
2.4 Aporte.....	29
III. MÉTODO.....	31
3.1 Sujetos y/o Unidad de Análisis	31
3.2 Población y Muestra.....	31
3.3 Instrumentos.....	32
3.4 Procedimiento	33
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	35
V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	68

VI.	CONCLUSIONES.....	77
VII.	RECOMENDACIONES.....	80
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	82
IX.	ANEXOS	84
	Anexo 1: Propuesta: Plan de Capacitación sobre Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para los Gerentes y Colaboradores de los Sanatorios Privados de Malacatán San Marcos	84
	Anexo 2: Entrevista Estructurada a Administradores o Encargados de los Sanatorios.....	107
	Anexo 3: Cuestionario a Colaboradores de Sanatorios de la Ciudad de Malacatán San Marcos.....	110
	Anexo 4: Cuestionario para Pacientes o Familiares de Pacientes de los Sanatorios de la Ciudad de Malacatán San Marcos	113
	Anexo 5: Operacionalización de Variables.....	116
	Anexo 6: Tablas Relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial.....	119
	Anexo 7: Listado de Sanatorios Privados de la Ciudad de Malacatán San Marcos	120

Resumen

La presente investigación se originó por la falta de conocimiento de la RSE en los sanatorios privados de la ciudad de Malacatán, San Marcos; por lo que se planteó como objetivo general identificar cuáles son las prácticas de RSE que se aplican en los mismos.

Los sujetos de investigación fueron los administradores o propietarios de los cinco sanatorios. El segundo grupo de sujetos formado por 39 colaboradores y el tercero por una muestra de 92 pacientes.

Para recolectar los datos de la investigación, se aplicaron dos cuestionarios con preguntas cerradas de opción múltiple, dicotómicas; uno dirigido a los pacientes y otro a los colaboradores. También se aplicó una entrevista estructurada con preguntas abiertas a los administradores o propietarios.

Se concluyó que los sanatorios capacitan sobre el tema de RSE, para brindar un excelente servicio médico con valores, según la opinión de los colaboradores, aunque algunos enfermeros comentaron verbalmente que las capacitaciones no han sido grupales sino en el puesto de trabajo. Sin embargo, por la ampliación y explicación de las preguntas sobre RSE hechas en las entrevistas, se deduce que la formación no ha sido directamente sobre este tema sino de algunos ejes: servicio al cliente, medio ambiente, ética y valores.

Se recomendó dar a conocer la importancia de la RSE en los sanatorios por lo que se propuso un plan de capacitación dirigido a los colaboradores con el objetivo que se lleve a la práctica y se tome en cuenta el beneficio de aplicarlo en cada uno de los ejes.

INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.

En Guatemala existen organizaciones que trabajan a favor de la responsabilidad social empresarial como CentraRSE, - Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala- que busca generar un cambio de actitud en el empresariado guatemalteco para convertirlos en empresarios conscientes y proactivos, que contribuyan significativamente al desarrollo de las personas, la competitividad de las empresas y el desarrollo sostenible del país. A nivel Centroamericano la Integración Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial (INTEGRARSE) es una alianza de las organizaciones promotoras de la Responsabilidad Empresarial y la Sostenibilidad en Centroamérica que busca promover en la comunidad empresarial de la región una cultura permanente.

Los sanatorios en Guatemala no solo buscan prestar los servicios médicos y hospitalarios para el logro de utilidades o beneficios económicos, sino también se toma en cuenta la imagen interna y externa que se proyecta con la sociedad, pacientes, medio ambiente y con los colaboradores; es por ello que últimamente los sanatorios han percibido una debilidad en la falta de conocimiento, y prácticas de la responsabilidad social empresarial por parte de las máximas autoridades de los sanatorios.

Es imprescindible para los sanatorios del país tener en cuenta la responsabilidad social empresarial, por lo que la presente tesis tiene como objetivo general identificar las prácticas de responsabilidad social empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos.

La investigación se realizó con un diseño descriptivo. En los resultados se identificó que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican se dan solamente en algunos ejes

y que existen varias debilidades en el equipo médico y las condiciones laborales que los sanatorios les brindan a los colaboradores para desempeñarse con seguridad y de forma adecuada. Como aporte, según los resultados se proponen un plan de capacitación con temas de interés sobre responsabilidad social empresarial con el objetivo de informar, involucrar y concientizar a los administradores o propietarios y colaboradores sobre la importancia de este tema.

I. MARCO DE REFERENCIA

1.1 Marco Contextual

Segeplan (2010) comenta que Malacatán es el municipio del departamento de San Marcos. Entre sus principales características están: Su población que según XI censo de población realizado por el instituto nacional de estadística (INE), para el año 2002 el municipio tenía 70,834 habitantes, de los cuales 12891 eran del área urbana y 57943 del área rural. La población mayoritariamente es ladina que se encuentra asentada en el área rural, se estimaba en el mismo año del censo se estimó que el 71.44% de su población se encontraba en pobreza y el 18.73% en extrema pobreza, la mayoría de su habitantes presta sus servicios a las fincas del municipio, fincas en otras regiones y fuera del país. La ciudad propiamente está dividida en 4 zonas y la cabecera en 9 cantones.

La cobertura de los servicios de salud en el municipio de Malacatán se logra por medio de las instituciones públicas y privadas para atender a las diferentes comunidades y sectores de la población. En la Aldea La Montañita (Km268 carretera CA-02) cercana a la cabecera municipal, se ubica el Hospital Distrital que atiende a pacientes del municipio de Malacatán y otros como Catarina, San Pablo, y El Tumbador. En la cabecera municipal se ubica el Centro de Salud Tipo B para atender a toda la población del municipio de Malacatán. En la Aldea el Carmen y Caserío la Unión funcionan otros dos puestos de Salud. Las comunidades que no tienen centro de Salud, son atendidas por el servicio de extensión de cobertura o Centro de convergencia, que consiste en atención rotativa mensual, con un médico y una enfermera profesional, ambos ambulatorios dando los servicios de atención primaria a los pacientes. En la extensión de cobertura se asignan ONG's contratadas por el Ministerio de Salud pública y Asistencia Social y en Malacatán son PROSEDE y ADIS las encargadas de prestar este servicio de cobertura, ambas son parte de HOPE, que es una fundación de carácter internacional. En el campo no gubernamental, funcionan sanatorios y clínicas privadas que prestan varios servicios médicos, quienes atienden a un segmento específico de la población. Los sanatorios privados que prestan los servicios médicos en las diferentes zonas de la ciudad de Malacatán son: Esquipulas, Sanatorio Santa Lucía, Sanatorio Ramos, Sanatorio Bethesda, Innovación.

Dada las circunstancias las empresas han ido adoptando responsabilidad social empresarial como herramienta para ser más competitivas y sostenibles, a continuación se presentan estudios relacionados a la responsabilidad social empresarial (RSE):

Chalamo et. al. (2013) determina que activamente implicada en el desarrollo de medicamentos huérfanos en Europa, y autora de otros trabajos en el campo de las enfermedades raras, examina en este estudio las consecuencias de la aplicación de estas leyes y el esfuerzo de responsabilidad corporativa realizado en esta área. Existe un prejuicio en la sociedad actual sobre si las empresas que producen medicamentos huérfanos son oportunistas o filantrópicas. Partiendo de este prejuicio, investigamos que factores incitan realmente a las compañías a desarrollar la producción de estos medicamentos, dice Chalamo por una parte, al aplicarse estas leyes aportando ayudas financieras a las empresas que desarrollan medicamentos huérfanos, las empresas ya no son percibidas como puramente filantrópicas, por lo que no ganan mucho en términos de imagen.

Por otro lado, si bien es cierto que las motivaciones económicas son claramente importantes tampoco es la única razón, dice Chalamo. Las empresas identificaron tres principales factores económicos que impulsan su participación en el desarrollo de medicamentos huérfanos: la oportunidad de negocio, (al ser un negocio de nicho), la escasa o inexistente competencia, y el potencial desarrollo tecnológico (los avances tecnológicos desarrollados pueden servir también para las enfermedades comunes). Pese a ello, la inversión sigue siendo arriesgada, y las empresas consideran su implicación en este ámbito como una actividad de negocio responsable, más allá de la dimensión económica. El estudio muestra que la mayoría también justifica su implicación en el desarrollo de este tipo de medicamentos por el deber ético y la responsabilidad social. Las pequeñas organizaciones incluso consideran que es parte integral de la cultura de la organización. Chalamo y sus colegas usaron métodos cualitativos y cuantitativos para analizar las prácticas en la responsabilidad social corporativa de las empresas biofarmacéuticas. Entrevistaron primero a 20 managers de 9 compañías farmacéuticas de Europa y Estados Unidos y usaron los datos públicos disponibles sobre las actividades realizadas de responsabilidad social de estas empresas. Después de examinar la visibilidad de las compañías respecto al desarrollo de medicamentos huérfanos, los investigadores escogieron un estudio cuantitativo de 100 empresas. A través de sus páginas web, obtuvieron más información sobre cómo estas empresas

comunicaban sobre las acciones que realizaban en el marco de la responsabilidad social corporativa en general y sobre los medicamentos huérfanos en particular.

Rodríguez (2013) en la tesis titulada “Prácticas de responsabilidad social empresarial en los talleres de Mecánica ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa” el objetivo principal es establecer cómo aplican la responsabilidad social empresarial los Talleres de Mecánica ubicados en la cabecera Municipal de Jutiapa. Indica que el concepto de capital humano es distinguido por los propietarios y por los colaboradores de los talleres de mecánica de la cabecera municipal de Jutiapa. Determina que asimismo se concluye que 25 gerentes no cuentan con programas de capacitación recíprocos. Además no cuentan con un sistema de motivación para los empleados porque no lo consideran necesario y dijeron que desconocen la forma de hacerlo formalmente y a pesar de ello no cuentan con un contrato laboral que se realice formalmente. Establece que los talleres de mecánica de la cabecera municipal de Jutiapa tienen que establecer una alianza de participación mutua entre ellos, donde se realicen diferentes eventos para estar en constante actualización sobre Responsabilidad Social Empresarial e implementarlo dentro de las actividades en la empresa para tener un mejor conocimiento sobre este tema. En la investigación, se utilizó el método descriptivo. Propone una guía para la implementación de responsabilidad social empresarial en los talleres de mecánica ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa.

Palacios (2013) explica que el pensamiento de la Responsabilidad Social Empresarial como un concepto compartido por todos en una sociedad actual, implica tomar este tema como una política de gestión en las organizaciones, un instrumento que pueda ser aplicado y puesta en valor desde el ámbito privado, y público como una modalidad de pensamiento que sirva para gestionar las organizaciones con una visión innovadora y en el nuevo modelo de negocios que viene formándose estos últimos años vinculado íntimamente con el concepto de “Sustentabilidad”. Con esta idea surge la “Empresa Pública” como un espacio propicio donde se confluyen lo público y lo privado, el capital público y la logística de la empresa privada y una oportunidad enorme para motorizar medidas que promuevan el desarrollo local. La naturaleza jurídica, su lógica de funcionamiento empresarial y su compromiso con la sociedad forma una triangulación estratégica que convierte a esta organización en un área en la que resulta atractivo implementar mecanismos o proyectos como los “Sistemas de Compra Pública Responsable”. El

objetivo de este trabajo está dirigido a dejar plasmada la necesidad de que la Responsabilidad Social Empresarial, sea impulsada desde el Estado local como una política pública en su búsqueda permanente de mejorar la calidad de vida de todos los actores de la sociedad procurando el desarrollo sustentable territorial. Esta idea se basa en la oportunidad que tiene el Estado local a través de su poder de compra (el Estado como principal contratante de una economía) que ha ido debilitándose progresivamente en estas últimas décadas por malas gestiones que dilapidaron ese poder convirtiendo al Estado en un rehén de los contratistas o proveedores. La falta de cumplimiento por parte del Estado frente a plazos de pago, y altos índices de corrupción sumada a la ausencia de un sistema de compras y contrataciones transparente dejaron como legado a un Estado colapsado en sus necesidades de compras y con los “Contratos sociales y legales rotos” con sus proveedores y stakeholders (accionista) en general.

Pero, el Estado puede revertir esa situación construyendo nuevamente un papel adecuado al posicionamiento que el mismo debe tener en la sociedad para promover comportamientos éticos y sociales por su rol de promotor, regulador y articulador por su naturaleza jurídica de manera de intervenir en la economía local por ejemplo a través de su dimensión de Compras y Contrataciones y la Cadena de Valor.

Fernández (2011) comenta que hoy en día las organizaciones empresariales parecen estar asumiendo una actitud cada vez más interesada en la ética así como en el tema de la responsabilidad social, los directivos y gerentes de grandes corporaciones en el mundo, están más abiertos a la necesidad de incorporar a la toma de decisiones referentes de tipo moral. ¿Cuál es la causa del interés por la ética en las compañías? ¿Por qué están participando los gerentes en seminarios de responsabilidad social y ética empresarial? ¿Cómo interpretar la cantidad de artículos en periódicos así como en revistas arbitradas acerca de la imperiosa necesidad de vincular parámetros éticos a la gestión de empresas? ¿A qué razones obedece la inclusión de cursos de ética empresarial en las universidades a nivel mundial? El motivo que existe detrás de las anteriores interrogantes tiene su basamento en una realidad tan antigua como la vida del hombre, para que pudiese adquirir en nuestros tiempos una complejidad sin precedentes en la historia de la humanidad, sin coordenadas éticas a pesar tantas legislaciones, el mercado, las

empresas, así como la vida económica y la sociedad se convertirían, tarde o temprano, en un campo de batalla, una guerra sucia, donde todo estaría justificado para ganar, alejándose de esta manera del bien común que como grupo humano estaría llamada a fomentar. Las organizaciones, forman parte del tejido social en donde hacen vida y se desarrollan, no constituyen elementos aislados del resto de la sociedad, por lo que el impacto que tiene su actuación en los grupos de interés vendría dado por la naturaleza ética de su gestión empresarial. En este sentido, al desarrollar estrategias que aseguren el éxito de las organizaciones en cuanto a rentabilidad, calidad en los procesos, competitividad, además de otros parámetros propios de la gerencia moderna, es menester de igual forma que las empresas cuenten con políticas formales así como programas explícitos de gestión ética orientados a incorporar la dimensión moral en el trabajo diario y crear mecanismos para monitorear los resultados de las prácticas empresariales de manera frecuente.

Pérez (2013) en la tesis titulada "Responsabilidad social empresarial de las granjas avícolas ubicadas en el Cono sur, del departamento de Jutiapa" indica que el objetivo general es identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las granjas avícolas, ubicadas en el cono sur del departamento de Jutiapa.

El autor determinó en la conclusión que las granjas avícolas practican valores como compromiso, respeto, equidad, justicia, calidad y honestidad; y se ven reflejados en que los propietarios llenan los requisitos legales para el funcionamiento de las granjas avícolas, respetan a sus empleados, tienen un compromiso con los clientes y trabajan con honradez e integridad. Su nivel de ética se ubica en el nivel meso porque fomenta en la empresa la gestión de confianza y coloca a la empresa como un agente moral. Expresa en la recomendación que los propietarios de las granjas avícolas deben conocer los temas relacionados al manejo de desechos de producción, actualmente se cuenta con programas que permiten la reutilización de los materiales que se usan en el proceso productivo, esto con dos fines muy importantes, el primero minimizar el daño al medio ambiente y el segundo, reducción de costos, que al mismo tiempo ofrece beneficios económicos extra. Debido a que el residuo más importante es la gallinaza, por lo que se recomienda utilizar la propuesta "Guía para el uso y manejo de la gallinaza procesada como abono orgánico", la cual permitirá conocer el adecuado manejo del proceso de re-utilización de este desecho. Al mismo tiempo, los materiales no re-utilizables deben de ser incinerados en los

hornos designados para ello, con el fin de evitar proliferación de malos olores y plagas. En la investigación se utilizó el método descriptivo y se realizó granjas avícolas ubicadas en el cono sur, del departamento de Jutiapa

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial

Robbins et al. (2013) indica que se refiere a la intención de un negocio, más allá de sus obligaciones legales y económicas, para hacer las cosas correctas y actuar de modo que beneficie a la sociedad. Asume que un negocio respeta la ley y cuida de sus accionistas y añade un imperativo ético para ser aquellas cosas que hacen mejor a una sociedad y no hace aquello que la perjudica.

Chiavenato (2011) explica que responsabilidad social se refiere a la actuación responsable de los miembros de la organización, las actividades de beneficencia y los compromisos de ésta con la sociedad en general y, de forma más intensa, con los grupos o parte de ella con que tiene más contacto. La responsabilidad social se refiere a la actitud y comportamiento de la organización ante las exigencias sociales, derivadas de sus actividades, que le plantea la sociedad.

CentraRSE en Guatemala (2012) define la Responsabilidad Social Empresarial como una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país. A la hora de decidir cómo una empresa puede tener un impacto positivo en la sociedad, se abre un espectro de posibilidades de intervención.

Reyno (2007) define que la responsabilidad social empresarial remueve la concepción de la empresa, otorgando a esta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medio ambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por

medio de la adecuada implantación de un modelo de la empresa socialmente responsable, en el que distintos grupos de interés, stakeholders (accionistas), son el centro de atención esencial para la gestión.

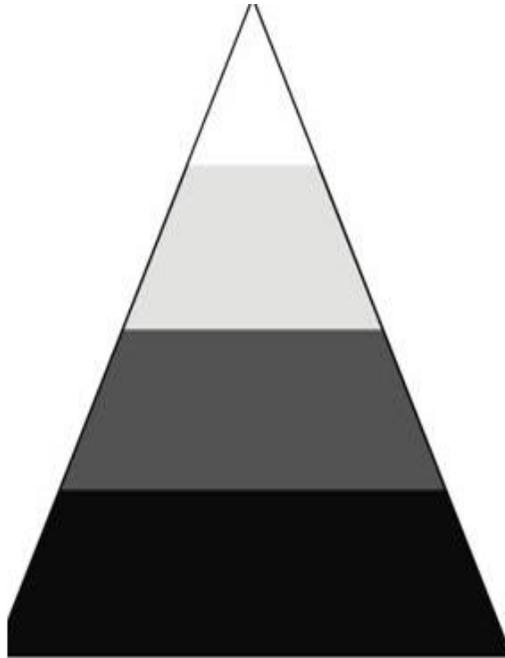
A través de la expresión de las ideas e identificación de los elementos conceptuales de la RSE, se propone una definición precisa del concepto y se establece una clara diferenciación con otros términos relacionados con la RSE, frecuentemente utilizados de manera no apropiada, como por ejemplo: acción social, reputación corporativa, ética empresarial, marketing con causa social, sostenibilidad entre otros. Sin embargo, hay que advertir de que la RSE es un concepto dinámico y en desarrollo, por lo que es preciso categorizarlo con algunas claves para comprender mejor su verdadera dimensión.

- Pirámide de la responsabilidad social corporativa:

Lamb, Hair y McDaniel (2006) explican que la pirámide de responsabilidad social corporativa, mostrado en la ilustración, representa el desempeño económico como el fundamento de las otras tres responsabilidades. Sin embargo, al mismo tiempo que busca las utilidades (responsabilidad económica), se espera que un negocio obedezca la ley (responsabilidad legal); hacer lo que es correcto justo y equitativo (responsabilidad ética), y ser un buen ciudadano corporativo (responsabilidad filantrópica). Estos cuatro componentes son diferentes, pero en conjunto contribuyen a un todo. No obstante si la empresa no obtiene utilidades, las otras tres responsabilidades resultan dudosas.

Figura 1.1 Pirámide de la RC

Responsabilidad filantrópica ser un buen ciudadano corporativo. Contribuir recursos a la comunidad; mejorar la calidad de vida
Responsabilidades éticas. Ser ético. Hacer lo correcto, justo y equitativo. Evitar hacer daño
Responsabilidades legales obedecer a la ley. La ley es la sociedad de lo que es correcto y lo que no. Actuar según las reglas de juego.
Responsabilidades económicas ser redituable. Las utilidades son el fundamento sobre el cual descansan las otras responsabilidades



Fuente: Lamb, Hair y McDaniel (2006)

Modelo que se sugiere que la responsabilidad social corporativa está compuesta de tres responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas y que el desempeño económico soporta toda la estructura.

- Administración ambiental:

Cuando una empresa implementa estrategias que intentan confrontar el entorno externo en el que opera. Los factores dentro del entorno externo que son importantes para los gerentes pueden clasificarse como sociales, demográficos, económicos, tecnológicos, políticos y legales y competitivos.

- ✓ Entorno de influencia en el desarrollo de la RSE:

Reyno (2007) comenta que el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las empresas, que ven cómo alteraciones del mismo pueden producir modificaciones en sus cualidades esenciales, en sus objetivos y en las expectativas y demandas a cubrir de los

distintos grupos de interés. Entre los rasgos del entorno que influyen con mayor intensidad en el desarrollo de la RSE se encuentra los siguientes:

- Globalización,
- Desarrollo de la sociedad civil,
- Demandas surgidas por los diversos problemas sociales, económicos (como los mencionados escándalos empresariales) y medioambientales,
- Nuevas formas de organizaciones del trabajo,
- Pérdida de peso del sector público e incremento de la influencia de las empresas,
- Protagonismo e impulso de las organizaciones supranacionales,
- El modelo de creación de las organizaciones,
- La innovación tecnológica, especialmente la aparición de internet como red universal de telecomunicaciones.

Este entorno ha llevado a grandes compañías y algunos sectores a introducir ya en sus prácticas comerciales y de gestión aspectos de la RSE como consecuencia de:

- Compromisos voluntarios y autorregulación sobre medioambientales y sociales específicos de determinados sectores como el de la energía y la industria papelera, entre otros, estableciéndose en ocasiones como mecanismo de barrera de entrada,
- Condiciones sobre certificaciones y otros aspectos impuestos por grandes corporaciones a su cadena de proveedores,
- Normas y regulaciones desarrolladas por organismos públicos.

Así los objetivos de la RSE están vinculados a las necesidades de los grupos de interés o grupos sociales e individuales afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de esta. Estos grupos de interés equivalen a los tradicionalmente denominados en la contabilidad financiera, usuarios, en un enfoque de empresa socialmente responsable se considera ciudadano competitivo.

Dentro de los grupos de interés podemos identificar aquellos que se encuentran dentro de la estructura de la organización, denominados internos, y los externos que no están en su estructura, pero que se relacionan con esta desde su independencia orgánica. Ver anexo 6.

✓ Elementos o implicaciones de la RSE:

El objetivo básico de la RSE es suministrar elementos de dirección y gestión consistente para el desarrollo de un modelo de empresa sostenible, que satisfaga las necesidades de los grupos de interés y que genere externalidades socialmente responsable.

Para lograr estos objetivos la empresa debe partir de unos principios básicos congruentes con el concepto de RSE y las necesidades de los grupos de interés. Los cuales son: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización. Ver anexo 6.

La dirección estratégica de la empresa orientada a satisfacer necesidades diversas, a veces contrapuestas, de los distintos grupos de interés, introduce factores esenciales de innovación, que desarrollados adecuadamente con los aspectos de dirección y gestión otorgan a la empresa ventajas competitivas.

La implementación de la gestión de la responsabilidad social empresarial se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social así como de la propia conciencia empresarial.

La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión a nivel operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas.

Las entidades que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia y posteriormente a nivel operativo, tiene grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico.

La gestión o comportamiento socialmente responsable implantara estrategias y sistemas de gestión que contemplen no solo aspectos económicos, sino también sociales y ambientales, que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La aplicación de sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001) y sociales (SA 8000) generalmente aceptados pueden resultar de gran ayuda una efectiva implantación de la estrategia social.

Centrarse (2012) expresa sobre los ejes de la responsabilidad social empresarial indicando que son muy amplios y no ha sido delimitados aún por un marco conceptual único a nivel mundial. Sin embargo, sí se tiene claro que existen ejes o elementos que las empresas deben considerar como centrales en una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Estos 7 ejes sirven como base para que las empresas definan su estrategia de RSE: valores y transparencia, actores internos, proveedores, consumidores o clientes, medio ambiente, Relación con la Comunidad, Relación con el Estado.

A. Valores y transparencia:

Se define como los principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento con el régimen legal. Basados en práctica transparente y ética, y establece procedimientos para que se apliquen en toda su gestión, permitiendo que su negocio sea socialmente responsable.

Centrarse (2007) comenta que los valores y transparencia son la columna vertebral del RSE. Desde el punto de vista la RSE, la conducta de la empresa debe incorporar la ética en todo los niveles de acción y ámbitos, particularmente en la misión, que auto determine las políticas y reglamentos, las prácticas laborales y comerciales y en la toma de decisiones.

Al incorporar la ética en la misión y en la visión de la empresa ayuda a gerentes y colaboradores a entender qué es lo que valora la empresa y por qué. Al mismo tiempo las normas éticas pasan a formar parte integral de todas las operaciones y del funcionamiento de la empresa, así como de sus relaciones con clientes y proveedores.

Robbins et al. (2013) indica que valores y transparencia son el núcleo de la estrategia de RSE lo contribuyen los valores, la transparencia y la ética empresarial. Los valores y los principios éticos, más que simples enunciados, deben ser los pilares que guíen las acciones de todos los miembros de la empresa a todo nivel y sobre de ello se debe desarrollar toda estrategia de la RSE de la empresa. En temas relacionados como: legalidad, principios éticos, cultura organizacional, gobernabilidad corporativa, transparencia con la sociedad, propiedad intelectual.

Kliksberg (2015) expresa que transparencia y un buen gobierno corporativo, la información debe ser pública y continua, los pequeños accionistas deben ser escuchado, los órganos de dirección deben de tener idoneidad y ser controlables, se deben de eliminar los conflictos de interés.

Chiavenato (2011) comenta que una empresa con responsabilidad social empresarial adopta valores y trabaja con transparencia. Para ello elabora tres documentos:

- ✓ En el primero, exprese la misión de la empresa en lo referente a su ramo de actividad y a la sociedad que está inserta,
- ✓ En la declaración de valores resuma sus principios y objetivos, como excelencia, ética y rentabilidad,
- ✓ En el código de ética no economice palabras para dejar bien claro el papel de cada trabajador en la empresa.

B. Actores internos:

Robbins et al. (2013) indica que público interno, o actores internos (colaboradores) son las practicas del negocio en materia de recursos humanos que representan la mejor inversión a largo plazo, que la empresa pueda hacer, ya que sus colaboradores son el principal activo y quienes tienen finalmente en sus manos el éxito o el fracaso del negocio. Por esto resulta fundamental el desarrollo del recurso humano como primer paso en el despliegue de una estrategia de la RSE.

Centrarse (2007) expresa que los actores internos son el enfoque prioritario de una gestión de la responsabilidad social empresarial. Básicamente, con este concepto nos referimos a todas y cada una de las personas que integra la empresa. Desde una perspectiva de RSE, para ejercer de manera el rol correspondiente hacia al público interno, no basta solo cumplir con la ley, se

necesita de una toma de conciencia y asumir compromiso ético por generar trabajos y espacios dignos. Entre otras palabras se trata de:

- ✓ Actuar con proactividad y aplicar una política de transparencia o de puertas abiertas y de respeto por las personas,
- ✓ Generar las condiciones para que exista una real cooperación entre la gerencia y los colaboradores,
- ✓ Establecer sistemas de incentivos, remuneraciones justas, bonos por productividad y compensaciones,
- ✓ Salud y seguridad laboral se han integrado legislaciones que promueven la salud y seguridad ocupacional, se concentra en la prevención de accidentes del trabajo,
- ✓ Vida familiar y laboral es un aspecto fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas y, por lo tanto un factor a considerar en la responsabilidad social empresarial,
- ✓ Derechos humanos el respeto y la aplicación de los principios fundamentales no se limitan a las acciones de gobierno o grupos de presión, sino a las acciones de la empresa.

Centrase (2012) comenta que se deben tener las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal de los colaboradores.

Kliksberg (2015) expresa que la RSE empieza por casa. Para que las empresas puedan pregonar RSE deben ejercerla con su propio personal. Son imprescindibles condiciones dignas de trabajo, remuneraciones justas, posibilidades de avance de capacitación. Pero al mismo tiempo hay otros temas críticos, como la eliminación de las discriminaciones de género, de la actitud negativa hacia las mujeres embarazadas, y el equilibrio familia-empresa.

Chiavenato (2011) describe que los valores aplicados a los colaboradores son:

- ✓ Inscribe a los empleados para que reciban sus prestaciones laborales y páguelos con puntualidad,
- ✓ Estimule la práctica deportiva y los hábitos saludables,
- ✓ Nunca despida a un empleado por teléfono o sin causa justificada,
- ✓ Aliente a las nuevas ideas.

C. Proveedores:

Según Centrase (2012) el principio parte de la selección de los proveedores y de una construcción de la relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación también exige los mismos criterios a toda su cadena productiva.

Algunos de los indicadores que la empresa deberá de tomar respecto a este eje son:

- ✓ Se evalúa y selecciona basándose en criterio de (precio, calidad, plazo o entrega, impacto al ambiente, participación en la comunidad, transparencia y, otros criterios de RSE,
- ✓ Existen normas explícitas que exigen que los proveedores cumplan con la ley, requerimientos fiscales, regulaciones ambientales, con la legislación en contra del trabajo infantil, con la legislación en contra del trabajo forzado, con la legislación en contra del lavado de dinero, respeten y promuevan la prioridad intelectual y no incurran en ningún tipo de competencia desleal,
- ✓ Incluye a sus proveedores en campaña de información de valores cultura y principios de empresa,
- ✓ Posee políticas de compra que benefician a proveedores que estén certificados socialmente por organizaciones internacionales,
- ✓ La empresa compra únicamente de proveedores que estén certificados por entidades como ISO, SA, u otras organizaciones similares,
- ✓ Integra a colaboradores subcontratados en programas de interés de capacitación y/o educación.

Robbins et al. (2013) expresa que la responsabilidad de una empresa va más allá de su organización y debe involucrar a su cadena productiva. Esto significa que debe trabajar de la mano con sus proveedores y distribuidores, para asegurarse de que estos hagan negocios en forma responsable y de acuerdo con lineamientos básicos de la operación, tecnología, información, etcétera.

Chiavenato (2011) expone que se involucre a los participantes y proveedores.

- ✓ Respete la letra y el plazo de los contratos,
- ✓ No dé la espalda a las reclamaciones,
- ✓ Nunca deje problemas sin respuestas.

D. Consumidores o clientes:

Centrase (2012) explica que la responsabilidad de la empresa con sus clientes y/o consumidores en términos de mejor servicio al cliente, claridad en sus transacciones comerciales, mejores productos, cumplimiento con estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades. Esto fortalece la marca y da una mayor lealtad del cliente. También Centrase (2007) menciona que los temas relacionados con una estrategia de atención y servicio al cliente o consumidores son críticos para lograr el éxito en los negocios y benefician de la siguiente forma:

- ✓ Diferenciación de marca y/o de la empresa haciendo modelos de una entrega de alta calidad, precios bajos o servicios rápidos. Por ejemplo seguridad del producto, transparencia en precio. Para incentivar la compra de productos se aplican tecnologías sanas o productos saludables a través de reducciones de precios sin engañar con precios aparentemente bajos que escondan alzas y costos ocultos,
- ✓ Reduce el riesgo y la responsabilidad permitiendo que las empresas ahorren dinero por un largo tiempo al evitar multa y revocaciones por productos de mala calidad o prácticas de ventas injustas,
- ✓ Protección y fortalecimiento de la reputación e imagen de la marca, lo cual permite que en una economía global, la imagen de marca y la reputación entre las compañías sea un bien muy valorado,
- ✓ Atracción y retención de clientes. Se ha identificado que un crecimiento de consumidores desea dar su preferencia de compra a los productos y servicios de compañías socialmente responsables,
- ✓ Reduce la vigilancia en el cumplimiento de las regulaciones.

Siendo una de las áreas importantes el marketing responsable cruza un amplio rango de temas empresariales que define las relaciones de la compañía con sus consumidores. Estas actividades agrupadas en seis categorías: (1) manufactura e integridad del producto; (2) divulgación, embalaje y etiquetado; (3) marketing y publicidad; (4) prácticas de ventas; (5) precios; y (6) distribución.

Robbins et al. (2013) indica que los consumidores o clientes representan una condición esencial para la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo. Escuchar y responder a sus necesidades en forma responsable es una condición fundamental para afirmar que una empresa es socialmente responsable. Para decir que este eje marcha bien, la relación con los clientes debe de abarcar todas las actividades del negocio, incluyendo el mercadeo ético, la distribución de productos y/o servicios a los diferentes sectores sensibles de la sociedad (por ejemplo los niños), políticas de precios y claridad en las transacciones comerciales, calidad y seguridad del producto.

Chiavenato (2011) presenta tres recomendaciones para fortalecer la relación con clientes y consumidores:

- ✓ Establezca un canal de comunicación para las críticas y sugerencia de los consumidores,
- ✓ Prohibido todo tipo de programa engañosa o discriminatoria,
- ✓ Preste amplia atención a los mensajes dirigidos a los niños.

E. Comunidad local:

Centrarse (2012) describe que se debe de contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales. Esta relación debe estar basada en una contribución y responsabilidad compartida, ya que es una relación ganar-ganar para ambas partes, logrando así un desarrollo sostenible; reforzando la reputación de la empresa y logrando la confianza por parte de la comunidad.

Centrarse (2007) también expone que las empresas que se involucran con la comunidad de su entorno establecen relaciones que les permiten compartir y complementar recursos capacidades y conocimientos. Cuando una empresa se vincula con la comunidad en el marco de una política social internaliza, es decir, como parte integra su espíritu empresarial, ello se refleja en lo siguiente:

- ✓ Desarrolla una relación comprometida, abierta y responsable con las comunidades en las que opera,
- ✓ Es sensible y respetuosa a la cultura y necesidades de su comunidad,
- ✓ Desempeña un papel proactivo, cooperativo y propositivo en hacer de la comunidad un mejor lugar para vivir y desarrollar su negocio,

- ✓ Identifica y responde a los derechos, necesidades y expectativas razonables de sus miembros como parte de su propio interés de negocio.

Chiavenato (2011) indica que para promover una comunidad local se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Permita que las escuelas, iglesias o grupos comunitarios, aprovechen los espacios ociosos de su empresa,
- ✓ Dé prioridad a la población local cuando contrate a personas o done productos o servicios,
- ✓ Promueva las acciones voluntarias de los trabajadores dentro y fuera del horario formal.

F. Medio ambiente:

Centrase (2012) expone que el medio ambiente es el respeto y cuidado del entorno natural, en la forma como se hacen negocios, logrando mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia, y produciendo más con menos.

Centrase (2007) comenta las siguientes etapas para el desarrollo sostenible de una empresa:

- ✓ Cumplimiento. Etapa inicial donde la preocupación es cumplir las leyes nacionales e internacionales y las normas ambientales,
- ✓ Gestión de riesgos ambientales. La empresa aplica una actitud más proactiva, buscando prevenir un impacto ambiental que después haya que subsanar,
- ✓ Empresas y desarrollo sostenible. En esta última etapa las empresas comienzan a adoptar estrategias y actividades que apuntan a alcanzar la sostenibilidad en el largo plazo, protegiendo y promoviendo mejoras en los recursos humanos y naturales.

Robbins et al. (2013) indica que el respeto y el cuidado del entorno natural en la forma como se hacen los negocios es una parte importante de la estrategia de responsabilidad social de una empresa. En este eje, el trabajo de la organización debe estar enfocado en encontrar soluciones innovadoras que aseguren el uso sostenible de los recursos naturales y que reduzcan al máximo el impacto negativo de la compañía en el medio ambiente. Las empresas líderes definen la responsabilidad ambiental como un análisis comprensivo de sus operaciones, sus productos y sus

instalaciones para trabajar en la eliminación de desechos sólidos y emisiones, maximiza la eficiencia y la productividad de todos los activos y los recursos “produciendo más con menos” y minimizando cualquier práctica que tenga un impacto negativo en el medio ambiente.

Chiavenato (2011) comenta como hacer algo más por el ambiente con las siguientes sugerencias:

- ✓ Recicle siempre que sea posible, así como evitar comprar y emplear productos tóxicos,
- ✓ Motive a los empleados para que representen y conserven el ambiente,
- ✓ Evite el desperdicio de agua y de luz en todas las áreas,
- ✓ Promueva la colecta selectiva libros.

G. Estado. (relación con el estado):

Centrase (2012) indica que las empresas deben de participar en el diseño de políticas estatales y hacer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales, con el propósito de ampliar el impacto de buenas prácticas a nivel nacional.

Centrase (2007) comenta que una alianza público-privado son mecanismos explícitos o tácitos por los cuales se lleva a cabo un trabajo conjunto entre una empresa y una representación del Estado. Un divorcio entre el Estado y cualquiera de los otros dos grupos de la sociedad (empresa y sociedad civil) son completamente inviables en cualquier país. La existencia de tensiones entre ellos dificulta el funcionamiento de la economía, reduce las posibilidades de desarrollo y complica la labor del gobierno, de manera que una alianza intersectorial es más beneficiosa para todos.

Robbins et al. (2013) explica que la relación con el estado la empresa tiene la oportunidad significativa de hacer que su estrategia de responsabilidad social trascienda sus operaciones y las de sus socios comerciales. Para esto la compañía puede desarrollar alianzas con el estado que permitan elevar las buenas prácticas empresariales y tener un impacto a nivel de país que contribuya con un aumento en la competitividad y el bienestar de la sociedad guatemalteca en general.

Kliksberg (2015) comenta que la integración de grandes temas sociales es que la empresa privada colabore intensamente con las políticas públicas, en alianzas estratégicas con ella y la sociedad civil, en el enfrentamiento de cuestiones esenciales para el interés colectivo. La empresa privada, además de aportar recursos, puede contribuir con la alta gerencia, canales de marketing, espacio de internet, tecnologías avanzadas, y muchas de sus tecnologías específicas. Chiavenato (2011) explica que para comprometerse con el bien común debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Desaliente una y todas las prácticas de corrupción de autoridades,
- ✓ Participe en reuniones y debates sobre problema de la comunidad,
- ✓ Participe en foros de micro y pequeños empresarios,
- ✓ Fomente que los trabajadores voten en las elecciones.

1.2.2 Sanatorios de la Ciudad de Malacatán San Marcos

A) Definiciones

✓ Sanatorio:

Diccionario Enciclopédico Salvat (2010) explica que sanatorio se refiere a un establecimiento destinado a la asistencia y curación de enfermos y convalecientes pero más especialmente de los tuberculosos, habiéndose construido tanto para personas ricas como para las clases populares.

Según el Diccionario Enciclopédico Vox 1 (2009) sanatorio es un establecimiento sanitario donde determinados enfermos, especialmente los que padecen enfermedades de larga convalecencia, heridos o enfermos sometidos a una operación quirúrgica, son ingresados para recibir atención médica, generalmente está situado en lugares con unas condiciones climáticas favorables.

✓ Hospital:

Londoño, Morera y Laverde (2008) define qué hospital es un grupo de profesionales, en actitud para prestar sus servicios a un determinado grupo de enfermos, ante cuya camas esta una enfermera que aplica las medicinas o hace las curaciones. Hospital es un universo que abarca los más variados recursos, elementos y dispositivos que articulados y sometidos a una acción

coordinada pueden conducir a la salud integral, es decir al fomento, a la prevención, a la recuperación y a la rehabilitación.

B) Historia

✓ Sanatorio:

Diccionario Enciclopédico Salvat (2010) indica que en el siglo XIX, tras conocer el origen de la tuberculosis, comienzan a proliferar los sanatorios en Europa, mejorando su pronóstico y comenzando a cortar la cadena de transmisión. Boehmer y Dettweiller fundan los primeros sanatorios en Alemania.

La base del tratamiento higiodietético que se empleaba en los sanatorios era la permanencia continua al aire libre tanto en invierno como en verano. En unos casos, los enfermos paseaban por sitios cuidadosamente limpios de polvo y resguardados del viento, especialmente entre bosques de pinos. En otros, descansaban en sillas-camas en salas completamente abiertas, dispuestas desde las primeras horas de la mañana hasta que cierra la noche. Durante ésta, las ventanas permanecen abiertas o bien se renueva el aire mediante aparatos de ventilación sin que se suspenda este procedimiento a no ser en las épocas más crudas del invierno.

✓ Hospital:

Asenjo (2006) expresa que en el hospital general de Madrid de 1870-1880, en las cuales se llamaba la atención sobre el gran aumento de los suicidios y enfermedades nerviosas atribuidas por los médicos a la febril actividad de la vida moderna que había llegado a un límite que no se podría sobrepasar sin que, a la vuelta de pocos años, todos los habitantes de España enloquecieran o suicidaran. El futuro estará condicionado por la tecnología y el aspecto social. De los 30 descubrimientos más importantes de todas las ciencias del siglo XX se citaban 10 que eran médicos, de los cuales algunos han modificado la asistencia sanitaria, como el descubrimiento de la penicilina. Los más destacados desde el punto de vista social es el proceso de individualización creciente que experimenta la sociedad occidental: movilidad laboral, sectorial y especial: retraso matrimonial, reducción de la familia nuclear. Hospital dependerá del

concepto de salud, de la influencia de sus determinantes, de las causantes de enfermedad y de presiones sociales existentes, en cada momento y lugar.

Tabla No.1 listado de sanatorios

No.	Nombre del Sanatorio	Dirección
1	Ramos	8ª. Ave. 5-14 zona 2. Malacatán San Marcos
2	Esquipulas	7ª. Ave. 4-55 zona 2. Cantón Morazán Malacatán San Marcos
3	Los ángeles	6ª. Calle 4-031 zona 1. Cantón Barrios, Malacatán San Marcos
4	Santa Lucía	4ª. Calle 7-49 zona 1. Malacatán San Marcos
5	Bethesda	5ª. Calle 7-58 zona 1. Cantón Barrios Malacatán San Marcos

Fuente: Inspector de Saneamiento Ambiental del distrito de Salud No. 8 de Malacatán San Marcos (2016)

C) Descripción de los Sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos

✓ Ramos:

Fecha de inicio de labores: Se fundó el sanatorio Ramos el 1 de octubre del 2006 por el Dr. Orlando Ramos.

Gerente: Cuenta con un director que a la vez es el propietario Dr. Orlando Rodolfo Ramos.

Especialidades y servicios que prestan: Actualmente se tienen varias especialidades en el servicio de consulta y cirugía como: Medicina general, cirugía general, Ginecología, obstetricia, medicina interna, pediatría, anestesiología, cirugía de video laparoscópica, urología, neurocirugía.

Crecimiento del sanatorio:

En el año 2006 se inició con 4 especialidades. Actualmente cuenta con 10 diferentes ramas de atención, con médicos especialistas y sub especialistas que atienden los diferentes casos y emergencias.

✓ Esquipulas:

Fecha de inicio de labores: Fundado por el Dr. Rusbelindo Salvador Juárez Miranda. Inició sus labores el 25 de noviembre del 1996.

Gerente: Dr. Rusbelindo Salvador Juárez Miranda quien es actualmente el Director.

Especialidades y servicios que prestan: Consultas y cirugías de medicina General, traumatología, ginecología y obstétrica, medicina interna, pediatría.

Crecimiento del sanatorio:

Se implementaron nuevos servicios: laboratorio clínico, bacteriología, neurobiología.

✓ Los ángeles:

Fecha de inicio de labores: Se inició frente al Hospital Distrital de Malacatán San Marcos en el año 2011.

Gerente: Dr. Jairo Alexander Marín quien es el Director y fundador.

Especialidades y servicios que prestan: Consulta y cirugía en las siguientes especialidades: Ginecología, pediatría, traumatología, medicina general, cirugía general, rayos X, laboratorio clínico, ultrasonido y video cirugía.

Crecimiento del sanatorio: Hace 3 años cambiaron de dirección y se pasaron a las nuevas instalaciones. Actualmente está ubicado en la 6ª. Calle 4-031 zona 1, Cantón Barrios de Malacatán. Se pretende a corto plazo ofrecer el servicio del área intensiva y la construcción de sus instalaciones propias a partir de junio del 2016.

✓ Sanatorio Santa Lucía:

Fecha de inicio de labores: En el año de 1993 se fundó el sanatorio y clínicas Santa Lucía. Con el tiempo por el crecimiento de sus servicios se trasladó el sanatorio a donde actualmente funciona 6ª. Calle 4-031 zona 1, del Cantón Barrios. Las clínicas también se trasladaron pero a otra dirección.

Gerente: Cuenta con un administrador según su estructura organizacional.

Especialidades y servicios que prestan: Ofrecen el servicio de consulta general, hospitalización, emergencias y cirugías con diferentes especialidades: Medicina interna, ginecología y obstetricia, pediatría, traumatología, ortopedia y anestesiología. Actualmente las instalaciones son propias y ofrecen en el sanatorio también los servicios de Radiología, imágenes diagnósticas y laboratorio clínico biológico.

Progreso del sanatorio:

El sanatorio Santa Lucía se expandió con nuevas instalaciones y servicios, cambiando su ubicación a donde actualmente funciona desde hace 12 años aproximadamente.

✓ Sanatorio Bethesda:

Fecha de inicio de labores: Fue fundado por el Dr. Oscar Humberto Aldana Hernández en el año de 1990 en la ciudad de Malacatán San Marcos. Al principio se realizaban únicamente cirugías generales pero con el tiempo se fueron especializando los servicios.

Gerente: Médico y Cirujano Oscar Humberto Aldana Hernández

Especialidades y servicios que prestan: Hospitalización, cirugías generales, y cirugías con especialistas en traumatología, oftalmología, pediatría, laparoscópica, obstetricia, ginecología y otorrinolaringología.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tradicionalmente en Guatemala las empresas consideran que la donación de dinero y la praxis filantrópica era la manera adecuada en que podían influir positivamente en la sociedad. Ahora la realidad demuestra que la filantropía es buena sin embargo de ninguna manera es suficiente para que Guatemala de un cambio cualitativo en desarrollo y calidad de vida.

Según Reyno (2007) el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las empresas, que ven cómo alteraciones del entorno pueden producir modificaciones en sus objetivos y en las expectativas y demandas a cubrir de los distintos grupos de interés: accionistas, colaboradores, proveedores y clientes. Esto ha llevado a grandes compañías y sectores a introducir en sus prácticas comerciales y de gestión aspectos de la responsabilidad social empresarial, definida como la concepción de la empresa que otorga a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la sostenibilidad: económica, social y medio ambiental, con el fin de alcanzar por medio de la adecuada implantación un modelo de empresa socialmente responsable orientada a satisfacer necesidades diversas, a veces contrapuestas, de los distintos grupos de interés, que introduce factores esenciales de innovación, que desarrollados adecuadamente con los aspectos de dirección y gestión otorgan a la empresa ventajas competitivas.

En la ciudad de Malacatán San Marcos algunos pacientes se quejan que en los sanatorios aun no tienen un compromiso con las familias Malacatecas y especialmente con los pacientes y el medio ambiente; debido a que desconocen el significado de qué es responsabilidad social empresarial, y esto se debe al poco interés del tema y la aplicación empírica que tengan al respecto; lo que afecta los valores y transparencia con que se brindan los servicios médicos, por consiguiente, la calidad se ve afectada. Tampoco acostumbran a realizar jornadas médicas en la ciudad que permita tener una mayor relación con la comunidad malacateca.

En el caso de los proveedores, representados por medio de los visitantes médicos y los laboratorios farmacéuticos, reflejan una mala relación, especialmente con los precios que se

manejan que a veces llegan a ser inaccesibles para los pacientes y la calidad de los medicamentos ya que no son satisfactorios para algunos pacientes.

El manejo inadecuado de los recursos como energía eléctrica, agua potable y desechos utilizados para llevar a cabo las actividades, es también parte del problema que presentan los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos porque al hacerlo de forma inapropiada afectan el medio ambiente y puede provocar problemas con entidades estatales.

Si la situación sigue como en la actualidad solo se estarán percibiendo utilidades sin la importancia de brindar un servicio responsable y sostenible.

Por lo tanto resulta conveniente plantearse la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos.

2.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer los valores y transparencia que comparten los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos,
- ✓ Analizar el equipo y las condiciones laborales que los sanatorios le brindan a los colaboradores para desempeñarse con seguridad y de forma adecuada,
- ✓ Describir la estrategia que se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes,
- ✓ Conocer el grado de calidad del servicio brindado a los clientes,

- ✓ Identificar la responsabilidad social empresarial compartida de los sanatorios para el beneficio de la comunidad malacateca,
- ✓ Establecer el compromiso que tienen los sanatorios con el medio ambiente haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales que utilizan para llevar a cabo actividades de reducción de contaminación,
- ✓ Indicar la importancia que se tiene al ejecutar alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan a la responsabilidad social empresarial de los sanatorios.

2.2 Variable e Indicadores

Responsabilidad Social Empresarial

2.2.1 Definición Conceptual

Robbins, et. al (2009) comenta que se refiere a la idea de que la responsabilidad social de la administración va más allá de hacer ganancias para incluir la defensa y el mejoramiento del bienestar de la sociedad. Esta posición se basa en la convicción de que las corporaciones no son entidades independientes cuya única responsabilidad son los accionistas. También tiene una responsabilidad con la sociedad que avaló su nacimiento mediante leyes y normas y que la apoya comprando sus productos y servicios.

2.2.2 Definición Operacional

Busca el mejoramiento de una sociedad más comprometida y responsable basadas en principios éticos y morales, de forma voluntaria y respetuosa tomando en cuenta factores como: el medio ambiente, valores y transparencia, actores internos, la satisfacción de los clientes, relación con los proveedores, relación con la comunidad y el estado; que hacen de las misma tener una ventaja competitiva en la prestación de sus servicios al brindar también calidad. Ver anexo 5 cuadro de operacionalización de variables.

Indicadores:

- Valores y transparencia,
- Actores internos,
- Proveedores,
- Consumidores o clientes,
- Comunidad local (relación con la comunidad local),
- Medio ambiente,
- Estado (relación con el estado).

2.3 Alcances y Límites

2.3.1 Alcances

La presente investigación tiene un alcance descriptivo, y como objetivo se planteó identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los 5 sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos.

2.3.2 Límites

Se dificultó la elaboración del marco teórico por la escasa bibliografía sobre Responsabilidad Social Empresarial. Esta limitante se solucionó con la visita a CentraRSE; empresa que proporcionó un libro específico sobre la RSE y los ejes.

Otra limitante fue que el Sanatorio Innovación no se vio interesado en participar en la investigación y se negó a dar información para recolectar los datos. Esta limitante se solucionó excluyéndolo del listado de la población de sanatorios.

2.4 Aporte

Para los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos el presente estudio pretende proponer temas de interés sobre responsabilidad social empresarial con el objetivo de involucrar y concientizar a los colaboradores sobre la importancia del mismo.

Para la sociedad en general, en este caso los habitantes de la ciudad de Malacatán, se beneficiarán con las recomendaciones que aporte el estudio, dirigidas a los sanatorios para actuar con responsabilidad social en sus deberes y obligaciones así como en proyectos por ejecutar.

Para los estudiantes de la Universidad Rafael Landívar, de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, el estudio deja como aporte fundamental, una fuente de consulta y antecedente para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos y/o Unidad de Análisis

Los sujetos de investigación fueron los siguientes:

El primer grupo formado por encargados, directores o propietarios de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos. El segundo grupo formado por colaboradores de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos; entre ellos enfermeras o enfermeros, médicos y personal administrativo. Tercer grupo pacientes o familiares de pacientes de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos. Todos los grupos lo formaron mayores de edad, de 18 a 60 años, de género masculino o femenino, de diferentes clases sociales.

La unidad de análisis en el presente estudio la integraron los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos.

3.2 Población y Muestra

La población del presente estudio la integraron 5 encargados, administradores o propietarios de sanatorios, 39 colaboradores de los mismos. Se estableció una población de 121 pacientes de los cuales se estableció una muestra de 92 al aplicar la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{121 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (121 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 92$$

Fuente: Del Cid, Méndez, y Sandoval (2011)

Simbología de la Fórmula:

N= población de pacientes 121

Z²: Nivel de confianza del 95%. =1.96 elevado, al cuadrado

p: Probabilidad de éxito .5

q: Probabilidad de fracaso 1-p = 0.5

d²: Error muestral al cuadrado .05

n: tamaño de la muestra = 92

Tabla No. 2 Población y muestra de sujetos

No.	Nombre del Sanatorio	Encargado o propietario	Colaboradores	Población de Pacientes promediados por mes	Porcentaje	Muestra estratificada de pacientes
1	Ramos	1	7	13	0,107438017	10
2	Esquipulas	1	5	15	0,123966942	11
3	Los Ángeles	1	6	12	0,099173554	9
4	Santa Lucía	1	18	72	0,595041322	55
5	Bethesda	1	3	9	0,074380165	7
	Total	5	39	121	1	92

Fuente: Inspector de Saneamiento ambiental del distrito de Salud No. 8 de Malacatán San Marcos (2016)

Datos obtenidos de los libros de control de pacientes internos, o informes de pacientes externos de cada sanatorio, en base a un promedio de los últimos 6 meses.

3.3 Instrumentos

Para recolectar los datos de la investigación, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple, dicotómicas a los colaboradores. También se usó un cuestionario con preguntas cerradas de opción múltiple, dicotómicas dirigido a los pacientes de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos.

Para recolectar la información de los directores o encargados de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos, se aplicó una entrevista estructurada con preguntas abiertas.

3.4 Procedimiento

- ✓ Problema a analizar: se puntualizaron las debilidades de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos en relación a la práctica de la responsabilidad social empresarial,
- ✓ Investigación de marco de referencia: se procedió a verificar páginas de Internet, revistas, tesis y periódicos, para recopilar datos escritos, e investigaciones de las variable responsabilidad social empresarial. Se fundamentó teóricamente la investigación con teorías recientes de diferentes autores acerca de la variable,
- ✓ Planteamiento del problema: se redactó el problema central y la pregunta de investigación en base a la variable y unidad de análisis,
- ✓ Redacción de objetivos: se planteó lo que se quería lograr con la realización del estudio sobre responsabilidad social empresarial en sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos,
- ✓ Determinación de alcances: se establecieron de acuerdo a los objetivos los alcances de la investigación,
- ✓ Determinación de límites: se identificaron las barreras o impedimentos que se presentaron para la realización de la investigación,
- ✓ Determinación de aportes: se identificaron en que o a quienes benefició como aporte la investigación. En este caso el aporte para los sanatorios, la sociedad malacateca y la universidad,
- ✓ Redacción de método: se establecieron los sujetos de investigación con lo que se identificó a los directores, encargados o propietarios de los sanatorios y sus colaboradores,
- ✓ Determinación de instrumentos a utilizar: se eligieron tres instrumentos: una entrevista estructurada dirigida a los administradores, encargados o propietarios de los sanatorios y dos cuestionarios uno para los colaboradores y otro dirigido a los pacientes como instrumentos de recolección de datos,

- ✓ Aplicación de los instrumentos: Se entrevistó a los administradores o propietarios de los 5 sanatorios por medio de una entrevista estructurada con 17 preguntas abiertas y cerradas.

También se pasó el cuestionario con 16 preguntas en su mayoría cerradas a 39 colaboradores de los sanatorios y un cuestionario con 12 preguntas principalmente cerradas a los 92 pacientes de los cinco sanatorios. Todas las preguntas planteadas de acuerdo a los objetivos de la investigación,

- ✓ Tabulación de Resultados: se agrupó y tabuló la información recolectada de los tres instrumentos en una hoja de Excel a través de tablas de frecuencias absolutas y relativas, para facilitar la interpretación de los resultados que se obtuvieron en los sanatorios,
- ✓ Presentación de Resultados: Se presentaron e interpretaron todas las tablas y graficas de la información tabulada de la entrevista realizada a los administradores o propietarios, de los cuestionarios pasados a los colaboradores y pacientes de los 5 sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos,
- ✓ Análisis e interpretación de resultados: Para realizar el análisis de los resultados se compararon y confrontaron los resultados obtenidos en la entrevista y cuestionarios con lo que describe la teoría clasificando la información por indicadores y preguntas,
- ✓ Conclusiones y recomendaciones: Se redactaron ocho conclusiones en base a la pregunta de investigación, objetivo general y específicos para darle respuesta a los mismos. Para cada conclusión se redactó una recomendación,
- ✓ Propuesta: Se propuso en base a los resultados de la investigación un plan de capacitación sobre prácticas de responsabilidad social empresarial para los gerentes y colaboradores de los sanatorios privados de Malacatán San Marcos con el objetivo de dar a conocer qué es RSE, instruir sobre los 7 ejes, para que los sanatorios lo lleven a la práctica.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados del cuestionario dirigido a los colaboradores de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos

Colaboradores encuestados de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos.

Tabla No. 3

No.	Nombre del Sanatorio	Colaboradores	Porcentaje
1	Ramos	7	18%
2	Esquipulas	5	13%
3	Los ángeles	6	15%
4	Santa Lucía	18	46%
5	Bethesda	3	8%
	Total	39	100%

Fuente: Trabajo de campo mayo del 2,015

Gráfica No. 1.



Fuente: Tabla No. 3

Interpretación:

Se realizó un censo donde se encuestó al total de colaboradores de cada sanatorio privado de la ciudad de Malacatán San Marcos que sumaron 39, según la tabla presentada. Entre los colaboradores se encuestaron a: enfermeros, médicos, recepcionistas, conserjes, cocineros.

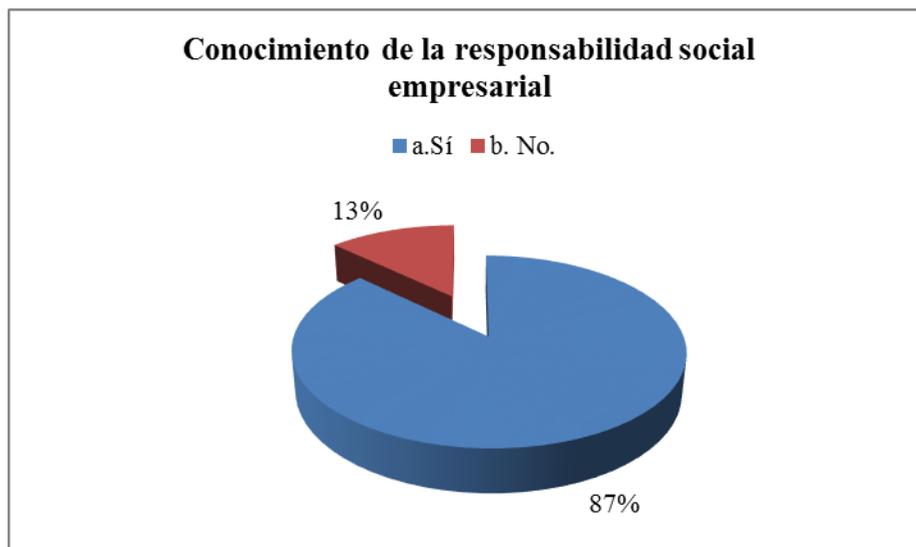
Pregunta No. 1 ¿Conoce qué es responsabilidad social empresarial?

Tabla No. 4

Opciones	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa
a. Sí	34	87%
b. No	5	13%
Total	39	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 2



Fuente: Fuente: Tabla No. 4

Interpretación:

El 87% de los colaboradores de los sanatorios privados de la ciudad de Malacatán San Marcos conocen qué es responsabilidad social empresarial. El 13% no conoce del tema. Este resultado indica la importancia que en los sanatorios le dan a los valores y transparencia, clientes, actores internos, proveedores, medio ambiente, comunidad y estado.

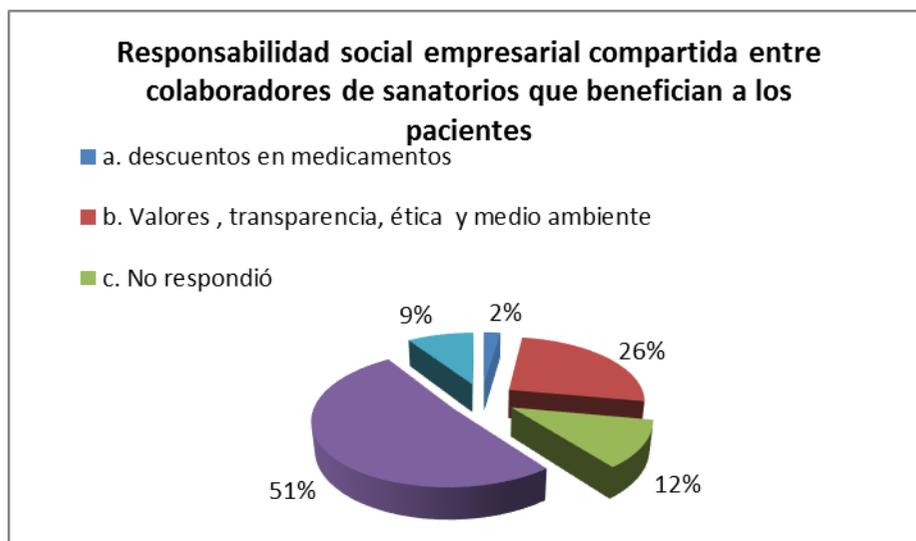
Pregunta No.2 ¿Cuál es la responsabilidad social empresarial que comparte con sus compañeros de trabajo en el sanatorio y son de beneficio para los pacientes y comunidad malacateca? (responsabilidad con la sociedad, con el ambiente, con los pacientes y el personal para brindar un servicio con calidad y seguridad).

Tabla No.5

Opciones	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa
a. Descuentos en medicamentos	1	2%
b. Valores , transparencia, ética y medio ambiente	11	26%
c. No respondió	5	12%
d. Buen servicio y atención a los pacientes	22	51%
e. Tener una buena comunicación entre los colaboradores y trabajo en equipo	4	9%
Total	43	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 3



Fuente: Fuente: Tabla No. 5

Interpretación:

La responsabilidad social empresarial que comparte el 51% de los colaboradores en los sanatorios privados y son de beneficio para los pacientes y comunidad malacateca, es especialmente el buen servicio y atención a los pacientes; seguido por el 26% que comparte valores, transparencia y medio ambiente; ejes importantes en la responsabilidad social empresarial que están aplicando los sanatorios.

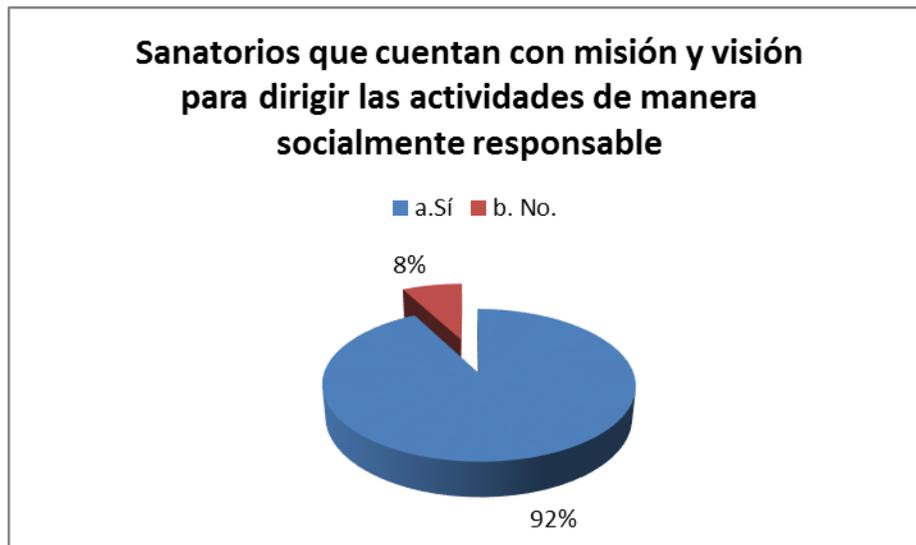
Pregunta No. 3 ¿Cuenta el sanatorio con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que usted realiza de manera socialmente responsable?

Tabla No. 6

Opciones	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa
a. Sí	36	92%
b. No	3	8%
Total	39	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 4



Fuente: Fuente: Tabla No. 6

Interpretación:

El 92% de colaboradores comentaron que los sanatorios privados sí cuentan con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que se realizan de manera socialmente responsable. El 8% de colaboradores comentaron que el sanatorio no tiene o no conocen la misión y visión. Los sanatorios que sí cuentan con una misión y visión no la tienen a la vista. Solamente el Sanatorio Ramos la tiene a la vista.

Pregunta No. 4 ¿Le ha dado a conocer la gerencia del sanatorio la misión y visión para que como colaborador se identifique con las mismas?

Tabla No.7

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	31	79%
b. No	8	21%
Total	39	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No.5



Fuente: Tabla No. 7

Interpretación:

El 79% de colaboradores comentaron que sí les dan a conocer la misión y visión del sanatorio para que se identifiquen con las mismas, aunque no la tengan visiblemente colocada en la pared. El 21% comentó que no.

Pregunta No. 5 ¿Conoce si el sanatorio cuenta con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial?

Tabla No. 8

Opciones	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa
a. Sí	35	90%
b. No	4	10%
Total	39	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 6



Fuente: Tabla No. 8

Interpretación:

Con resultados significativos, el 90% de colaboradores tiene conocimiento acerca del código de ética de los sanatorios, para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial que regule el comportamiento de los colaboradores; como lo es el secreto profesional, la calidad y calidez que se brinda al paciente, la terapéutica para la curación o alivio de los pacientes.

Pregunta No.6 ¿Practica en el desempeño de sus funciones las normas y valores establecidos en el código de ética del sanatorio?

Tabla No. 9

Opciones	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa
a. Sí	34	87%
b. No	5	13%
Total	39	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 7



Fuente: Tabla No. 9

Interpretación:

El 87% de colaboradores sí practican las normas y valores establecidos en el código de ética del sanatorio en el desempeño de sus funciones, según el 87% de opiniones. El 13% comentó que no practican las normas y valores establecidas, lo que puede deberse al desconocimiento que tienen los colaboradores especialmente los enfermeros que respondieron que no, sobre el código de ética del sanatorio.

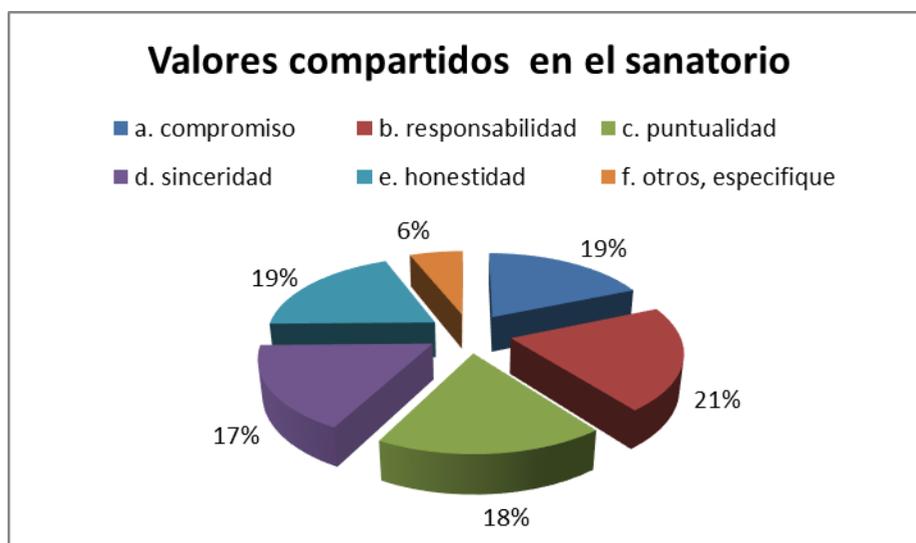
Pregunta No. 7 Marque las opciones ¿Qué valores se comparten en el sanatorio donde labora?

Tabla No. 10

Opciones	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa
a. Compromiso	34	19%
b. Responsabilidad	38	21%
c. Puntualidad	33	18%
d. Sinceridad	31	17%
e. Honestidad	35	19%
f. Otros, especifique	11	6%
Total	182	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 8



Fuente: Tabla No. 10

Interpretación:

Los valores que se comparten entre los colaboradores de los sanatorios son principalmente la responsabilidad seguida de la honestidad y el compromiso, según el 21% y 19% de opiniones. También son importantes para los colaboradores la puntualidad y la sinceridad. Estos valores que se comparten tienen como objetivo brindar un buen servicio a los pacientes y la buena convivencia entre los colaboradores.

Pregunta No. 8 ¿Cuenta el sanatorio con el equipo y las condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad?

Tabla No.11

Opciones	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa
a. Sí	34	87%
b. No.	5	13%
Total	39	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 9



Fuente: Tabla No. 11

Interpretación:

Según la opinión del 87% de colaboradores el sanatorio sí cuenta con el equipo y las instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad. Solamente el 13% indicó que no cuenta con el equipo ni con las instalaciones adecuadas. Este resultado indica según la opinión de los colaboradores que los sanatorios tienen la capacidad para atender a diferentes tipos de enfermedades.

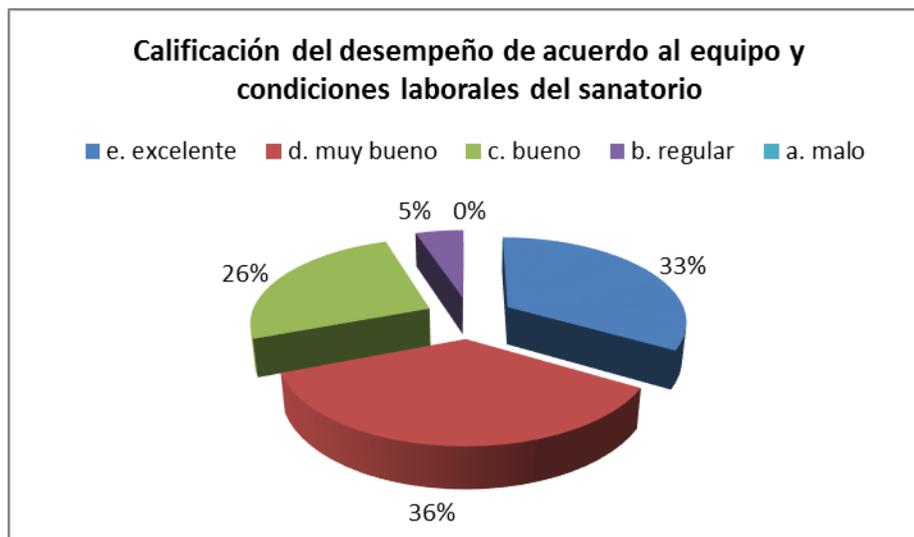
Pregunta No. 9 ¿Cómo califica su desempeño tomando en consideración el equipo y las condiciones laborales del sanatorio?

Tabla No.12

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
e. Excelente	13	33%
d. Muy bueno	14	36%
c. Bueno	10	26%
b. Regular	2	5%
a. Malo	0	0%
Total	39	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No.10



Fuente: Tabla No. 12

Interpretación:

El 36% de los colaboradores calificaron su desempeño como muy bueno, seguido de excelente tomando en cuenta los recursos del sanatorio como el equipo y las condiciones laborales. Solamente el 26% lo calificó como bueno. Este resultado indica que según la opinión de los colaboradores dan un servicio adecuado para los pacientes.

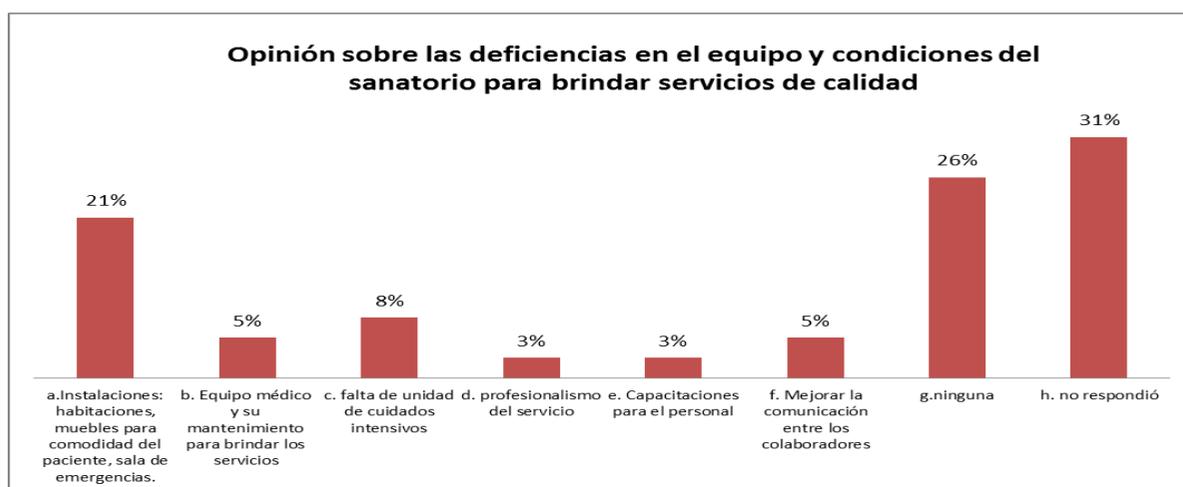
Pregunta No. 10 ¿Qué deficiencias considera que existen con el equipo y condiciones para prestar un servicio de calidad?

Tabla No. 13

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Instalaciones: habitaciones, muebles para comodidad del paciente, sala de emergencias.	8	21%
b. Equipo médico y su mantenimiento para brindar los servicios	2	5%
c. Falta de unidad de cuidados intensivos	3	8%
d. Profesionalismo del servicio	1	3%
e. Capacitaciones para el personal	1	3%
f. Mejorar la comunicación entre los colaboradores	2	5%
g. Ninguna	10	26%
h. No respondió	12	31%
Total	39	100%

Fuente de trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 11



Fuente: Tabla No. 13

Interpretación:

De acuerdo a la opinión de los colaboradores el 31% no opinó al respecto. Sin embargo el 26% contestó que no tienen ninguna debilidad, el 21% comentó que la debilidad son las instalaciones específicamente las habitaciones, los muebles para comodidad del paciente y la sala de emergencia. El 8% de colaboradores opinó que falta la unidad de cuidados intensivos. Este resultado refleja que los sanatorios no tienen muchas debilidades aunque no se conoció la causa por la que muchos no quisieron opinar.

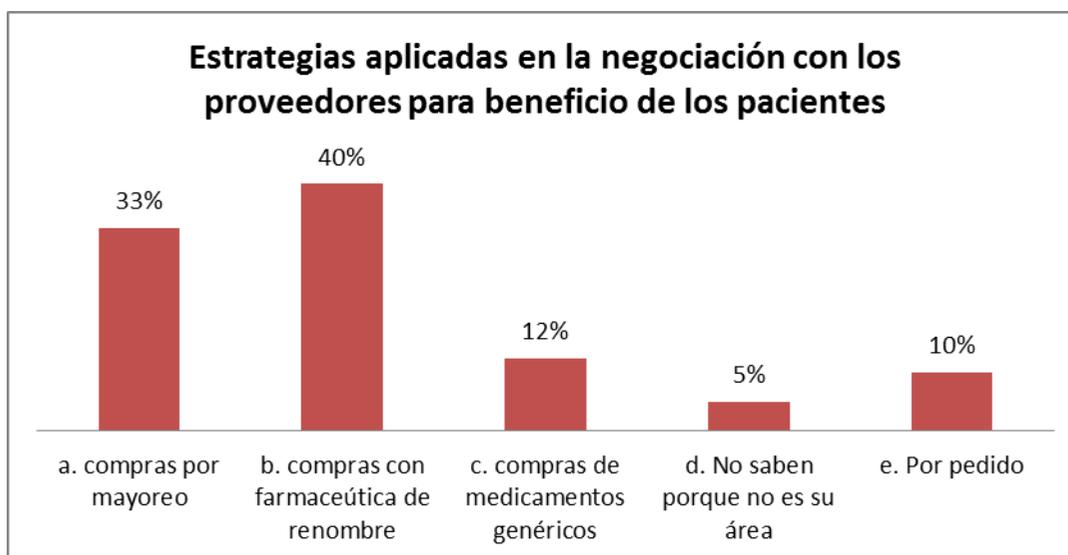
Pregunta No. 11 Marque las opciones ¿Qué estrategia se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que pueden proporcionar beneficio a los pacientes?

Tabla No. 14

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Compras por mayoreo	14	33%
b. Compras con farmacéutica de renombre	17	40%
c. Compras de medicamentos genéricos	5	12%
d. No saben porque no es su área	2	5%
e. Por pedido	4	10%
Total	42	100%

Fuente trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No.12



Fuente: Tabla No. 14

Interpretación:

Las estrategias que aplican los sanatorios en la negociación con los proveedores que pueden proporcionar beneficio a los pacientes son principalmente las compras con farmacéutica de renombre y la compra por mayoreo con resultados del 40% y 33% respectivamente, que combinadas tienen como objetivo beneficiar a los pacientes con precio y calidad de los medicamentos.

Pregunta No.12 ¿Tiene el sanatorio un compromiso con el medio ambiente haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales que se utilizan al llevar a cabo las actividades para reducir la contaminación?

Tabla No. 15

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	39	100%
b. No	0	0%
Total	39	100%

Fuente: Trabajo de campo mayo del 2015

Interpretación

El 100% de los colaboradores comentaron que el sanatorio tiene compromiso con el medio ambiente y por la licencia sanitaria que manejan desechan eficientemente los materiales utilizados como: jeringas, agujas, frascos de medicamentos, bolsas de medicamentos, a través de la clasificación de la basura y los servicios de Ecotermo. También cuentan con recolección de basura común.

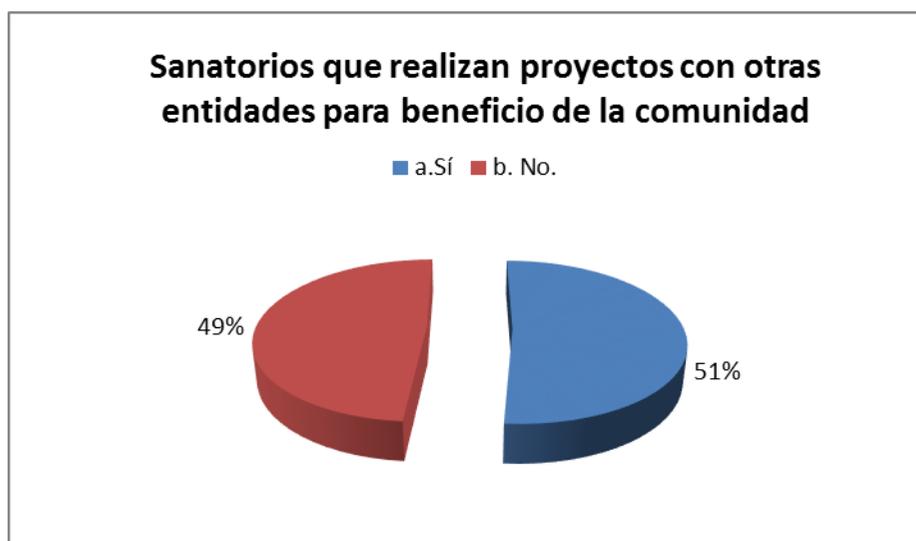
Pregunta No. 13 ¿Le da el sanatorio importancia al tema de responsabilidad social empresarial al ejecutar alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan al beneficio de la comunidad malacateca?

Tabla No. 16

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	20	51%
b. No.	19	49%
Total	39	100%

Fuente: Trabajo de campo mayo 2015

Grafica No.13



Fuente: Tabla No. 16

Interpretación:

El 50% de los colaboradores comentaron que sí realizan proyectos con otras entidades para beneficio de la comunidad. Los sanatorios que realizan proyectos son: El Sanatorio Esquipulas, Los Ángeles y Sanatorio Ramos. El beneficio que ofrecen estos sanatorios a los pacientes son: los que vienen referidos por el hospital nacional tienen descuentos o medicamentos gratis. El Sanatorio Ramos ayuda con fórmulas de lactancia maternizada.

Pregunta No.14 ¿Se promueve en el sanatorio algún tipo de acciones voluntarias entre sus compañeros colaboradores para el beneficio social a la comunidad malacateca?

Tabla No.17

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	16	41%
b. No	22	56%
c. No respondió	1	3%
Total	39	100%

Fuente: Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 14



Fuente: Tabla No. 17

Interpretación:

El 56% de colaboradores comentaron que no promueven acciones voluntarios para la comunidad malacateca. El 41% de colaboradores comentaron que sí porque realizan jornadas médicas en aldeas o iglesias cada cierto tiempo.

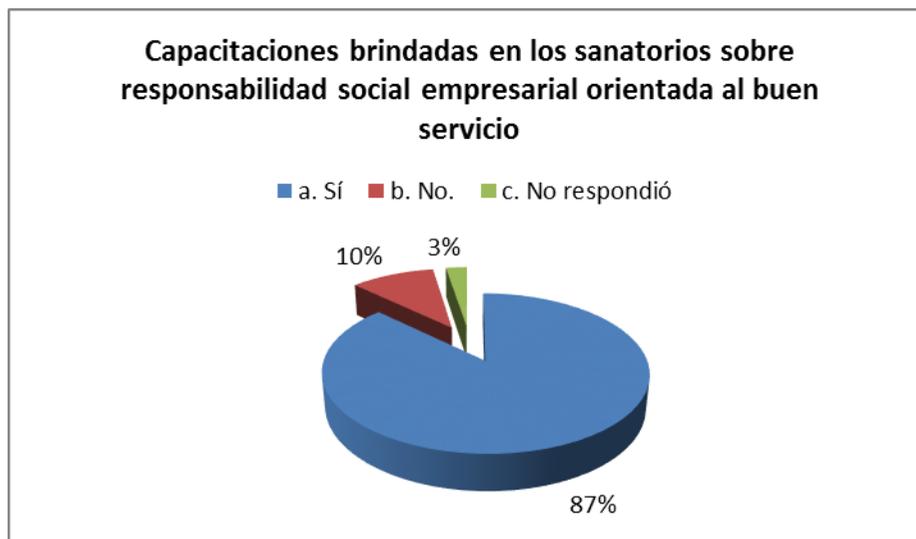
Pregunta No. 15 ¿Le han brindado en el sanatorio capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio?

Tabla No. 18

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	34	87%
b. No	4	10%
c. No respondió	1	3%
Total	39	100%

Fuente: Trabajo de campo mayo 2015

Grafica No. 15



Fuente: Tabla No. 18

Interpretación:

El 87% de colaboradores comentaron que sí les han brindado en el sanatorio capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio. Lo que indica que este tema es muy importante para los sanatorios.

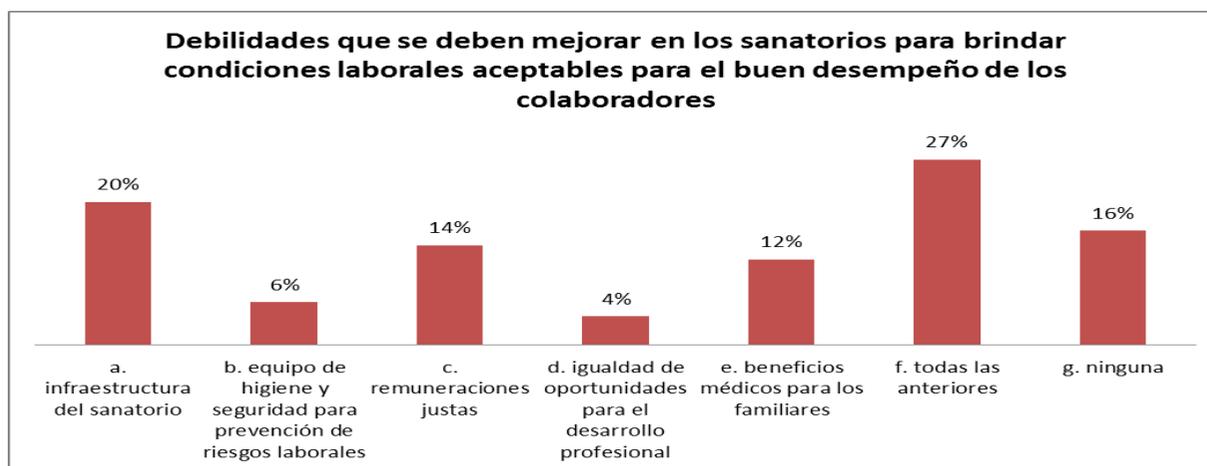
Pregunta No.16 Marque las opciones ¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio le brinde condiciones laborales aceptables para un buen desempeño?

Tabla No. 19

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Infraestructura del sanatorio	10	20%
b. Equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos laborales	3	6%
c. Remuneraciones justas	7	14%
d. Igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional	2	4%
e. Beneficios médicos para los familiares	6	12%
f. Todas las anteriores	13	27%
g. Ninguna	8	16%
Total	49	100%

Fuente: Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No.16



Fuente: Tabla No. 19

Interpretación:

El 27% de colaboradores comentaron que se deben mejorar la infraestructura del sanatorio, el equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos laborales, las remuneraciones justas, igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional, beneficios médicos para los familiares para brindar mejores condiciones laborales y mejorar el desempeño. Se hizo énfasis en la estructura del sanatorio. Sin embargo el 16% comento que no se debe de mejorar ninguna debilidad. Este resultado indica que los colaboradores no están satisfechos con los aspectos anteriormente mencionados.

4.2 Presentación de resultados de la entrevista dirigida a los directores de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos.

Tabla No.20

No.	Preguntas	Administrador, Sanatorio Bethesda	Administrador, Sanatorio Santa Lucía	Administrador, Sanatorio Ramos
1	¿Conoce qué es Responsabilidad social empresarial?	Sí	Sí	Sí
2	¿Cuáles considera que son las prácticas de Responsabilidad social empresarial que se aplican en el sanatorio de la ciudad de Malacatán San Marcos?	Responsabilidad con los pacientes, La administración cumple con el personal según el código de trabajo, cuidado con el medio ambiente	Ética, valores morales y responsabilidad. Cumplir con las normas de trabajo	Calidad y Calidez en la atención médica
3	¿Cuenta el sanatorio con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que se realizan de manera socialmente responsable?	No	Sí	Sí
4	¿Se ha promovido entre los colaboradores del sanatorio la misión y visión para que se identifiquen con la misma?	No	sí	sí
5	¿Cuenta el sanatorio con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial?	Sí	Sí	Sí
6	¿Se practica en el sanatorio las normas y valores establecidos en el código de ética del mismo?	Sí	Sí	Sí
7	¿Qué valores se comporte en el sanatorio para desempeñarse con transparencia?	Compromiso, calidad profesional, atención personalizada, respeto y puntualidad	Responsabilidad y honestidad	Responsabilidad, amabilidad, calidad y calidez
8	¿Cuenta el sanatorio con el equipo y las condiciones adecuados para prestar un servicio de calidad?	Sí	Sí	Sí
9	¿Qué deficiencias considera que existen con el equipo y condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad?	Ninguna, porque contamos con el equipo necesario debidamente a que atendemos apacientes programados	Ninguna	Mala preparación académica de los colaboradores la cual se ha mejorado
10	¿Cómo califica el desempeño de sus colaboradores tomando en consideración el equipo y las condiciones laborales de los sanatorios?	Excelente	Muy bueno	Muy bueno

11	¿Qué estrategia se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes?	Medicamentos de calidad y casas farmacéuticas de renombre, para la mejora inmediata del paciente	Promoviendo y facilitando muestras para reducir costos en gastos de recetas a favor del paciente	Producto de calidad a un precio accesible, para que el producto final sea de costo más adecuado.
12	¿Cuál es la responsabilidad empresarial que comparte con los colaboradores en el sanatorio y son de beneficio para los pacientes y la comunidad malacateca?	Brindar un buen servicio y calidad del mismo	Una política basada en valores, ética y responsabilidad	Buena calidad del servicio para beneficio de la población malacateca.
13	¿Promueve como gerente en el sanatorio algún tipo de acciones voluntarias entre los colaboradores para beneficio social a la comunidad Malacateca?	No	Sí, se promueven Jornadas médicas.	Sí, colaboración con el hospital nacional con fórmulas de lactancia maternizada
14	¿Tiene el sanatorio un compromiso con el medio ambiente haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales utilizados para reducir la contaminación?	Sí, permite tener un desarrollo sostenible en el cuidado del medio ambiente para generaciones futuras, utilizando los servicios de ecotermino y basura común	Sí, para dar un buen ejemplo y demostrar higiene	Sí, mientras mejor se manejen los desechos hospitalarios menor será la contaminación al medio ambiente
15	¿Le da el sanatorio importancia al tema de responsabilidad empresarial al ejecutar alianzas con entidades nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan al beneficio de la comunidad malacateca?	No	Sí, para que la comunidad pueda gozar un servicio de salud de calidad	Sí.
16	¿Le ha dado a sus colaboradores capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio en el sanatorio?	Sí, brindar un excelente servicio médico comprometido con la comunidad malacateca	Sí, para tener un personal capacitado	Sí, brindar un mejor servicio de calidad de atención, será mejor nuestra credibilidad como empresa crece.
17	¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio practique adecuadamente la responsabilidad social empresarial?	Ninguna	Negociación con los proveedores para beneficio de los pacientes.	Negociación con los proveedores para beneficio de los pacientes.

Fuente: Trabajo de campo mayo del 2015

No.	Preguntas	Administrador, Sanatorio Los Ángeles	Administrador, Sanatorio Esquipulas
1	¿Conoce qué es Responsabilidad social empresarial?	Sí	Sí
2	¿Cuáles considera que son las prácticas de Responsabilidad social empresarial que se aplican en el sanatorio de la ciudad de Malacatán San Marcos?	Brindar adecuada terapéutica con ética a los pacientes. Se realizan jornadas con bajo valor económico para ayudar a las personas necesitadas. Se exoneran estudios de pacientes necesitados	Servicio eficiente, ética y ser honesto.
3	¿Cuenta el sanatorio con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que se realizan de manera socialmente responsable?	Sí	Sí
4	¿Se ha promovido entre los colaboradores del sanatorio la misión y visión para que se identifiquen con la misma?	sí	sí
5	¿Cuenta el sanatorio con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial?	Sí	Sí
6	¿Se practica en el sanatorio las normas y valores establecidos en el código de ética del mismo?	Sí	Sí
7	¿Qué valores se comporte en el sanatorio para desempeñarse con transparencia?	Terapéutica, ética, interconsulta con especialista	Honestidad, verdad y sinceridad
8	¿Cuenta el sanatorio con el equipo y las condiciones adecuados para prestar un servicio de calidad?	Sí	Sí
9	¿Qué deficiencias considera que existen con el equipo y condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad?	No respondió	Dialogo con los familiares acerca del costo del servicio médico que incurren
10	¿Cómo califica el desempeño de sus colaboradores tomando en consideración el equipo y las condiciones laborales de los sanatorios?	Excelente	Muy bueno
11	¿Qué estrategia se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes?	Compra por mayoreo, cotización a diferentes proveedores.	Diálogo con los proveedores para verificar qué medicamentos son más necesarios de acuerdo a la temporada o fenómeno que se esté dando, realizando la compra al crédito y por pedido.

12	¿Cuál es la responsabilidad empresarial que comparte con los colaboradores en el sanatorio y son de beneficio para los pacientes y la comunidad malacateca?	Brindar buenas relaciones personales, capacitaciones constantes para el buen trato social y ambiental.	Sanidad, recuperación progresiva de la enfermedad.
13	¿Promueve como gerente en el sanatorio algún tipo de acciones voluntarias entre los colaboradores para beneficio social a la comunidad Malacateca?	Sí, jornadas médicas en iglesias para efectuarse en aldeas.	Sí, escuchar atentamente la situación de estrés del paciente, hacer jornadas medicas como ultrasonidos, consultas Papanicolaou
14	¿Tiene el sanatorio un compromiso con el medio ambiente haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales utilizados para reducir la contaminación?	Sí, se paga ecotermo una empresa especial en procesar los desechos, así reducir la contaminación	Sí, para reducir la contaminación contando con el servicio de ecotermo para desechos hospitalarios y el servicio de basura común
15	¿Le da el sanatorio importancia al tema de responsabilidad empresarial al ejecutar alianzas con entidades nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan al beneficio de la comunidad malacateca?	Sí, se dan precios especiales a personas referidas del hospital nacional y se exoneran estudios a pacientes de bajos recursos	Sí, es un compromiso de la institución servir a los más necesitados.
16	¿Le ha dado a sus colaboradores capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio en el sanatorio?	Sí, nos enfocamos en servir de calidad humanística.	Sí, servir con valores y teniendo un personal proactivo.
17	¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio practique adecuadamente la responsabilidad social empresarial?	Negociación con los proveedores para beneficio de los pacientes.	Ninguna

4.3 Presentación de resultados del cuestionario dirigido a los pacientes de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos.

Pregunta No.1 ¿Conoce sobre el tema de Responsabilidad social empresarial? (responsabilidad con la sociedad, con los pacientes y el personal para brindar un servicio con calidad y seguridad)

Tabla No. 21

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	72	78%
b. No	20	22%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 17



Fuente: Tabla No. 21

Interpretación:

Como se muestra en la gráfica el 78% de pacientes encuestados comentó que sí conocen sobre el tema de responsabilidad social empresarial. Solamente el 22% indicó que no tienen conocimiento al respecto. Con este resultado se pudo continuar con la entrevista tomando en cuenta el criterio de los pacientes respecto a la responsabilidad social empresarial del sanatorio donde los atienden.

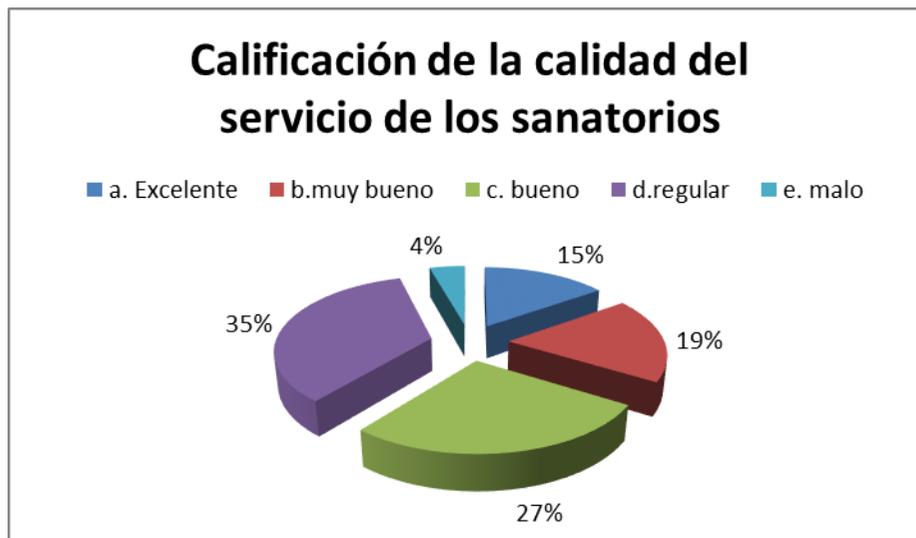
Pregunta No. 2 ¿Cómo califica como paciente la calidad del servicio brindado por el sanatorio?

Tabla No. 22

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Excelente	14	15%
b. Muy bueno	17	19%
c. Bueno	25	27%
d. Regular	32	35%
e. Malo	4	4%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 18



Fuente: Tabla No. 22

Interpretación:

Los pacientes calificaron principalmente como regular la calidad del servicio que le brindan los sanatorios según el 35% de opiniones. Un total de comentarios que suma 61% calificaron la calidad del servicio de manera positiva con opiniones de excelente, muy bueno y bueno. Este resultado indica que el 39% no está satisfecho con el servicio recibido porque lo calificaron como regular y malo.

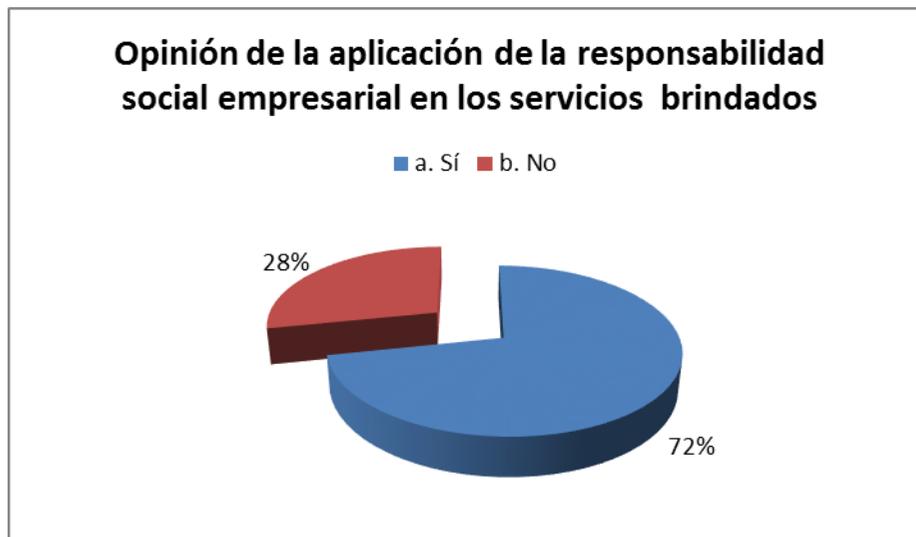
Pregunta No. 3 ¿Considera que el sanatorio aplica la responsabilidad social empresarial al brindar sus servicios? (Responsabilidad con la sociedad, con el ambiente, con los pacientes y el personal para brindar un servicio de calidad y seguridad.

Tabla No. 23

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	66	72%
b. No	26	28%
Total	92	100%

Fuente: Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 19



Fuente: Tabla No. 23

Interpretación:

El 72% de pacientes que conocen del tema de responsabilidad social empresarial comentaron que los sanatorios sí aplican la responsabilidad social empresarial al brindar sus servicios. El 28% comentó que no aplican la responsabilidad social empresarial.

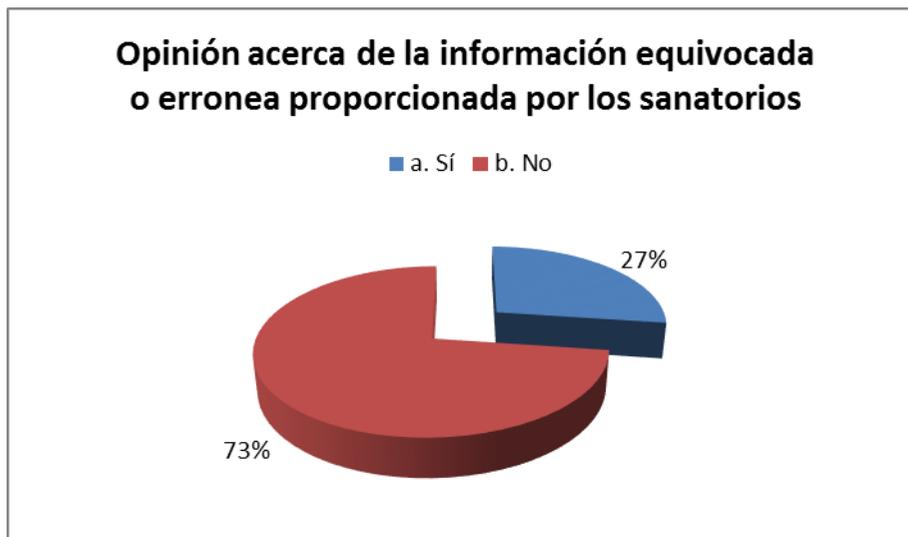
Pregunta No.4 ¿Le han proporcionado información equivocada o errónea acerca de los servicios que le prestan en el sanatorio a través de publicidad o informes médicos?

Tabla No. 24

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	25	27%
b. No	67	73%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 20



Fuente: Tabla No. 24

Interpretación:

El 73% de pacientes comentó que los sanatorios no le han proporcionado información equivocada o errónea acerca de los servicios que le prestan a través de publicidad o informes médicos. Sin embargo el 27 % comentó que sí le han dado información equivocada en informes médicos o diagnósticos.

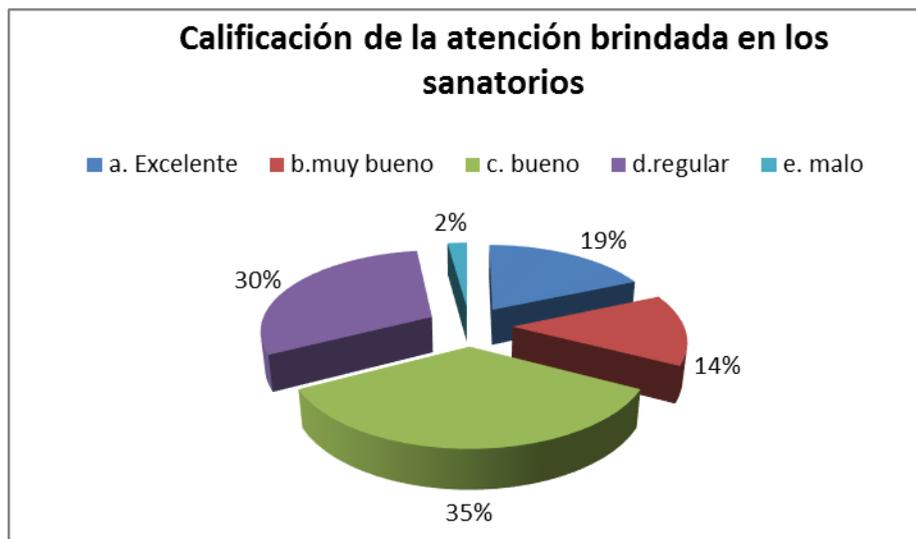
Pregunta No. 5 ¿Cómo califica la atención que le brindan en el sanatorio?

Tabla No.25

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Excelente	17	19%
b. Muy buena	13	14%
c. Buena	32	35%
d. Regular	28	30%
e. Malo	2	2%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 21



Fuente: Tabla No. 25

Interpretación:

La atención que se les brinda en el sanatorio a los pacientes fue calificada como buena según el 35% de comentarios. El 18% comentó que la atención es excelente y el 14% indicó que es muy buena lo que identifica que un poco más de la mitad de pacientes representado por el 67% califica la atención positivamente. El 30% indicó que la atención es regular y un 2% indicó que es mala. Este resultado indica que la minoría de pacientes no están satisfechos con la atención recibida de parte de los médicos y enfermeros.

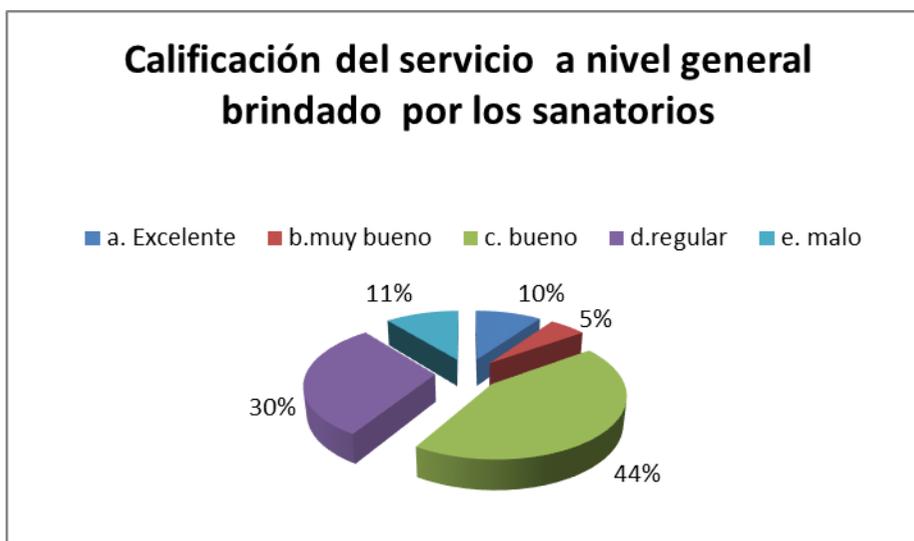
Pregunta No. 6 ¿En relación con parqueo, tiempo de espera y servicios médicos, cómo califica a nivel general el sanatorio?

Tabla No. 26

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Excelente	9	10%
b. Muy bueno	5	5%
c. Bueno	40	44%
d. Regular	28	30%
e. Malo	10	11%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 22



Fuente: Tabla No. 26

Interpretación:

A nivel general los pacientes calificaron los servicios del sanatorio en relación al: parqueo, tiempo de espera y servicios médicos como bueno según el 44%, otros pacientes lo calificaron como excelente y muy bueno según el 10% y 5% respectivamente que hacen un total de 59%, de pacientes que están satisfechos con los servicios de parqueo, tiempo de espera y servicios médicos. Sin embargo el 30% lo calificó como regular y un 11% como malo lo que suma un 41% de pacientes que no están satisfechos.

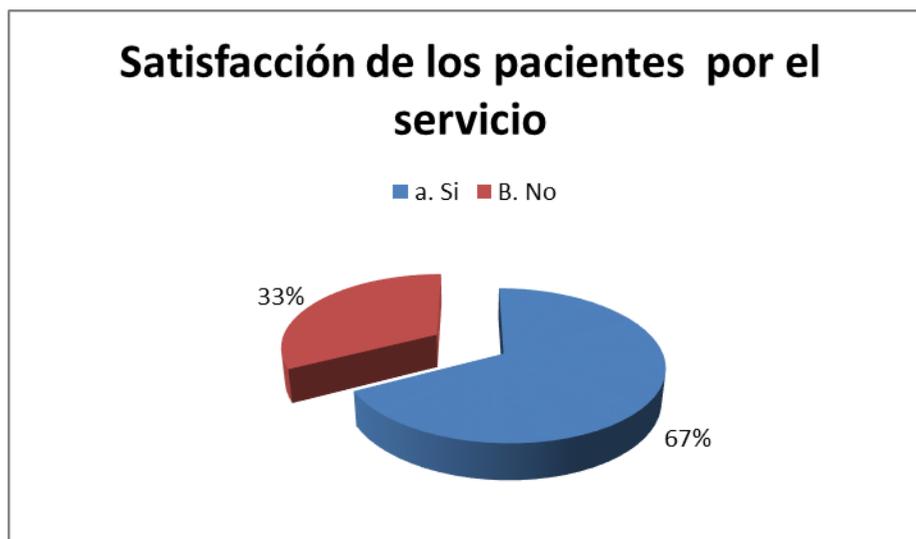
Pregunta No. 7 ¿De acuerdo a sus necesidades y exigencias como paciente, esta satisfecho con el servicio?

Tabla No. 27

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Si	62	67%
B. No	30	33%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 23



Fuente: Tabla No. 27

Interpretación:

El 67% de pacientes de los sanatorios sí está satisfecho con el servicio recibido como: consultas, emergencias, hospitalización, cirugías; por la buena atención que han recibido. Un 33% no está satisfecho porque el tiempo de espera es largo y algunos no están satisfechos con los precios de los servicios.

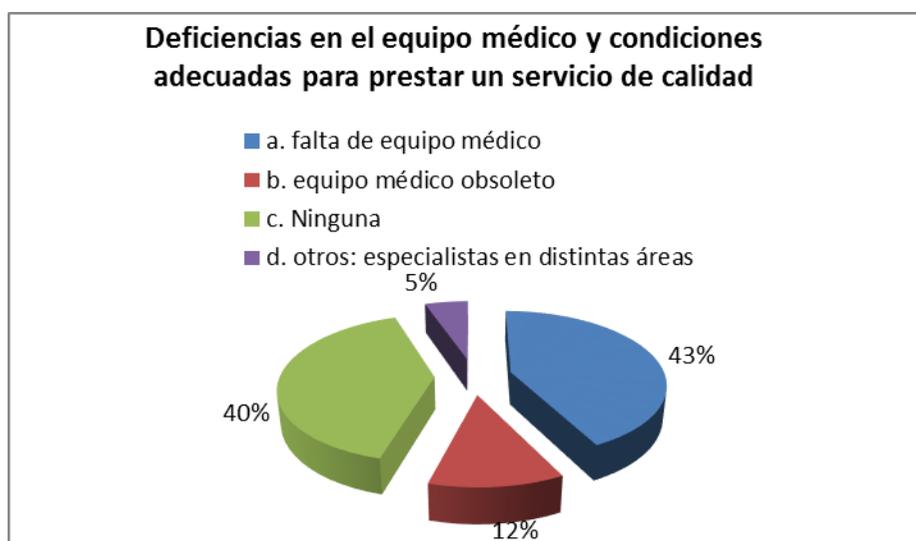
Pregunta No. 8 Marque las opciones ¿Qué deficiencia considera que existen con el equipo médico y condiciones adecuadas en el sanatorio para prestarle un servicio de calidad?

Tabla No. 28

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Falta de equipo médico	40	43%
b. Equipo médico obsoleto	11	12%
c. Ninguna	38	40%
d. Otros: Especialistas en distintas áreas	5	5%
Total	94	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 24



Fuente: Tabla No. 28

Interpretación:

El 43% de pacientes opinaron que falta equipo médico en los sanatorios, un 12% opinó que tienen equipo médico obsoleto, un 5% opinó que para para prestar un buen servicio deben de tener especialistas en distintas áreas. El 40% de pacientes opinó que no existe ninguna deficiencia en el servicio. Este resultado establece que una de las debilidades de los sanatorios privados es la falta de aparatos suficientes y modernos para dar un buen servicio.

Pregunta No. 9 ¿Considera usted que en el sanatorio se promueve algún tipo de acciones voluntarias entre los médicos, enfermeros y administración para el beneficio a la comunidad malacateca?

Tabla No. 29

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	44	48%
b. No	48	52%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 25



Fuente: Tabla No. 29

Interpretación:

El 52% de pacientes opinaron que en el sanatorio no se promueve ningún tipo de acciones voluntarias entre los médicos, enfermeros y administración para el beneficio a la comunidad malacateca. Sin embargo un 48% opinó que sí porque los pacientes referidos del hospital público tienen descuentos y jornadas médicas en los sanatorios Los Ángeles, Ramos, y Esquipulas, según la gráfica No.15.

Pregunta No. 10 ¿Recomendaría usted los servicios del sanatorio con un amigo o familiar?

Tabla No. 30

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Sí	73	79%
b. No	19	21%
Total	92	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 26



Fuente: Tabla No. 30

Interpretación:

Los pacientes sí recomendarían los servicios del sanatorio a un amigo o familiar según el 79% de resultados; el 21% de pacientes comentaron que no lo recomendarían. Este resultado indica que los pacientes satisfechos recomendarían los servicios.

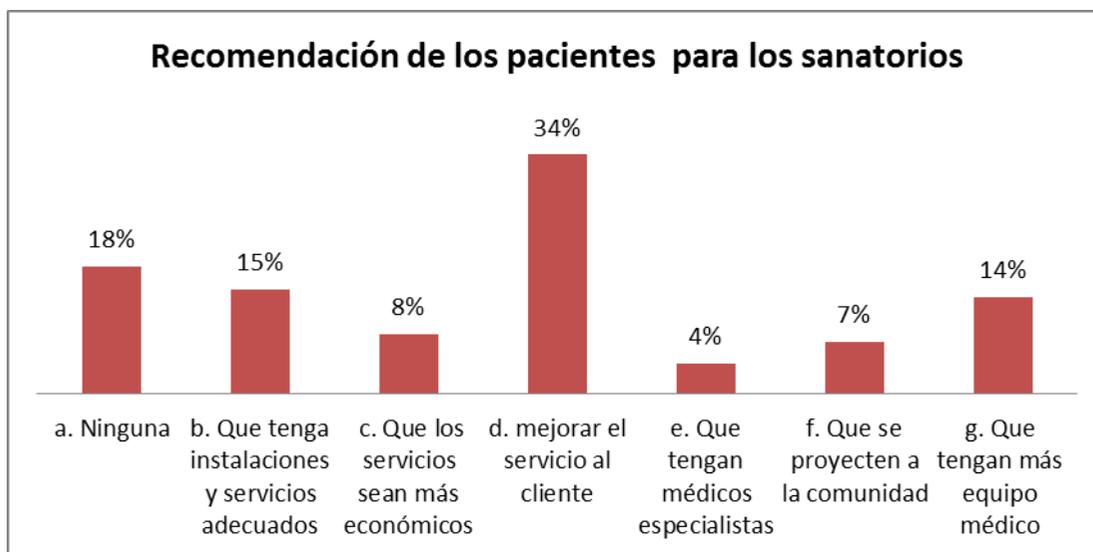
Pregunta No. 11 ¿Qué recomendaciones le da al sanatorio para que satisfaga sus necesidades y beneficie a la comunidad malacateca?

Tabla No. 31

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Ninguna	17	18%
b. Que tenga instalaciones y servicios adecuados	14	15%
c. Que los servicios sean más económicos	8	8%
d. mejorar el servicio al cliente	32	34%
e. Que tengan médicos especialistas	4	4%
f. Que se proyecten a la comunidad	7	7%
g. Que tengan más equipo médico	13	14%
Total	95	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Grafica No. 27



Fuente: Tabla No. 31

Interpretación:

Según los comentarios de los pacientes la principal recomendación es mejorar el servicio al cliente según el 34% de resultados, seguido por el 15% que recomienda que tengan instalaciones y servicios adecuados. El 14% también recomendó que cuenten con más aparatos o equipo médico. El 18% no hizo ninguna recomendación. Estas recomendaciones son requeridas por los pacientes para satisfacer mejor sus necesidades y beneficiar a la comunidad malacateca.

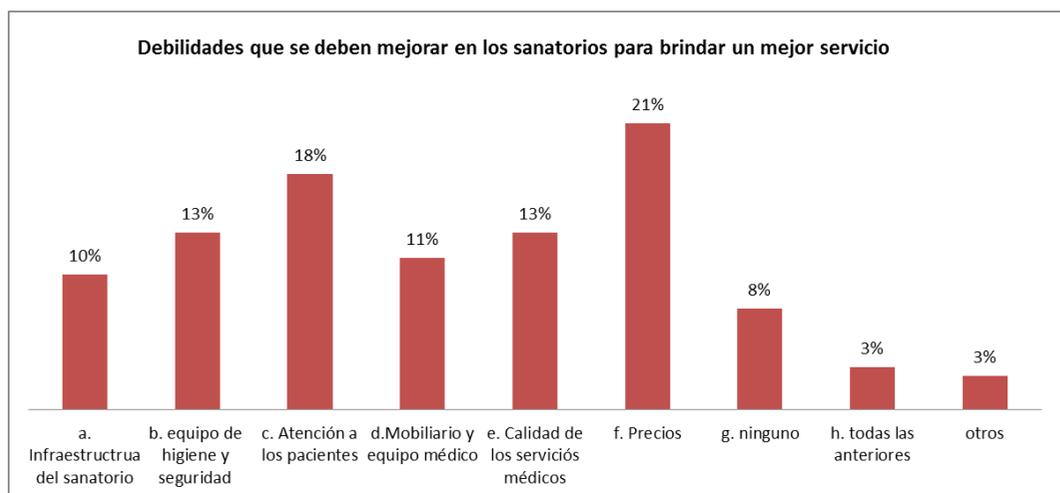
Pregunta No.12 Marque las opciones ¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio le brinde un buen servicio?

Tabla No. 32

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
a. Infraestructura del sanatorio	16	10%
b. Equipo de higiene y seguridad	21	13%
c. Atención a los pacientes	28	18%
d. Mobiliario y equipo médico	18	11%
e. Calidad de los servicios médicos	21	13%
f. Precios	34	21%
g. Ninguno	12	8%
h. Todas las anteriores	5	3%
Otros	4	3%
Total	159	100%

Trabajo de campo mayo del 2015

Gráfica No. 28



Fuente: Tabla No. 32

Interpretación:

Las debilidades que se deben mejorar para que el sanatorio brinde un buen servicio según la opinión de los pacientes son especialmente los precios de los servicios según el 21%, seguido de la atención que se les da a los pacientes según el 18%; también es importante mejorar la calidad de los servicios médicos, el equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos de contagio y accidentes, y es importante mejorar el mobiliario y equipo médico por su escasez y obsolescencia.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis de los resultados del cuestionario dirigido a los colaboradores, confrontados con el resultado del cuestionario dirigido a los pacientes y la entrevista dirigida a los directores o administradores de los sanatorios privados de la ciudad de Malacatán San Marcos, realizando una discusión con lo que comentan los autores según el marco teórico.

Como respuesta a la pregunta de investigación sobre ¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos? En los resultados de la investigación se identificó que las practicas que aplican los sanatorios se da solamente en algunos ejes como los valores y la transparencia, proveedores. En los actores internos y consumidores o clientes es donde se observaron debilidades por insatisfacción de los colaboradores y los pacientes especialmente por el servicio médico prestado. Sí aplican el eje de comunidad local, porque algunos sanatorios promueven acciones voluntarias, medio ambiente lo aplican todos los sanatorios, y relaciones con el estado porque algunos sanatorios tienen alianza con el hospital nacional para beneficiar a pacientes referidos.

5.1. Valores y Transparencia

En relación al indicador valores y transparencia se realizaron las siguientes preguntas a los colaboradores, pacientes y administradores o encargados de los sanatorios privados.

En la pregunta No. 1 se indagó acerca del conocimiento de la responsabilidad social empresarial, donde se pudo observar que es más conocido por los gerentes que por los colaboradores. La mayoría de pacientes también lo conocen. Sin embargo se determinó que lo conocen de forma superficial porque lo que realmente conocen son algunos ejes y no el término en sí.

En la pregunta No. 2 dirigida a los directores se cuestionó acerca de las prácticas de responsabilidad social empresarial que se aplican en los sanatorios donde se identificó que lo que

más se practica es el eje de ética y valores. En el caso de los colaboradores se observó que lo que se practica es especialmente el buen servicio y atención a los pacientes según el criterio de ellos; En la pregunta No. 3 dirigida a los pacientes acerca de las practicas que aplican, la mayoría de ellos haciendo referencia a todos los ejes presentados indicaron que sí se aplican.

Con los resultados se identifica que tanto los directores como los colaboradores conocen, aplican y comparten algunos ejes mencionados de la responsabilidad social empresarial y es percibido por los pacientes.

En la pregunta No. 3 dirigida a los colaboradores y directores acerca de si cuentan con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que se realizan de manera socialmente responsable. Se observó que la mayoría cuentan con una misión y visión pero ninguno la tiene a la vista de los colaboradores y pacientes lo que indica que no es muy conocida. También se verificó que 4 de 5 sanatorios sí cuentan con una misión y visión.

Según la pregunta No. 5 de los colaboradores y directores de los sanatorios acerca de si cuentan en el sanatorio con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial. Se observó por los comentarios que sí cuentan con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial para regular su comportamiento como: el secreto profesional, la calidad y calidez que se brinda al paciente, la terapéutica para la curación o alivio de los pacientes.

De acuerdo a la pregunta No. 6 acerca de si practican en el desempeño de sus funciones las normas y valores establecidos en el código de ética del sanatorio; los directores y colaboradores comentaron que sí lo practican; algunos que no lo hacen puede deberse al desconocimiento que tienen al respecto, especialmente los enfermeros que respondieron que no.

En la pregunta No. 7 a los directores y colaboradores sobre los valores que se comparten en el sanatorio para desempeñarse con transparencia, explicaron que se comparten especialmente compromiso, honestidad, respeto y puntualidad, responsabilidad, terapéutica, ética, y

sinceridad; esto con el objetivo de brindar un buen servicio y para la convivencia entre los colaboradores.

En la pregunta No. 8 para colaboradores y pacientes se identificó que una de las debilidades de los sanatorios privados es la falta de aparatos suficientes y modernos para dar un buen servicio; según la opinión de un poco más de la mitad de pacientes; sin embargo para la mayoría de colaboradores el sanatorio cuenta con el equipo y las instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad; resultado que contradice lo que comentaron los pacientes, quienes se considera que opinaron acertadamente sobre la realidad de la falta de equipo. Este resultado afecta la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.

Los resultados del indicador valores y transparencia se discuten con lo que explica Centrarse (2007) donde expresa que los valores y transparencia son la columna vertebral del RSE. La conducta de la empresa debe incorporar la ética en todo los niveles de acción y ámbitos, particularmente en la misión, que auto determine las políticas y reglamentos, las prácticas laborales y comerciales y en la toma de decisiones.

Al incorporar la ética en la misión y en la visión de la empresa ayuda a gerentes y colaboradores a entender qué es lo que valora la empresa y por qué. Al mismo tiempo las normas éticas pasan a formar parte integral de todas las operaciones y del funcionamiento de la empresa, así como de sus relaciones con clientes y proveedores.

5.2 Actores Internos

Para analizar el equipo y las condiciones laborales que los sanatorios les brindan a los colaboradores para desempeñarse con seguridad y de forma adecuada se presentan los siguientes resultados:

En la pregunta realizada a los directores y colaboradores se cuestionó sobre el desempeño de los colaboradores tomando en consideración el equipo y las condiciones laborales del sanatorio. Ambos lo calificaron positivamente entre muy bueno y excelente. Estos resultados indican que tanto desde la perspectiva del personal como de los directores el desempeño de los

colaboradores es muy bueno y excelente tomando en consideración el equipo o aparatos y las condiciones laborales que cada sanatorio brinda.

Sin embargo en la pregunta No. 16 del cuestionario a los colaboradores se identificaron las debilidades que se deben mejorar para que el sanatorio brinde condiciones laborales aceptables para el buen desempeño del personal: la infraestructura, el equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos laborales, las remuneraciones justas, igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional. Resultado que indica insatisfacción en estos aspectos.

En la pregunta No. 15 y 16 a los colaboradores y directores se cuestionó acerca de las capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio en el sanatorio. Se identificó de acuerdo a los comentarios que sí capacitan a los colaboradores para brindar un excelente servicio médico con calidad en la atención y para servir con valores. No obstante por la explicación de las preguntas sobre responsabilidad social empresarial, se deduce que las capacitaciones no han sido directamente sobre el tema sino más bien de algunos ejes como: servicio al cliente, medio ambiente, ética y valores.

Los resultados del indicador actores internos se discuten con lo que comenta Centrase (2012) donde indica que se deben tener las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal de los colaboradores.

5.3 Proveedores

Con el objetivo de describir la estrategia que se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes se dirigió la pregunta No. 11 a los directores y colaboradores de los sanatorios. Se identificó según ambos comentarios que compran por mayoreo con cotización a diferentes proveedores de acuerdo a los medicamentos más necesarios por la temporada o fenómeno que se esté dando. Adquieren medicamentos de calidad con casas farmacéuticas de renombre, para la mejora inmediata del paciente. También se facilitan muestras para reducir costos en gastos de recetas. Este resultado muestra la importancia que le dan los sanatorios de beneficiar a los pacientes con los medicamentos.

El resultado anterior se complementa con Robbins et al. (2013) quien expresa que la responsabilidad de una empresa va más allá de su organización y debe involucrar a su cadena productiva. Esto significa que debe trabajar de la mano con sus proveedores y distribuidores, para asegurarse de que estos hagan negocios en forma responsable y de acuerdo con lineamientos básicos de la operación, tecnología, información, etcétera.

5.4 Clientes

Para estudiar qué piensan los clientes en relación con el grado de calidad del servicio brindado se realizaron las siguientes preguntas:

En la pregunta No.1 se analizó si los pacientes tienen conocimiento sobre el tema de responsabilidad social empresarial. La mayoría de pacientes sí lo conocen. Sin embargo se les explicó al hacer la pregunta, sobre los ejes que lo forman para que la respondieran adecuadamente.

En la pregunta No. 2 se identificó cómo califican los pacientes la calidad del servicio brindado por el sanatorio. Sólo un poco más de la mitad de pacientes están satisfechos con el servicio recibido. Esta es una debilidad observada en los sanatorios.

En la pregunta No.4 se identificó si en los sanatorios han proporcionado información equivocada o errónea de los servicios que prestan a través de publicidad o informes médicos. Una minoría representada por el 27% de pacientes comentó que sí le han dado información equivocada en informes médicos o diagnósticos no así en la publicidad. Esta situación no se debe de dar porque afecta la calidad del servicio y la credibilidad del sanatorio.

En relación a la pregunta No. 5 sobre cómo califican los pacientes la atención que le brindan en el sanatorio. Un poco más de la mitad de pacientes califica la atención positivamente entre muy buena y buena. Lo que indica que algunos pacientes no están satisfechos con la forma en que los atienden en los sanatorios.

En la pregunta No. 6 realizada a los pacientes se analizó el servicio al cliente: parqueo, tiempo de espera y servicios médicos; un poco más de la mitad de pacientes están satisfechos con los servicios de parqueo, tiempo de espera y servicios médicos. Este resultado puede deberse a que algunos sanatorios no cuentan con parqueo, infraestructura adecuada y amplios servicios como los de intensivo.

En la pregunta No. 7 se identificó la satisfacción de los pacientes de acuerdo a sus necesidades y exigencias. Un poco más de la mitad de pacientes sí está satisfecho con el servicio recibido como: consultas, emergencias, hospitalización, cirugías; por la buena atención. Los pacientes que no están satisfechos lo indicaron por el tiempo de espera largo y precios de los servicios.

En la pregunta No. 8 se conocieron las deficiencias que existen con el equipo y condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad, debido a que los pacientes comentaron que falta equipo y tienen pero obsoleto. Un poco menos de la mitad de pacientes opinaron que al respecto no existen deficiencias. Con este resultado se identifica una insatisfacción en el servicio con respecto al equipo.

En la pregunta No. 10 el mayor número de pacientes recomendaría los servicios del sanatorio a un amigo o familiar. Este resultado indica que a pesar de las debilidades en el servicio identificadas anteriormente, los pacientes satisfechos recomendarían los servicios a través de la publicidad de boca en boca.

Según la pregunta No. 12 las debilidades que se deben mejorar en los sanatorios son: los precios de los servicios, seguido de la atención que se les da a los pacientes; también es importante mejorar la calidad de los servicios médicos, el equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos de contagio y accidentes, y es importante mejorar el mobiliario y equipo médico por su escasez y obsolescencia. Estas debilidades de los sanatorios deben convertirse en fortalezas para incrementar la satisfacción de los pacientes.

Los resultados se discuten con Robbins et al. (2013) quien indica que los clientes representan una condición esencial para la sostenibilidad de la empresa a largo plazo. Escuchar y responder a

sus necesidades en forma responsable es una condición fundamental para afirmar que una empresa es socialmente responsable. La relación con los clientes debe de abarcar todas las actividades del negocio, incluyendo el mercadeo ético, la distribución de productos y/o servicios a los diferentes sectores sensibles de la sociedad (por ejemplo los niños), políticas de precios y claridad en las transacciones comerciales, calidad y seguridad de los servicios.

5.5 Comunidad Local

Para identificar la responsabilidad social empresarial compartida de los sanatorios para el beneficio de la comunidad malacateca se realizaron las siguientes preguntas:

En la pregunta No.14 dirigida a colaboradores y No. 13 dirigida a administradores se observó un resultado contradictorio porque la mayoría de directores opinaron que se comparten acciones voluntarias entre colaboradores para beneficio social y la mitad de colaboradores indicaron que no. Esto se debe a que en algunos sanatorios si se promueven acciones y en otros no, tomando en cuenta que en algunos sanatorios hay más colaboradores que en otros. Las acciones que se promueven son: jornadas médicas en iglesias con ultrasonidos, consultas, Papanicolaou, fórmulas de lactancia maternizada. Solamente el sanatorio Bethesda comentó que no realizan acciones.

Con la pregunta No.11 se verificó qué recomendaciones le dan al sanatorio los pacientes para satisfacer sus necesidades y beneficiar a la comunidad malacateca. La principal recomendación es mejorar el servicio al cliente, seguido por las instalaciones y servicios, con más aparatos o equipo médico. Este resultado refleja la mayor preocupación de los pacientes para satisfacer las necesidades de la comunidad malacateca.

Los resultados acerca de acciones voluntarias para beneficio social se discuten con Centrarse (2012) cuando describe que se debe de contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales. Esta relación debe estar basada en una contribución y responsabilidad compartida, ya que es una relación ganar-ganar para ambas partes, logrando así un desarrollo sostenible; reforzando la reputación de la empresa y logrando la confianza por parte de la comunidad.

5.6 Medio Ambiente

Con el objetivo de establecer el compromiso que tienen los sanatorios con el medio ambiente, haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales que utilizan para llevar a cabo actividades de reducción de contaminación se hicieron las siguientes preguntas:

En la pregunta No. 12 para los colaboradores y 14 para los administradores acerca de si tiene el sanatorio un compromiso con el medio ambiente y la eficiencia de desechos de materiales utilizados para reducir la contaminación; todos comentaron que tienen cuidado del medio ambiente y las generaciones futuras, utilizando los servicios de ecotermo y basura común. Con ambos resultados se observa que aplican la responsabilidad social empresarial en el eje de medio ambiente y es una fortaleza por el compromiso que se tiene.

El resultado del eje medio ambiente se discute con lo que comenta Centrase (2012) donde expone que el medio ambiente es el respeto y cuidado del entorno natural, en la forma como se hacen negocios, logrando mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia, y produciendo más con menos.

5.7 Estado (relación con el estado)

Para indicar la importancia que se tiene al ejecutar alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan a la responsabilidad social empresarial de los sanatorios se analizó la siguiente pregunta:

En la pregunta No. 13 de los colaboradores y 15 de los administradores se verificó la importancia que le dan los sanatorios al tema de responsabilidad social empresarial al ejecutar alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para el beneficio de la comunidad malacateca. Según los comentarios sí realizan alianzas con el estado especialmente con el Hospital Nacional de Malacatán San Marcos porque se dan precios especiales a personas referidas y se exoneran estudios a pacientes de bajos recursos, tomando en cuenta que es un compromiso de la institución servir a los más necesitados. Solamente el administrador del sanatorio Bethesda comentó que no. El Sanatorio Ramos ayuda con fórmulas de lactancia maternizada.

Los resultados sobre el eje de relación con el estado se confronta con Centrase (2012), donde indica que las empresas deben de participar en el diseño de políticas estatales y hacer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales, con el propósito de ampliar el impacto de buenas prácticas a nivel nacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, se da solamente en algunos ejes: en valores y transparencia se comparten valores y se cuenta con un código de ética. En el eje sobre comunidad local se promueven acciones voluntarios en algunos sanatorios para beneficio social. En el medio ambiente, todos tienen un compromiso utilizando los servicios de ecotermino y basura común. Algunos sanatorios tienen alianzas con el hospital nacional para beneficiar a pacientes referidos.
2. Se estableció que los valores y transparencia que comparten los sanatorios son: compromiso, calidad profesional, atención personalizada, respeto y puntualidad, responsabilidad, amabilidad, calidad y calidez, sinceridad con los pacientes. Así como un firme cumplimiento con la ley laboral, valores morales en la atención médica, servicio eficiente con ética y honestidad. También se cuenta con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial por el secreto profesional que se maneja, la terapéutica para la curación o alivio de los pacientes. Estos valores que se comparten tienen como objetivo brindar un buen servicio a los pacientes y buena convivencia entre los colaboradores.
3. Existen varias debilidades en el equipo médico y las condiciones laborales que los sanatorios le brindan a los colaboradores para desempeñarse con seguridad y de forma adecuada. Algunos colaboradores hicieron énfasis en el mejoramiento de la infraestructura del sanatorio, el equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos laborales, las remuneraciones que deben ser justas, y debe haber igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional, así como beneficios médicos para los familiares. Por lo que se concluye que los colaboradores no están satisfechos con los aspectos mencionados. En relación a las capacitaciones todos los directores comentaron que sí capacitan a los colaboradores para brindar un excelente servicio médico y para servir con valores. También la mayoría de colaboradores comentaron que sí los capacitan sobre responsabilidad social empresarial aunque algunos comentaron verbalmente éstas no han sido grupales sino en el

puesto de trabajo. Por la explicación de las preguntas sobre RSE hechas en las entrevistas se deduce que las capacitaciones recibidas no han sido directamente sobre RSE sino de algunos ejes como: servicio al cliente, medio ambiente, ética y valores.

4. La estrategia que se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes según los directores y colaboradores de los sanatorios, es la compra por mayoreo de acuerdo a los medicamentos más necesarios por la temporada o fenómeno que se esté dando. Adquieren medicamentos de calidad con casas farmacéuticas de renombre, para la mejora inmediata del paciente. Estas estrategias combinadas tienen como objetivo beneficiar a los pacientes con precio y calidad de los medicamentos.
5. Se concluye que el número de pacientes satisfechos es bajo porque sólo un poco más de la mitad lo calificaron positivamente con opiniones de excelente, muy bueno y bueno. Los pacientes que sí están satisfechos con el servicio mencionaron los de consultas, emergencias, hospitalización, cirugías; por la buena atención recibida. Algunos no están satisfechos porque el tiempo de espera es largo y por los precios de los servicios. Un poco menos de la mitad de pacientes opinaron también que falta equipo médico en los sanatorios, y algunos indicaron que éste es obsoleto y para prestar un buen servicio deben de tener especialistas en distintas áreas.
6. Se concluye que 3 de 5 sanatorios promueven acciones voluntarias para la comunidad malacateca. Los colaboradores comentaron que realizan jornadas médicas en aldeas o iglesias cada cierto tiempo. También se realiza en el Sanatorio Ramos una colaboración con el hospital nacional con fórmulas de lactancia maternizada. Los sanatorios que realizan acciones voluntarias son: Los Ángeles, Ramos y Esquipulas.
7. En conclusión todos los sanatorios cumplen con las obligaciones legales, relacionadas con el medio ambiente, utilizando los servicios de ecotermo y basura común. Por la licencia sanitaria que manejan desechan eficientemente los materiales utilizados como: jeringas, agujas, frascos de medicamentos, bolsas de medicamentos, a través de la clasificación de la basura.

por lo que se observó que no tienen un compromiso directo con el medio ambiente debido a que no realizan ninguna actividad o apoyo para la práctica de este eje.

8. Se concluye que los sanatorios privados le dan importancia a las alianzas con entidades estatales nacionales para contribuir en la responsabilidad social empresarial. Según los administradores la mayoría realiza alianzas con el Hospital Nacional de Malacatán San Marcos, porque se dan precios especiales a personas referidas del mismo, se exoneran precios de estudios y se da medicamento gratis a pacientes de bajos recursos, tomando en cuenta que es un compromiso de la institución servir a los más necesitados. Los sanatorios que realizan la alianza con el Hospital Nacional son: El Sanatorio Esquipulas, Los Ángeles y Ramos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los sanatorios privados de la ciudad de Malacatán San Marcos interesarse e informarse sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial y sus beneficios a través de diferentes medios de comunicación: revistas, artículos de internet, foros entre otros, para aplicarlo en los sanatorios, y tener el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad y misión de los sanatorios, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común en la ciudad de Malacatán.
2. Es importante que los valores se tengan a la vista y se den a conocer entre los colaboradores: Médicos, enfermeros, secretarias, conserjes y seguridad para que se comparta en el personal de todo el sanatorio. Puede tenerse en la pared, enviarse boletines, y declararlos en las reuniones. También es importante tener un control de la aplicación del código de ética con que ya cuentan los sanatorios a través de un monitoreo periódico con una ficha de observación del comportamiento y compromiso de los colaboradores con su puesto de trabajo. El incumplimiento de los valores y Código de Ética está sujeto a penalidades y sanciones que van desde una comunicación verbal o escrito, hasta la pérdida de la relación laboral.
3. Se debe dar a conocer la importancia del tema de Responsabilidad Social Empresarial para los sanatorios con un plan de capacitación dirigido a los colaboradores con el objetivo que se lleve a la práctica y se tome en cuenta el beneficio de aplicarlo en cada uno de los ejes: Valores y transparencia, actores internos (colaboradores), proveedores, clientes externos (pacientes), comunidad local, medio ambiente, relación local o estatal. Todo ello para dar un servicio de calidad y satisfacer mejor a los pacientes de los sanatorios y dejar claro qué es Responsabilidad Social Empresarial entre los colaboradores. También es importante conocer las insatisfacciones de los colaboradores y motivarlos con remuneraciones justas, igualdad de oportunidades de desarrollo profesional, y brindarles los instrumentos, insumos y equipo necesario para que su desempeño sea eficiente y eficaz.

4. Es importante seleccionar a las casas farmacéuticas y distribuidores de equipo médico evaluando aspectos como: calidad, precios, tiempos de entrega, que cumplan con la ley y de preferencia que manejen algunos criterios de Responsabilidad social empresarial, de manera que se trabaje con los mejores proveedores disponibles en Guatemala para tratar a los pacientes de los sanatorios con medicamentos y equipo de calidad y mejorar la satisfacción de los mismos.
5. Se deben de tomar en cuenta las quejas, reclamos, sugerencias e insatisfacciones de los pacientes teniendo un sistema de retroalimentación para conocerlas. Se puede hacer a través de un buzón de sugerencia o cuestionario de medición de la satisfacción del servicio al cliente para pasarlas de forma periódica. Con los resultados de estas herramientas se deben de tomar decisiones oportunas para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.
6. Se recomienda a los sanatorios privados de la ciudad contribuir al desarrollo económico y bienestar de la comunidad malacateca con jornadas de vacunación dando vacunas a un precio favorable para personas de escasos recursos, Jornadas de exámenes médicos como: jornadas de glucosa, jornada de prevención y exámenes de chincungunya y dengue, exámenes de la presión, priorizando las necesidades identificadas en la población de Malacatán. También se debe motivar a los médicos y enfermeros al servicio voluntario en desastres naturales para beneficio de los damnificados como apoyo del Sanatorio a la comunidad.
7. Se debe de fomentar en los sanatorios el apoyo a los proyectos ambientales externos como: charlas educativas en las escuelas y colegios sobre protección del medio ambiente, higiene personal y cuidados de la salud.
8. Se deben de realizar alianzas con entidades estatales como: Hospital Nacional de Malacatán, centros de salud, o Cernim para dar precios especiales a pacientes referidos en consulta, exámenes y hospitalización en casos especiales donde el Hospital o los centros de salud no puedan atender al paciente. También es importante fomentar campañas de apoyo en los sanatorios para recolectar medicina y suministros por la escases que presenta actualmente el Hospital Nacional de Malacatán y centro de salud.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

Asenjo, S. (2006). Gestión diaria del hospital. (3ª ed.). Barcelona: Masson SA

Centrarse, (2012). Centro para la acción de la responsabilidad social empresarial en Guatemala. Recuperado de <http://centrarse.org/>

Centrarse, (2007). Centro para la Acción para la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala-CentraRSE-. Coordinación de la Edición y Publicación en Guatemala: Nicola Bahr de Rogers.

Chalamo, et. al. (2013). Revista compromiso custommedia rse. Recuperado de <http://www.compromisorse.com/rse/2013/10/23/la-responsabilidad-social-corporativa-fomenta-la-produccion-de-medicamentos-huerfanos>

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. (9ª ed.). México: McGraw-Hill.

Del Cid, A. Méndez, R. y Sandoval F. (2011). Investigación fundamentos y metodología. (2ª. Ed). México: Prentice Hall. Pearson

Diccionario Enciclopédico Salvat, (2010).

Diccionario Enciclopédico Vox 1, (2009). Larousse Editorial, S.L. Recuperado de <http://es.thefreedictionary.com/sanatorio>

Fernández, (2011, Septiembre). Revista Sinergia. Recuperado de <http://revista-sinergia.com.ar/wp/?p=174#more-174>

Klicksberg, B. (2015). Ética para Empresarios. Por qué las empresas y los países ganan con la Responsabilidad Social Empresarial. (5ª. ed) Argentina: Ediciones Ética y Economía.

Lamb, Ch. Hair, J. y McDaniel, C. (2006). Fundamentos de marketing. (4ª ed.). México:International Thomson Editores, S.A.

Londoño, M. Morera, G. y Laverde, P. (2008). Administración Hospitalaria. (3ª ed.). Bogotá: medica internacional

Palacios, (2013). Revista Sinergia. Recuperado de <http://revista-sinergia.com.ar/wp/?p=704#sthash.ari63dH5.dpbs>

Pérez, N. (2013). Tesis Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Perez-Nineth.pdf>

Pérez, Zepeda y Pese (2013, 28 de Octubre). El periódico Siglo 21 artículo 28 de septiembre. Recuperado de <http://www.s21.com.gt/pulso/2013/10/28/anuncia-foro-responsabilidad-social-empresarial>

Reyno, M. (2007). Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Universidad técnica Federico Santa María Recuperado de <http://books.google.com.gt/books?id=KLvGEqv5JXIC&printsec=frontcover&dq=reyno+responsabilidad+social+empresarial&hl=es&sa=X&ei=h7iNUriMIcrTsATwqYGADw&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=reyno%20responsabilidad%20social%20empresarial&f=false>

Robbins, S. et. al. (2013). Administración un empresario competitivo. (3ª ed.). México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en los talleres de mecánica ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa. Tesis. Universidad Rafael Landívar Guatemala. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2013/01/01/Rodriguez-Jaime.pdf>

Segeplan. Secretaría de Planificación y Programación de la presidencia (2010). República de Guatemala.

IX. ANEXOS

Anexo 1. Propuesta: Plan de capacitación sobre prácticas de responsabilidad social empresarial para los gerentes y colaboradores de los sanatorios privados de Malacatán San Marcos

a) Introducción:

La Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) hace referencia al buen gobierno de una empresa, gestionando de forma ética y sostenible, llevando a cabo un conjunto de compromisos de carácter voluntario, con el fin de gestionar su impacto en el ámbito social, ambiental y económico, y obtener los máximos beneficios para el conjunto de la sociedad. La responsabilidad social empresarial implica adoptar medidas e integrar aspectos sociales y medioambientales en los objetivos de una empresa.

A pesar de la tradición poco comunicativa de los sanatorios; como parte de la competitividad, cada vez más se desarrollan políticas de comunicación que aporten una diferenciación estratégica. Con esta política, algunos sanatorios le han puesto importancia al tema de responsabilidad social empresarial como agente comunicativo capaz de determinar las percepciones que sobre el sanatorio tienen los accionistas, proveedores, especialmente los empleados del sanatorio, los pacientes y los medios de comunicación. Sin embargo, el concepto de qué es RSE no se maneja adecuadamente entre médicos, enfermeros, secretarías, personal de laboratorio, personal de mantenimiento y seguridad de los sanatorios de Malacatán San Marcos, según los resultados del presente estudio.

El objetivo general de la propuesta es presentar un plan de capacitación sobre prácticas de responsabilidad social empresarial para los gerentes y colaboradores de los sanatorios privados de Malacatán San Marcos que permita dar a conocer qué es responsabilidad Social Empresarial así como instruirlos acerca de los 7 ejes de Responsabilidad Social Empresarial. Para alcanzar este objetivo se plantearon 3 módulos; cada módulo se pretende desarrollar en un mes en un tiempo aproximado de 3 horas y media. Para impartir las capacitaciones se presenta el perfil del

capacitador y un presupuesto que suma Q.6, 197.00. También se presenta un modelo de cuestionario para la evaluación de los diferentes módulos.

La propuesta está dirigida a los administradores o propietarios de los cinco sanatorios privados de la ciudad de Malacatán San Marcos para que pongan en práctica el plan de capacitación e implementen los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial en los sanatorios para mejorar los servicios médicos y la satisfacción de los pacientes y colaboradores.

b) Justificación:

Cuando una empresa comprende que actuar con Responsabilidad Social, significa no limitarse sólo al juego de la oferta y la demanda, sino que además constituirse como pieza clave para el desarrollo económico y social de los países y de una comunidad, el mercado lo agradece y lo premia. Los beneficios que tiene la aplicación de la RSE en la gestión de las empresas en distintos ámbitos son: productividad, una mejor percepción de la organización por parte de la sociedad, lo que se traduce en ahorro de costos, ventajas competitivas y mejores oportunidades de mercado.

Se identificó con los resultados de la investigación que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, se da solamente en algunos ejes. En valores y transparencia porque se comparten varios valores con los pacientes y se cuenta con un código de ética. En el eje actores internos existen debilidades en la infraestructura del sanatorio, el equipo de higiene y seguridad, las remuneraciones, y la igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional. En los proveedores se compran medicamentos de calidad por mayoreo con casas farmacéuticos de renombre. En los clientes es donde se percibe la mayor debilidad porque solamente el 61% califican la calidad del servicio de manera positiva entre excelente, muy bueno y bueno, por lo que se identifica que la satisfacción de los pacientes es baja. Las debilidades que se deben mejorar para que el sanatorio brinde un buen servicio según la opinión de los pacientes son especialmente los precios de los servicios según el 21%, seguido de la atención que se les da a los pacientes según el 18%; también es importante mejorar la calidad de los servicios médicos, el equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos de contagio y accidentes, y es importante mejorar el mobiliario y equipo médico por su

escasez y obsolescencia. En el eje sobre comunidad local se promueven acciones voluntarios en algunos sanatorios para beneficio social. En el medio ambiente, todos tienen un compromiso utilizando los servicios de ecotermo y basura común. Se tienen alianzas con el hospital nacional para beneficiar a pacientes referidos. Otra debilidad detectada en los colaboradores fue que la mayoría comentó que sí les han brindado capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial. Sin embargo por la ampliación y explicación de las preguntas que se tuvieron que dar cuando se pasaron los cuestionarios, se deduce que las capacitaciones recibidas no han sido directamente sobre responsabilidad social empresarial sino de algunos ejes como: servicio al cliente, medio ambiente, ética y valores.

Con estos resultados se justifica la importancia de proponer un plan de capacitación sobre prácticas de responsabilidad social empresarial para los gerentes y colaboradores de los sanatorios privados de Malacatán San Marcos, donde se dé a conocer los beneficios empresariales que se tendrá al llevarlo a la práctica: Mejor desempeño financiero, mejora de la imagen de marca y reputación por los ejes que se practiquen: Valores y transparencia, actores internos (colaboradores), proveedores, clientes externos (pacientes), comunidad local, medio ambiente, relación local o estatal. Todo ello para dar un servicio de calidad, satisfacer mejor a los pacientes de los sanatorios y dejar claro qué es Responsabilidad Social Empresarial

c) Objetivos

Objetivo general:

Proponer un plan de capacitación sobre prácticas de responsabilidad social empresarial para los gerentes y colaboradores de los sanatorios privados de Malacatán San Marcos

Objetivos específicos:

1. Exponer qué es Responsabilidad Social Empresarial a los colaboradores y gerentes de los sanatorios.
2. Presentar módulos de capacitación a colaboradores y gerentes sobre los 7 ejes de Responsabilidad Social Empresarial.

3. Capacitar a los colaboradores y gerentes sobre cómo llevar a la práctica la Responsabilidad social Empresarial en los sanatorios.

d) Responsable:

El plan de capacitación sobre prácticas de responsabilidad social empresarial se llevará a cabo según lo decida el gerente, administrador o propietario de los sanatorios privados de la ciudad de Malacatán San Marcos.

e) Cobertura:

La capacitación se brindará a todos los colaboradores de los sanatorios privados como: médicos, enfermeras, personal de laboratorio, secretarias, personal de mantenimiento y seguridad así como a los administradores o propietarios de los sanatorios.

f) Metodología:

El plan de capacitación sobre prácticas de responsabilidad social empresarial se implementará con una metodología de aprendizaje teórica y participativa, para que los colaboradores formen parte activa de la capacitación, permitiendo así que construyan conceptos y manifiesten sus ideas y puntos de vista, trabajen en equipo y que el aprendizaje sea más efectivo. Al finalizar el programa de capacitación también se efectuará una evaluación donde se medirá el grado de aprendizaje de los capacitados, además los colaboradores deberán de hacer una evaluación del expositor y de los contenidos para su retroalimentación.

El programa está dividido en 3 módulos en los cuales se incluyen temas según las debilidades que presentaron los sanatorios en la investigación como: dar a conocer que es Responsabilidad Social Empresarial, servicio y atención a los pacientes, inconformidad de los colaboradores por la infraestructura de los sanatorios, las condiciones laborales, las remuneraciones justas, la oportunidad de desarrollo profesional, las relaciones y negociaciones con los proveedores entre otros.

Estos temas se pueden modificar en cuanto a orden o contenido dependiendo de las necesidades específicas que vayan surgiendo en la capacitación.

g) Duración y Horario:

El programa de capacitación consta con 3 módulos. Cada uno de estos módulos se impartirá dependiendo de los temas a tratar en un mes. Queda a disposición del administrador o propietario del sanatorio su realización y cambio de horarios; se sugiere que por lo menos sean 3 horas y media de capacitación cada mes para cada turno, un horario para el turno de la mañana y un horario para el turno que vela. Se puede realizar la capacitación por la tarde y noche en el horario donde baja la afluencia de pacientes de 3:00 p.m. a 6:30 p.m. para el turno 1 y de 6:00 a 9:30 p.m. para el turno 2.

Para llevar a la práctica cada eje de la Responsabilidad Social Empresarial en los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos, se proponen varias actividades que puedan desarrollarse a partir de esta fecha para implementarlas o mejorarlas.

Ejes de la RSE	Objetivos	Acción para la práctica de la RSE
Valores y transparencia	Fundamentar los valores y transparencia en los sanatorios	Presentar la misión, visión y valores fundamentados en la RSE a todos los colaboradores y clientes, teniéndolas a la vista en la pared de la sala de espera de los sanatorios.
Actores internos	Mejorar la salud laboral de los colaboradores	Motivar a los colaboradores con prácticas deportivas organizando equipos de foot ball para que haya mayor convivencia y cooperación entre los empleados.
	Promover la seguridad de los colaboradores	Implementar medidas de higiene y seguridad en el sanatorio para evitar contagio de enfermedades y accidentes laborales.
Medio ambiente	Promover la protección del medio ambiente en la comunidad y colaboradores de los sanatorios	Diseñar un programa de charlas educativas en las escuelas y colegios de malacatán así como en las reuniones con los colaboradores de los sanatorios, con temas como: La ley de las tres R, reducir, reutilizar, reciclar la basura. Protección del medio ambiente. También se pueden premiar a los colaboradores de los sanatorios que hagan un mejor uso de los recursos de la empresa.
Proveedores	Beneficiar a pacientes de escasos recursos y proyectar una imagen positiva en la comunidad	Alianzas estratégicas con los proveedores para beneficiar a los pacientes con diferentes programas de salud como: Jornadas médicas, promociones de medicamentos.
Consumidores y clientes	Mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes	Implementar un sistema de retroalimentación para conocer las quejas y sugerencias de los pacientes a través de un buzón de sugerencias.
Relación con la comunidad	Mejorar la imagen y reputación de los sanatorios en la comunidad malacateca	Implementar jornadas de vacunación a un precio favorable para personas de escasos recursos y jornadas de exámenes médicos como: jornadas de glucosa, jornada de prevención y exámenes de chincungunya y dengue, exámenes de la presión.
Relaciones con el estado	Educar a la comunidad local para la prevención de enfermedades	Alianzas con hospitales nacionales, centros de salud, y municipalidad para beneficio de comunidades locales en proyectos de prevención de enfermedades como sida, enfermedades de transmisión sexual, chincungunya y sika a través de charlas educativas con temas como: uso de condón, qué es el sida y como prevenir enfermedades de transmisión sexual. Chincungunya, sika y mosquito transmisor.

Fuente: Elaboración propia

h) Módulos de capacitación

Módulo I Qué es Responsabilidad Social Empresarial
Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial
Módulo III Cómo llevar a la práctica la Responsabilidad Social Empresarial

i) Temas de capacitación

Módulo I
Tema 1: Origen de la Responsabilidad Social Empresarial
Tema 2: Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

CEDULA INFORMATIVA DE CAPACITACION DEL MODULO I

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 1: Origen de la Responsabilidad Social Empresarial.	Módulo I ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial?
Objetivo: Dar a conocer el origen de la Responsabilidad Social Empresarial desde sus inicios, y su aplicación empresarial.	

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Historia de la Responsabilidad Social Empresarial	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Participativa, para generar aprendizaje interactivo.
Origen y evolución de la Responsabilidad Social Empresarial		Teórico-práctico. Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 2: Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	Módulo I ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial?
Objetivo: Orientar a los colaboradores de los sanatorios sobre el concepto específico de Responsabilidad Social empresarial	

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Concepto de Responsabilidad Social Empresarial	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo.
Obligaciones sensibilidad y responsabilidad	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Teórico-práctico.
Los ejes de la Responsabilidad Social Empresarial		Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

Fuente: Elaboración propia

Descripción de la dinámica a utilizar para el módulo I. Qué es Responsabilidad Social Empresarial

Para trabajar con los colaboradores:

Pregúntele a un compañero qué es para el Responsabilidad Social Empresarial. Anótelo y discúptalo con su definición propia.

Definición del compañero	Definición propia
Discusión	

Módulo II
Tema 1: Valores y Transparencia
Tema 2: Actores Internos
Tema 3: Proveedores
Tema 4: Clientes
Tema 5: Comunidad Local
Tema 6: Medio ambiente
Tema 7: Relación con el estado

CEDULA INFORMATIVA DE CAPACITACIÓN DEL MODULO II LOS 7 EJES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 1: Valores y transparencia	Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial

Objetivo: Compartir con los colaboradores de los sanatorios los valores y transparencia que se puedan aplicar en los servicios médicos.

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Valores	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo.
Código de Ética.	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Teórico-práctico.
Ética en la gobernabilidad		Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas

Objetivo: Reconocer la importancia de los colaboradores en los sanatorios como principal activo de una empresa.

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Incorporación de la RSE en la gestión del Recurso Humano.	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Participativa, para generar aprendizaje interactivo.
Estándares internacionales relacionados con los actores internos.		Teórico-práctico.
Modelo de clima laboral de excelencia.		Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 3: Proveedores	Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial

Objetivo: Capacitar sobre las negociaciones eficientes con los proveedores de los sanatorios para mejorar la relación y los beneficios económicos para la empresa y los pacientes.

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Cómo desarrollar alianzas de RSE con los proveedores.	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo. Teórico-práctico.
Relación con los proveedores.	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 4: Clientes	Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial
Objetivo: Instruir a los colaboradores sobre el servicio al cliente y la satisfacción de las necesidades de los pacientes	

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Servicio y atención a los pacientes.	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo. Teórico-práctico.
Satisfacción de las necesidades de los pacientes.	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 5: Comunidad local	Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial
Objetivo: Enseñar a los colaboradores de los sanatorios sobre como interactuar para beneficio social con la comunidad malacateca.	

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Relaciones con la comunidad	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo. Teórico-práctico.
Planes de acción social.	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 6: Medio Ambiente	Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial
Objetivo: Instruir a los colaboradores de los sanatorios acerca de cómo asumir un compromiso con el medio ambiente no solo en el ámbito laboral sino en todos los ámbitos de la vida.	

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Prevención de la contaminación.	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo. Teórico-práctico.
Eficiencia en el uso de la energía y el agua.	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 7: Relación con el Estado.	Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial
Objetivo: Dar a conocer a los administradores o propietarios de los sanatorios la importancia de las relaciones y alianzas público- privadas con hospitales y centros de salud nacionales.	

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Alianzas público-privadas	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo. Teórico-práctico.
Relaciones con entidades estatales	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Dimensión Interna	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo. Teórico-práctico.
Dimensión Externa	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN

Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios	Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
No. de participantes: promedio de 3-8	Tiempo de duración: 3 horas
Tema 2: El desarrollo de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial	Módulo III Cómo llevar a la práctica la Responsabilidad Social Empresarial
Objetivo: Explicar a los administradores, propietarios y colaboradores cómo desarrollar una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial en los sanatorios.	

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Estrategia de RSE basada en los 7 ejes	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y	Participativa, para generar aprendizaje interactivo. Teórico-práctico.
Esfuerzo integral y balanceado en cada uno de los ejes de RSE	especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

CEDULA DE CAPACITACIÓN**Lugar: Salón de reuniones de los sanatorios**

Dirigido a: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.

No. de participantes: promedio de 3-8

Tiempo de duración: 3 horas

Tema 3: El ciclo de incorporación de Responsabilidad Social Empresarial

Módulo III Cómo llevar a la práctica la Responsabilidad Social Empresarial

Objetivo: Indicar a los Administradores, propietarios y colaboradores cómo aplicar el ciclo de incorporación de Responsabilidad Social Empresarial en los Sanatorios.

CONTENIDO	PERFIL DEL CAPACITADOR	METODOLOGIA
Etapas en la implementación de una estrategia de RSE	Profesional en Administración de Empresas o carrera a fin con maestría de preferencia y especialista en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Participativa, para generar aprendizaje interactivo.
		Teórico-práctico.
Diagrama del ciclo de incorporación de la RSE		Realización de dinámicas motivacionales donde se integren a todos los participantes

Descripción de la dinámica a utilizar para el módulo III. Cómo llevar a la práctica la RSE

Para trabajar con los colaboradores:

Comente un caso acerca de una empresa local que practique algo negativo de algún eje: valores y transparencia, actores internos, proveedores, clientes o consumidores, medio ambiente, comunidad local, estado.

Indique cómo los clientes ven a esa empresa

¿Qué le aconsejaría al/la dueño/a de esa empresa?

j) Cronograma

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL AÑO 2016														
Fechas de realización en meses y semanas,														
Horario 3:00 a 6:00 p.m. Turno 1. y 6:00 a 9:00 p.m. Turno 2														
Detalle de Módulos	Primer mes				Segundo mes				Tercer mes				Responsable	
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
Módulo I Qué es Responsabilidad Social Empresarial														Administrador o propietario
Módulo II Los 7 ejes de la responsabilidad social empresarial														Administrador o propietario
Módulo III Cómo llevar a la práctica la Responsabilidad Social Empresarial														Administrador o propietario

k) Recursos materiales para la capacitación.

Para optimizar los recursos se recomienda usar la sala de reuniones de los sanatorios para llevar a cabo la capacitación tomando en cuenta que será 7 horas, 3 horas y media para cada turno una vez al mes para un promedio de 3 a 8 personas por sanatorio.

También se necesitan los siguientes materiales.

- Equipo audio visual: cañonera, computadora.
- Marcadores.
- Material didáctico, material de apoyo.
- Presentaciones en programa Power Point.
- Coffee-break de 15 a 20 minutos por capacitación para motivar a los colaboradores.

l) Políticas de la capacitación

- La capacitación tiene un carácter obligatorio, para los que han sido convocados: Médicos, enfermeros y enfermeras, personal administrativo, conserje, cocineras, personal de seguridad, personal de laboratorio.
- Escuchar atentamente al capacitador y tomar notas precisas.
- No se permite el uso de celulares dentro de la sala de reuniones del sanatorio en donde se impartirá la capacitación, los mismos deberán de permanecer apagados.
- No se permite el ingreso de comidas y/o bebidas al salón de reuniones cuando se esté dando la capacitación.
- El programa de capacitación debe llevarse en forma presencial. Debe de cumplirse el 100% de asistencia.
- Se debe de tener puntualidad y permanencia en la capacitación
- Proporcionar retroalimentación y participación en la capacitación.

m) Perfil del capacitador:

Licenciatura concluida en Administración de Empresas u otra especialidad a fin con el tema de Responsabilidad Social Empresarial; preferentemente con postgrados, doctorado, maestrías. Debe ser una persona con características de liderazgo, dinámico, con experiencia y conocimiento en capacitación e inducción; con amplios conocimientos en el área empresarial, ambiental y sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial, con capacidad para expresar ideas claras y concisas a los participantes.

A continuación se presenta un perfil que debe tener el capacitador

Aspectos Generales:

- Líder.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Disponer del tiempo necesario para atender con eficiencia las capacitaciones.
- Manejo de grupos.
- Habilidad de comunicación.
- Experiencia en el tema de Responsabilidad social empresarial y los 7 ejes.
- Con orientación hacia el trabajo en equipo.

n) Evaluación del programa de capacitación

Una vez finalizada la capacitación, se evaluarán los resultados. De esta manera se logrará tener una retroalimentación confiable y útil para la consecución de los objetivos de la capacitación.

Es importante evaluar para poder tener juicios de valor, que permitan retroalimentar, validar y mejorar los procesos en los que se aplique esta evaluación. La evaluación debe ser integral, es

decir que tiene que abarcar la totalidad del proceso de capacitación. Esto permitirá identificar el cumplimiento de los objetivos, las áreas susceptibles de mejora, la eficiencia del personal, los recursos disponibles y su aplicación, especialmente en el tema de Responsabilidad social empresarial.

Se deben evaluar principalmente los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de objetivos planteados en el plan de capacitación
- Si la capacitación ha contribuido a resolver el problema identificado inicialmente en la investigación sobre el conocimiento y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en los sanatorios.
- Si se han gestionado eficazmente los recursos asignados para la capacitación.
- Si la persona contratada para la capacitación cumplió con los requerimientos exigidos.

El administrador o propietario del sanatorio evaluará en la capacitación los siguientes aspectos:

- Adecuación de objetivos y contenidos.
- Organización.
- Metodología.
- Condiciones y ambiente.
- Recursos utilizados.
- Aplicación del tema de Responsabilidad Social Empresarial en las actividades y servicios que prestan los sanatorios.

Presupuesto de la Capacitación.

El presupuesto de capacitación se presenta en el siguiente cuadro:

Presupuesto de la capacitación para el Sanatorio Santa Lucía				
Recursos	Costo	Total	Personal Capacitado	Costo por persona
1 Profesional	Q 250.00/ por hora de la capacitación, 6 horas al mes, por 3 meses	Q4,500.00	19	Q236.84
2 Material de Apoyo.	19 Documentos, a un precio de Q. 10.00	Q190.00	19	Q10.00
3 Coffee break	19 refacciones a 18.00 cada una por capacitaciones	Q342.00	19	Q18.00
4 Salón, Mobiliario y Equipo.	Instalaciones, equipo y mobiliario del Sanatorio	Sin costo	Sin costo	Sin costo
5 Equipo Audio visual y computadora.	Se alquilará una cañonera a Q.75.00 por hora por 6 horas	450	19	Q23.68
6 Otros	Marcadores para pizarra, 3 a Q. 5.00	15	19	Q0.79
7 Total		Q5,497.00		Q289.32

Fuente: Elaboración propia

El presupuesto está calculado en base al plan de capacitación el cual se ejecutará según los recursos financieros de cada sanatorio y de acuerdo al número de colaboradores a capacitar.

Hoja de evaluación del plan de capacitación

Modelo de cuestionario de evaluación para los diferentes módulos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	
Nombre del módulo:	Valoración
Tema impartido:	
Nombre del facilitador:	
Instrucciones: Según la siguiente escala evalúe de la siguiente forma: 5 = alto nivel de satisfacción 3= nivel aceptable de satisfacción 1 = bajo nivel de satisfacción.	1 – 5
1. Relevancia del contenido o temas de la capacitación	
2. Utilidad del contenido abordado en la capacitación para los sanatorios.	
3. Velocidad y dinámica de la moderación (demasiado rápido o lento, ritmo).	
4. Metodología utilizada en la capacitación.	
5. Presentaciones preparadas por él o la facilitadora.	
6. Materia didáctico proporcionado.	
7. Claridad de la exposición.	
8. Entorno (lugar de realización de la capacitación).	
9. Recursos técnicos utilizados.	
10. Transferencia de conocimiento / facilitador.	
11. Resultados esperados. Nivel de asimilación y compromiso personal con los temas abordados.	
12. Continuidad en los módulos.	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Entrevista estructurada dirigida a administradores o encargados de los sanatorios

Universidad Rafael Landívar

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Tesis: **Prácticas de responsabilidad social empresarial en sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos**

Entrevistador: Francisco Hilerio.

Objetivo: Analizar cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la

Lugar de la Entrevista _____

Fecha de realización _____

1. ¿Conoce qué es Responsabilidad social empresarial?

a. Sí. b. No.

2. ¿Cuáles considera que son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en el sanatorio de la ciudad de Malacatán, San Marcos?

3. ¿Cuenta el sanatorio con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que se realizan de manera socialmente responsable?

a. Sí. b. No.

4. ¿Se ha promovido entre los colaboradores del sanatorio la misión y visión para que se identifiquen con las mismas?

a. Sí. b. No.

5. ¿Cuenta el sanatorio con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial?

Sí. b. No.

6. ¿Se practica en el sanatorio las normas y valores establecidos en el código de ética del mismo?

a. Sí. b. No.

7. ¿Qué valores se comparte en el sanatorio para desempeñarse con transparencia?

8. ¿Cuenta el sanatorio con el equipo y las condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad?

a. Sí. b. No.

9. ¿Qué deficiencias considera que existen con el equipo y condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad?

10. ¿Cómo califica el desempeño de sus colaboradores tomando en consideración el equipo y las condiciones laborales de los sanatorios?

a.	Malo	
b.	Regular	
c.	Bueno	
d.	Muy bueno	
e.	Excelente	

11. ¿Qué estrategia se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes?

12. ¿Cuál es la responsabilidad empresarial que comparte con los colaboradores en el sanatorio y son de beneficio para los pacientes y comunidad malacateca?

13. ¿Promueve como gerente en el sanatorio algún tipo de acciones voluntarias entre los colaboradores para beneficio social a la comunidad malacateca?

a. Sí. b. No.

Cuáles?

14. ¿Tiene el sanatorio un compromiso con el medio ambiente haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales utilizados para reducir la contaminación?

a. Sí. b. No.

Porqué

15. ¿Le da el sanatorio importancia al tema de responsabilidad empresarial al ejecutar alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan al beneficio de la comunidad malacateca?

a. Sí. b. No.

Porqué

16. ¿Le ha dado a sus colaboradores capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio en el sanatorio?

Sí. b. No.

Porqué?

17. ¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio practique adecuadamente la responsabilidad social empresarial?

a) Valores y transparencia	
b) Equipo y condiciones laborales para los colaboradores	
c) Negociación con los proveedores para beneficio de los pacientes	
d) Calidad del servicio brindado a los pacientes	
e) Responsabilidad social para beneficios de la Comunidad Malacateca	
f) Eficiencia de desechos de materiales para reducir la contaminación	
g) Alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para la realización de proyectos de beneficio.	
h) Todas las anteriores	
i) Ninguna	
j) Otros	

Especifique:



Anexo 3. Cuestionario para colaboradores de sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos.

Universidad Rafael Landívar
Facultades de Quetzaltenango
Licenciatura en Administración de Empresas

Título de la tesis: Prácticas de responsabilidad social empresarial en sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos

Objetivo de la tesis: Identificar cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales se agradecerá responder con la mayor veracidad.

Nombre del Sanatorio _____

1. ¿Conoce qué es responsabilidad social empresarial?

a. Sí. b. No.

2. ¿Cuál es la responsabilidad social empresarial que comparte con sus compañeros de trabajo en el sanatorio y son de beneficio para los pacientes y comunidad malacateca? (responsabilidad con la sociedad, con el ambiente, con los pacientes y el personal para brindar un servicio con calidad y seguridad)

3. ¿Cuenta el sanatorio con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que usted realiza de manera socialmente responsable?

a. Sí. b. No.

4. ¿Le ha dado a conocer la gerencia del sanatorio la misión y visión para que como colaborador se identifique con las mismas?

a. Sí. b. No.

5. ¿Conoce si el sanatorio cuenta con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social empresarial?

a. Sí. b. No.

6. ¿Práctica en el desempeño de sus funciones, las normas y valores establecidas en el código de ética del sanatorio?

a. Sí. b. No.

7. Marque las opciones. ¿Qué valores se comparte en el sanatorio donde labora?

a. Compromiso b. responsabilidad c. puntualidad

d. Sinceridad e. Honestidad.

f. otros, especifique _____

8. ¿Cuenta el sanatorio con el quipo y las condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad?

Sí. b. No.

Porqué _____

9. ¿Cómo califica su desempeño tomando en consideración el equipo y las condiciones laborales del sanatorio?

a.	Malo	
b.	Regular	
c.	Bueno	
d.	Muy bueno	
e.	Excelente	

10. ¿Qué deficiencias considera que existen con el equipo y condiciones para prestar un servicio de calidad?

11. Marque las opciones ¿Qué estrategia se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes?

- a. Compras por mayoreo
- b. Compras con farmacéuticas de renombre
- c. Compras de medicamento genéricos
- e. Otros, especifique
-

12. ¿Tiene el sanatorio un compromiso con el medio ambiente haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales que utilizan al llevar a cabo las actividades para reducir la contaminación?

Sí. b. No.

Cual?

13 ¿Le da el sanatorio importancia al tema de responsabilidad social empresarial al ejecutar alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan al beneficio de la comunidad malacateca?

Sí. b. No.

14. ¿Se promueve en el sanatorio algún tipo de acciones voluntarias entre sus compañeros colaboradores para beneficio social a la comunidad malacateca?

b. Sí. b. No.

Cuáles?

15. ¿Le han brindado en el sanatorio capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio?

a. Sí. b. No.

16. Marque las opciones ¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio le brinde condiciones laborales aceptables para su buen desempeño?

a) Infraestructura del sanatorio	
b) Equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgos laborales	
c) Remuneraciones justas	
d) Igualdad de oportunidades para desarrollo profesional.	
e) Beneficios médicos para los familiares	
f) Todas las anteriores	
g) Ninguna	
h) Otros	

Especifique:



Anexo 4. Cuestionario para pacientes o familiares de pacientes de los sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos

Universidad Rafael Landívar
Facultades de Quetzaltenango
Licenciatura en Administración de Empresas

Título de la tesis: Prácticas de responsabilidad social empresarial en sanatorios de la ciudad de Malacatán San Marcos

Objetivo de la tesis: Analizar cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales se agradecerá responder con la mayor veracidad.

Nombre del Sanatorio _____

1. ¿Conoce sobre el tema de Responsabilidad social empresarial? (responsabilidad con la sociedad, con el ambiente, con los pacientes y el personal para brindar un servicio con calidad y seguridad)

a. Sí. [] b. No. []

2. ¿Cómo califica como paciente la calidad del servicio brindado por el sanatorio?

Table with 3 columns: Rating (a-e), Description (Malo, Regular, Bueno, Muy bueno, Excelente), and empty response box.

3. ¿Considera que el sanatorio aplica la responsabilidad social empresarial al brindar sus servicios?

(Responsabilidad con la sociedad, con el ambiente, con los pacientes y el personal para brindar un servicio con calidad y seguridad).

a. Sí. [] b. No. []

4. ¿Le han proporcionado información equivocada o errónea acerca de los servicios que le prestan en el sanatorio a través de publicidad o informes médicos?

a. Sí. [] b. No. []

5. ¿Cómo califica la atención que le brindan en el sanatorio?

Table with 3 columns: Rating (a-e), Description (Malo, Regular, Bueno, Muy bueno, Excelente), and empty response box.

6. ¿En relación con parqueo, instalaciones, tiempo de espera y servicios médicos, cómo califica a nivel general el sanatorio?

a.	Malo	
b.	Regular	
c.	Bueno	
d.	Muy bueno	
e.	Excelente	

7. ¿De acuerdo a sus necesidades y exigencias como paciente está satisfecho con el servicio?

a. Sí b. No.

Porqué _____

8. Marque las opciones ¿Qué deficiencias considera que existen con el equipo médico y condiciones adecuadas en el sanatorio para prestarle un servicio de calidad?

a. Falta equipo médico

b. Equipo médico obsoleto

b. ninguna

c. otros _____

9. ¿Considera usted que en el sanatorio se promueve algún tipo de acciones voluntarias entre los médicos, enfermeras y administración para beneficio social a la comunidad malacateca?

a. Sí b. No.

10. ¿Recomendaría usted los servicios del sanatorio con un amigo o familiar?

a. Sí b. No.

11. ¿Qué recomendaciones le da al sanatorio para que satisfaga sus necesidades y beneficie a la comunidad malacateca?

12. Marque las opciones ¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio le brinde un mejor servicio?

a) Infraestructura del sanatorio	
b) Equipo de higiene y seguridad para prevención de riesgo de contagios.	
c) Atención a los pacientes	
d) Mobiliario y equipo médico	
e) Calidad de los servicios médicos	
f) Precios	
g) Todas las anteriores	
h) Ninguno	
i) Otros	

Especifique

Anexo 5. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables								
Variable	Indicadores	Unidad de Medición			Fuentes de información		Identificación de Preguntas	
		Colaboradores	Administradores, encargados	clientes, pacientes	Cuestionario	Entrevista		
Responsabilidad Social Empresarial	Valores y transparencia	X	X		X	X	¿Conoce qué es Responsabilidad social empresarial?	
		X	X		X	X	¿Cuáles considera que son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en los sanatorios de la ciudad de Malacatán, San Marcos?	
		X	X		X	X	¿Qué valores se comparte en el sanatorio para desempeñarse con transparencia?	
		X	X		X	X	¿Cuenta el sanatorio con una misión y visión que dirija las actividades y funciones que se realizan de manera socialmente responsable?	
		X	X		X	X	¿Se ha promovido entre los colaboradores del sanatorio la misión y visión para que se identifiquen con las mismas?	
		X	X		X	X	¿Conoce si el sanatorio cuenta con un código de ética para prestar un servicio con responsabilidad social?	
		X	X		X	X	¿Práctica en el desempeño de sus funciones las normas y valores establecidas en el código de ética del sanatorio?	
								¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio practique adecuadamente la responsabilidad social empresarial?
		X	X		X	X		¿Cuenta el Sanatorio con el quipo y las condiciones adecuadas para prestar un servicio de calidad?
	Actores Internos	X	X		X	X	¿Cómo califica el desempeño de sus colaboradores tomando en consideración el equipo y las condiciones laborales de los sanatorios?	
							¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio le brinde condiciones laborales aceptables para su buen desempeño?	
		X	X		X	X	¿Le han brindado en el sanatorio capacitaciones sobre el tema de responsabilidad social empresarial para brindar un mejor servicio en el sanatorio?	
	Proveedores	X	X		X	X	¿Qué estrategia se aplica con respecto a la negociación con los proveedores que puedan proporcionar beneficio a los pacientes?	
	Clientes (consumidores o clientes)			X	X		¿Cómo califica, como paciente, la calidad del servicio brindado por el sanatorio?	
				X	X		¿Le han proporcionado información equivocada o errónea acerca de los servicios que le prestan en el sanatorio a través de publicidad o informes médicos?	

				X	X		¿Qué deficiencias considera que existen con el equipo y condiciones adecuadas para prestarle a usted un servicio de calidad?
				X	X		¿De acuerdo a sus necesidades y exigencias como paciente está satisfecho con el servicio?
				X	X		¿En relación con parqueo, instalaciones, tiempo de espera y servicios médicos, cómo califica a nivel general el sanatorio?
				X	X		¿Cómo califica la atención que le brindan en el sanatorio
							¿Qué debilidades considera que se deben mejorar para que el sanatorio le brinde un mejor servicio?
				X	X		¿Recomendaría los servicios del sanatorio con un amigo o familiar?
	X	X			X	X	¿Cuál es la responsabilidad empresarial que comparte con sus compañeros de trabajo en el sanatorio y son de beneficio para los pacientes y comunidad malacateca?
	Comunidad local (relación con la comunidad local)	X	X			X	¿Se promueve en el sanatorio algún tipo de acciones voluntarias entre los colaboradores para beneficio social a la comunidad malacateca?
				X	X		¿Qué recomendaciones le da al sanatorio para que satisfaga sus necesidades y beneficie a la comunidad malacateca?
	Medio ambiente	X	X			X	¿Tiene el sanatorio un compromiso con el medio ambiente haciendo énfasis en la eficiencia de desechos de materiales utilizados para reducir la contaminación
	Estado (relación con el estado)						¿Le da el sanatorio importancia al tema de responsabilidad empresarial al ejecutar alianzas con entidades estatales nacionales o locales, para la realización de proyectos que contribuyan al beneficio de la comunidad malacateca?

Tipos de grupo de interés	Denominación	Características
Internos	Accionistas/propietarios	Poseen participaciones en la propiedad de la empresa: accionistas dominantes y minoristas, individuales e institucionales. Incluye a empleados accionistas. Los accionistas que buscan una rentabilidad a corto plazo son considerados grupo de interés externo.
	Empleados	Realizan su trabajo de la entidad, con contrato laboral o profesional y reciben una retribución dineraria o en especie: Directivos y no directivo. Incluye trabajadores empleados por medio de empresas intermediarias. Representación frecuente a través de sindicatos.
Externos	Clientes	Consumidores o usuarios de productos y servicios. Grupo hacia el que se orienta la explotación del negocio.
	Proveedores	Aportan Trabajo, productos y servicios sin pertenecer a la empresa, en ocasiones de manera exclusiva. Incluye trabajadores o profesionales que facturen sus servicios, al no estar ligados por medio de contrato laboral.
	Competidores	Empresas del mismo sector que ofrecen productos o servicios similares a los producidos por otra empresa. Alianza de competidores.
	Agentes sociales	Grupo de interés público que pueden influir de manera determinante en la gestión de la empresa: sindicatos de trabajadores, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales, etc. Grupos de opción: medios de comunicación, analistas, ONG's. Mercados de valores.
	Administraciones públicas	Poderes públicos de la unión Europea, el Estado, las comunidades autónomas y las administraciones locales con potestad para configurar el marco jurídico en el que las organizaciones deben desarrollar sus actividades
	Comunidad local	Conjunto de entidades de iniciativas públicas o privadas del entorno local de la empresa: Iglesias, asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones y partidos políticos.
	Sociedad y público en general	Personas, organizaciones y comunidades en general, que aun no teniendo en general una relación directa con la organización, pueden influir en ella.
	Medio ambiente y generaciones futuras	Entrono físico natural incluido el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna, los recursos no renovables, así como: el patrimonio cultural y artístico. Relación con el concepto de legado de generaciones futuras.

Anexo 6. Tablas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial

Tabla No. 1.1 Tipos de grupo de interés

Fuente: Reyno (2007)

Tabla No. 1.2 Principios básicos congruentes con la RSE

Transparencia: está basado en el acceso de la información que la organización proporciona sobre el comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales
Materialidad: supone que las organizaciones deben de tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones, afrontando todas las decisiones de la RSE, así como todas sus actividades e impactos directos e indirectos.
Verificabilidad: las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación extrema. La verificabilidad está fundamentada en la posibilidad de que independientes puedan comprobar las actuaciones de la empresa.
Visión amplia: la organización debe centrarse sus objetivos de responsabilidad social empresarial en el contexto sostenible más amplio posible. Debe de considerar el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un sentido claro de legado para futuras generaciones.
Mejora continua: la RSE va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización.
Naturaleza social de la organización: la RSE está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece sobre cualquier otra consideración de tipo económico o teórico. Desde el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización

Fuente: Reyno (2007)

Anexo7. Listado de sanatorios privados de la ciudad de Malacatán San Marcos.



AREA DE SALUD DE SAN MARCOS.
DISTRITO DE SALUD No. 8 MALACATÁN, S.M.

El Infrascrito Inspector de Saneamiento Ambiental del Distrito de Salud No. 8 de Malacatán, San Marcos,

HACE CONSTAR:

Que según el Catastro de Establecimientos de Salud que están en funcionamiento actualmente, ubicados en la cabecera municipal de Malacatán, San Marcos, aparecen registrados los siguientes:

No. Ord en	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	NOMBRE DEL PROPIETARIO O RAZÓN SOCIAL	OBSERVACIONES
1	Sanatorio Esquipulas	7a. Avenida 4-55, Zona 2, Cantón Morazán	Rusbelindo Salvador Juárez Miranda Médico y Cirujano	Col. Activo 6617 Cedula L-12 24414
2	Sanatorio y Centro de Diagnóstico Los Angeles	6a. Calle 4-031, Zona 1, Cantón Barrios	Jairo Alexander Marín Gallardo Médico y Cirujano	Col. Activo 12670 Cedula L-12 51354
3	Sanatorio Ramos	8a. Avenida 5-14, Zona 2	Orlando Rodolfo Ramos Juárez Médico y Cirujano	Col. Activo 8838 Cedula L-12 27396
4	Sanatorio Privado Santa Lucia	4a. Calle 7-49, Zona 1, Malacatán, San Marcos	Corporación Galénica, S.A.	Lic. Jorge Luis Monterroso L. Gerente Administrativo
5	Hospital Privado Innovación	4a. Calle 3-55, Zona 1, Malacatán, San Marcos	Hospital Innovación Malacatán, Sociedad Anónima	Justo Roberto González Sánchez Médico y Cirujano DPI 1943 08960 1214
6	Sanatorio Bethesda	5a. Calle 7-58, Zona 1, Cantón Barrios, Malacatán, S.M.	DR. OSCAR HUMBERTO ALDANA HERNÁNDEZ	Médico y Cirujano DPI No. 2568 76835 2001

Y para los usos legales que a la parte interesada convengan, se extiende la presente a los dieciocho días del mes abril del año dos mil dieciseis.


Robin Heberto Escobar Arreaga
Inspector de Saneamiento Ambiental
Distrito de Salud No. 8 Malacatán, S.M.



TELÉFONO: 77772445