

62

Fecha de presentación: marzo, 2022
Fecha de aceptación: junio, 2022
Fecha de publicación: septiembre, 2022

IMPACTO

DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD PRIVADAS DE AZOGUES, ECUADOR

IMPACT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN PRIVATE HEALTH INSTITUTIONS OF AZOGUES, ECUADOR

Aida Karina Calle Castro¹
Email: aida.calle.70@est.ucacue.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9500-8069>
Juan Carlos Erazo Álvarez¹
Email: jcerazo@ucacue.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>
Edwin Joselito Vásquez Erazo¹
Email: evasqueze@ucacue.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9817-6773>
¹Universidad Católica de Cuenca, Cuenca – Ecuador

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Calle Castro, A. K., Erazo Álvarez, J. C., & Vásquez Erazo, E. J. (2022). Impacto de la responsabilidad social empresarial en las instituciones de salud privadas de Azogues, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(5), 621-629.

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial (RSE), es una herramienta de aplicación en las organizaciones inmersas en el sector salud mediante la implementación de políticas de selección de proveedores, personal calificado y especializado, precios óptimos y competitivos, que trae consigo la fidelización de sus clientes; y, como consecuencia resultados económicos favorables. Con el objeto de determinar, si las clínicas privadas de la ciudad de Azogues, incluyen políticas de RSE, en sus planes de gobierno interno, se realizó una investigación con enfoque mixto, se utilizó el método descriptivo, no experimental y explicativo, para el levantamiento de la información se realizaron dos encuestas, una al público externo (usuarios y habitantes); y, otra, al público interno (profesionales, empleados y trabajadores), se hizo también un recorrido histórico donde se citó a varios autores. Se concluye que, los entes privados de salud, persiguen la excelencia en la prestación del servicio, con el establecimiento de programas de capacitación continua, y la iniciación de campañas de difusión que reflejan el compromiso con la comunidad y el medio ambiente; al considerar, la ética profesional y corporativa como valores fundamentales en el eje del negocio; aspectos que, enfocados en conseguir el bien común, permiten mejorar la percepción de su imagen corporativa.

Palabras Clave: responsabilidad social empresarial, salud, calidad, servicio, clientes.

ABSTRACT

Corporate social responsibility (CSR) is a tool that can be applied in organizations involved in the health sector through the implementation of policies for the selection of suppliers, qualified and specialized personnel, optimal and competitive prices, which leads to customer loyalty and, consequently, favorable economic results. In order to determine whether private clinics in the city of Azogues include CSR policies in their internal governance plans, a historical review was made, citing several authors. The research has a mixed approach, with a descriptive, non-experimental and explanatory method. Two surveys were carried out to gather the information, one of the external public (users and inhabitants) and the other of the internal public (professionals, employees and workers). It is concluded that private health entities pursue excellence in the provision of services, with the establishment of continuous training programs and the initiation of dissemination campaigns that reflect their commitment to the community and the environment, considering professional and corporate ethics as fundamental values at the core of the business; aspects that, focused on achieving the common good, allow improving the perception of their corporate image.

Keywords: corporate social responsibility, health, quality, service, customers.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) permite asegurar la continuidad de la empresa a largo plazo, contribuye con la sostenibilidad de la misma y a su vez enfoca a la organización dentro de los aspectos económico, ambiental y social, los cuales son “voluntarios” y continuos, coadyuvan con la mejora de los procesos internos, la imagen corporativa y por ende la reputación de la institución.

El precio y la calidad de los productos que una empresa oferta a su mercado, se encuentran condicionados por los insumos que les suministran sus proveedores; por esta razón, es imprescindible que exista una buena relación con este grupo de interés, que hasta cierto punto contribuye de manera significativa a la estabilidad de la organización, favoreciendo a la optimización de los costos y conllevando a mantener precios accesibles y manejables en el mercado; otro aspecto importante son los plazos de financiamiento que se requieren, sobre todo en época de crisis; sin embargo, se debe tener cuidado que dicho financiamiento no traiga como consecuencia incrementos significativos en el costo del producto y por ende aumento en el precio final del mismo. Cabe indicar que la organización que aplique RSE, referente a sus proveedores, conseguirá insumos con costos que le permitirán mantenerse en el mercado con productos competitivos de calidad y precios accesibles (Mendez y Peralta, 2014).

La responsabilidad social empresarial se fundamenta en estrategias que permitan un desarrollo armónico de la organización enfocada en tres aspectos: a) económico, respecto a mejorar la productividad a través de incentivos a los empleados, y como consecuencia la fidelización de los clientes, b) social en cuanto se refiere a ambientes laborales que mejoran el desempeño de sus colaboradores, así mismo la contribución social al desarrollo de la comunidad; y, c) ambiental que consiste en reducir el impacto productivo usando adecuadamente las materias primas, controlar la emisión de residuos que dañen el medio ambiente y el consumo energético, generando un plan integral de gestión ambiental (Tamayo y Ruiz, 2018).

Para Monsalve (2019), la RSE no ha sido implementada en las casas de salud, pues estas no cuentan con los componentes necesarios para aplicarla debido a la falta de soporte de parte de los entes que las controlan, quienes están rigurosamente alineados a la normativa legal que los regula. Así mismo, indica que se debe tomar en cuenta que; para tener un resultado positivo al aplicar RSE, todos los grupos de interés deben involucrarse y comprometerse a cumplir con los objetivos estratégicos planteados por la organización, garantizando de esta

manera una excelente calidad de vida a los usuarios y con esto sostenibilidad en el tiempo para aquellas casas de salud que decidan aplicar RSE sin limitarse a cumplir únicamente con lo dispuesto en leyes y reglamentos.

A inicios del siglo XX, las empresas, como parte de su misión, perseguían, específicamente, ingresos y beneficios económicos para los individuos de niveles jerárquicos superiores y sus dependencias económicas, cuyos objetivos se alcanzaban sin importar el costo; y, afectación en el que se tuviere que incurrir, prácticas con un mínimo o casi nada de ética; dejando de lado el bienestar tanto de personas que internamente formaban parte de la organización, como de la comunidad de la que se encontraban sitiadas (Herrera et al., 2020).

Salud y medio ambiente, abordado desde la RSE, es un tema discutible en Ecuador. Las casas de salud, al considerarse socialmente responsables, deben implementar un enfoque de RSE salud, ciencia y tecnología, que les evidencien la forma transparente que los grupos de interés involucrados, tanto interna y externamente, no se afectan con su desempeño (Grijalva y Fernández, 2020).

Dentro de los beneficios que genera la aplicación de la RSE dentro de una institución se tiene: confianza y transparencia con sus proveedores, oportunidades para mejorar la cartera de servicios, imagen corporativa positiva y estima de la sociedad, compromiso y adhesión de sus empleados, mejoramiento de la cultura organizacional, confiabilidad y respaldo interinstitucional.

Con esta investigación se busca determinar, si las clínicas privadas de la ciudad de Azogues incluyen prácticas de RSE en su planeación estratégica, para ello se requiere evaluar la gestión que viene desempeñando la administración. La aplicación de encuestas, permite recolectar la información de la muestra e identifican si dichas políticas, a través de la percepción, tanto del público interno como externo, se ven reflejadas en la imagen corporativa de los entes de salud.

DESARROLLO

Base legal

En Ecuador las casas de salud son controladas por el Ministerio de Salud Pública, cumplen con lo estipulado en las leyes y reglamentos que las regulan; garantizan así, la salud integral de la población y el derecho a la vida. Se ajustan a requisitos técnicos sanitarios, establecidos en el reglamento de funcionamiento para establecimientos sujetos a control sanitario (Ministerio de Salud Pública, 2013); y, desarrollan sus actividades según lo determina

el reglamento de servicios de salud privados (Ministerio de Salud Pública, 1979).

Referencial teórico

Para el campo específico de la salud, hay un mínimo de estudios en lo que a RSE refiere, por lo que Terán y Montenegro (2017), indican que en Latinoamérica el contexto de la salud está determinada por dos líneas, a) existen estados que en la actualidad se hallan agrandando su riqueza en el sector de la salud; y b) quienes intentan proteger este derecho con una reinversión que garantice el servicio a largo plazo. Así mismo, considera pertinente indicar que la norma ISO 26000 contiene la guía de acción tanto para organizaciones públicas como privadas a nivel internacional, diferenciando tamaño, actividad y ubicación. Mencionan también que en estudios realizados en Colombia se evidencia que la cobertura y calidad en el servicio se encuentran en peligro debido a la alta rentabilidad que exige el sistema público de salud, concluyen resaltando que los valores morales y éticos deben primar ante la rentabilidad económica.

Por su parte, Willesen (2018), en su trabajo de investigación en hospitales daneses, llegó a las siguientes conclusiones: las diferentes áreas que conforman la clínica trabajan de manera independiente, producto de prácticas tradicionales y la disposición de sus empleados; es decir, se siguen haciendo las cosas según como lo venían haciendo hace diez años, estancando el desarrollo y la innovación. Según los entrevistados, los médicos son individuos ocupados que no piensan en la organización como un todo, operan sus unidades de manera independiente. Indican, que los médicos reciben las unidades de sus predecesores y no suelen hacer más que pequeños ajustes a su gestión, por lo tanto, no generan cambios de trascendencia.

En el estudio realizado a las empresas que conforman el *Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social*, sus autores relacionan los siguientes aspectos: **conducta, ética empresarial, sostenibilidad, stakeholders, estrategia de gestión y competitividad empresarial**, como factores que intervienen en la RSE. Destacan, en su investigación, que las empresas enfocan su responsabilidad social en la satisfacción de sus clientes como estrategia de fidelización a través de productos 100% calificados y un trato ético hacia los mismos. Sin embargo, poco menos del 25% de las empresas encuestadas no toman conciencia en lo que ha cuidado y preservación del medio ambiente respecta. En cuanto a sus empleados, han alcanzado capacitación continua, sobre derechos respecto a equidad y estabilidad laboral, proporcionándole a la empresa un incremento en su productividad (Tapia et al., 2018).

La calidad prestada en el servicio otorgado por las casas de salud, se considera un factor de la RSE enfocado en la participación de sus accionantes en conservar la salud de los ciudadanos, obteniendo una población íntegramente sana tanto física como mentalmente; en este sentido, se debe cuidar el bienestar de los grupos internos de interés, ya que su trabajo está directamente relacionado con la calidad en el servicio que se presta a la comunidad en general, la inconformidad de dichos grupos crea aplazamientos en la atención, crea desconcierto en los pacientes quienes en ocasiones tendrán tiempos prolongados de espera que a la vez genera declinación en su estado de salud. Se considera, por lo tanto, que los grupos de interés internos, son de trascendental importancia porque son quienes garantizaran la prestación de un servicio de calidad y excelencia, por lo que deben tener una firme percepción de que la RSE está siendo aplicada en la casa de salud, garantizando así una atención adecuada. Con lo antes expuesto; se dice que, el concepto de grupos de interés ha evolucionado, antes se analizaba únicamente el nivel de satisfacción de los clientes; pero en la actualidad, las organizaciones deben considerar a los empleados y trabajadores, como un factor clave dentro de la gestión administrativa, para un mejor desarrollo organizacional (Severino et al., 2019).

Vallaey (2020), en su artículo indica que los instrumentos de gestión de la RSE; refiriéndose a la ISO 26000, se encuentran orientados a establecer si las organizaciones tienen o mantienen un comportamiento irreprochable que les permite hacer frente a impactos económicos, sociales y ambientales; y, no están orientados hacia un **sistema económico sostenible**, es decir; llegar a una asociación empresarial que permita generar un modelo que regule el comportamiento empresarial con estándares de cumplimiento y no solo restringirse a la disminución de impactos negativos individuales como consecuencia de creaciones tecnológicas innovadoras.

La calidad en el servicio, como elemento integral de la responsabilidad social, está enfocado a satisfacer las necesidades de los clientes externos, superando sus expectativas respecto del servicio que espera recibir, un trabajo integral, basado en políticas direccionadas a un desarrollo óptimo del cliente interno; que le permite, sentirse a gusto con las actividades que desempeña, creando estabilidad laboral y transmitiendo al cliente externo la imagen pública esperada por el nivel gerencial (Rojas et al., 2020).

En el estudio efectuado por Rodríguez et al. (2021), en casas de salud pública de Cataluña, se desprende que la RSE es una táctica organizacional que supone un modelo de gestión que tiene inmerso el bien común entre la

empresa, sus actores y el medio ambiente. Así mismo, indica que su investigación refleja como común denominador la creencia de que la RSE debe estar inmersa en toda la organización como valor agregado de la convicción y el liderazgo de los directivos, siendo ellos quienes deben implementarla con un modelo de evaluación progresiva.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología de estudio utilizada para esta investigación tuvo un enfoque mixto, cualitativo – cuantitativo. El enfoque cualitativo permite identificar el grado de conocimiento que tienen las personas sobre un fenómeno o circunstancia; y, la forma en la que los identifican. El enfoque cuantitativo consiste en determinar variables que permitirán analizar el problema y alcanzar los objetivos planteados (Hernández y Mendoza, 2018).

Para el alcance de la investigación se aplicó un método descriptivo no experimental y explicativo, que permitieron elaborar un diagnóstico en las clínicas privadas de la ciudad de Azogues, en donde se pudo determinar las variables de RSE que están siendo desarrolladas en estas casas de salud. Para Hernández et al. (2010), el método descriptivo estudia particularidades de individuos o sociedades para ser analizadas, así mismo indican, que el método explicativo ayuda a determinar los orígenes de dichas particularidades. Al referirse al método deductivo aseveran que las hipótesis deben enfrentarse a la realidad para ser aceptadas o rechazadas en un contexto determinado; y con respecto al inductivo, sugieren que, a partir de un fenómeno dado, se puede encontrar similitudes en otro, lo que permite la comprensión de los procesos, el cambio y la experiencia. Para esta investigación, con estos dos últimos métodos, se estudió el compromiso real que tienen las clínicas con sus pacientes, empleados, proveedores y el medio ambiente; y, se llegó a conclusiones generales, basadas en los resultados obtenidos mediante un análisis estático realizado a los involucrados.

A través del método analítico - sintético, se pudo disgregar el concepto de RSE en sus fragmentos constitutivos, enfocando el estudio en partes individuales que, permiten comprender cada una de ellas en su particularidad; siendo así, más conveniente ser analizadas por separado, sin dejar de lado el concepto de Responsabilidad Social como un todo, sabiendo que; lo que se pretende, es determinar si las casas de salud a ser analizadas tienen o no Responsabilidad Social Empresarial en sus organizaciones. Así mismo, con el método histórico – lógico, se pudo evidenciar cómo ha evolucionado la RSE a través de la historia; y, los beneficios que obtuvieron aquellas organizaciones que decidieron aplicarla, tomando en cuenta que el método histórico, permite hacer un recuento de los

sucesos desde sus inicios hasta la actualidad y el método lógico a su vez, relacionar datos a través de razón (Del Cid et al., 2007).

Universo de estudio y tratamiento muestral

Para realizar el levantamiento de la información de los grupos de interés externos; en la presente investigación, se utilizó el muestreo aleatorio simple; ya que, la población está concentrada en la ciudad de Azogues (Martínez, 2012). Se encuestó a 68 personas entre habitantes y usuarios de las clínicas privadas a ser evaluadas, resultado que se obtuvo de un universo de 15.136 personas del sector urbano, cuya edad oscila entre los 30 y 64 años, dato que se obtuvo censo del año 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Censos. Para los grupos de interés internos, la encuesta estuvo dirigida a empleados, trabajadores y profesionales de las casas de salud, se obtuvo un total de 36 encuestados; para este último se hizo un muestreo no probabilístico, ya que la muestra era igual al universo a ser estudiado.

Tratamiento estadístico de la información

Para la recolección de la información se elaboraron dos cuestionarios a través de Google Forms (<https://docs.google.com/forms/>), con ítems o variables observables que determinan si las clínicas privadas de la ciudad de Azogues, se encuentran aplicando RSE en sus modelos de gestión organizacional. La tabulación de los datos y gráficos obtenidos se realizó por medio de la herramienta informática Microsoft Excel 2016.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presenta los resultados de la investigación dividida en cinco dimensiones: público externo, comunidad y medio ambiente, valores éticos, imagen corporativa, público interno y proveedores, análisis que se realiza basándose en las encuestas realizadas tanto a los usuarios, como al personal administrativo y operativo que labora en las clínicas privadas de la ciudad de Azogues.

Público Externo

En esta dimensión, los resultados reflejan el sentir que tienen los habitantes y usuarios de clínicas privadas de la ciudad de Azogues respecto de: la atención que reciben en un contexto global; y, el trato personalizado de parte de los profesionales que prestan sus servicios en estas entidades de salud; es así que, el 70.6% de los encuestados califica como buena la atención que reciben, el 19.1% como regular, el 7.4% como excelente y un 3.0% como mala; por otro lado, el trato de parte de los profesionales de salud, se determina de la siguiente manera: Buena, 73.5%, excelente 16.2%, regular 10.3% y mala 0%, esto se muestra en la figura 1.



Figura 1 Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida.

Como parte de la RSE, las organizaciones deben incluir una política que permita medir el nivel de satisfacción de sus clientes; sin embargo, las casas de salud de esta ciudad, no lo están haciendo; y, esto se ve reflejado en las respuestas negativas recibidas de los encuestados, mismos que en un 91.2% responden que no; y, apenas un 8.8% dice que sí. Si bien la mayoría de los participantes opinan que la atención es buena, las casas de salud deberían prestar mayor atención en verificar cuáles son los aspectos en los que están fallando, mismos que les impide tener un servicio de excelencia, para Tarí y García (2011), el nivel de satisfacción de los individuos es un elemento clave para el éxito organizacional, saber qué expectativas tienen respecto del servicio que pretenden recibir; como también, hasta qué punto fueron satisfechas las necesidades con las que llegaron. En este sentido, no se puede descuidar a este grupo de interés, y se debe enfocar la calidad en un servicio de excelencia que permita superar las perspectivas de los usuarios.

Comunidad y medio ambiente

Está claro en esta dimensión que, los habitantes de la ciudad de Azogues coinciden en que las casas de salud privadas, no están siendo responsables con el medio ambiente, como consecuencia no hay un compromiso ético con la comunidad; es así que, el 80.9% de los encuestados opinan que estas entidades no contribuyen con el desarrollo de la sociedad; y, el 19.1% responde afirmativamente indicando que la RSE se ve en: la generación de fuentes de empleo, visitas domiciliarias, servicio óptimo entre otras, lo que no refleja una percepción adecuada del concepto de RSE, por otro lado, el 70.6%, indican que no hay compromiso con el medio ambiente, pues lo único que buscan como organización; es su propio beneficio, estos resultados se representan en la figura 2.

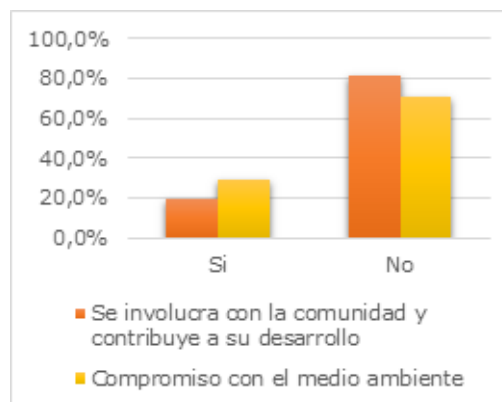


Figura 2. Comunidad y medio ambiente desde el punto de vista del público externo.

De los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al público interno, se obtiene una clara contradicción en sus respuestas; ya que, el 77.8% indican que la casa de salud en la que laboran, sí tiene compromiso ético con la sociedad y medio ambiente; sin embargo, cuando se consulta si existen campañas internas de educación para el consumo consciente de agua, energía eléctrica y papel, el 69.4% responde que no. Así mismo, quienes opinan que sí, aseveran que las casas de salud, fomentan el respeto al medio ambiente; a través, de una clasificación adecuada de los desechos peligrosos, siguiendo normas y un protocolo interno hospitalario, respetan los derechos humanos guardando la confidencialidad en la información de sus pacientes y fomentan el reciclaje. Información que se refleja en la figura 3.

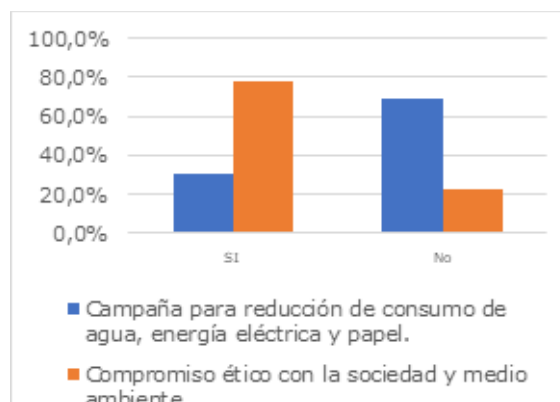


Figura 3. Comunidad y medio ambiente desde el punto de vista del público interno.

En esta dimensión se puede acotar que, la RSE no significa únicamente cumplir con reglamentos y normas de salud preestablecidas por los organismos de control, tener RSE va más allá, Chirinos, et. al., (2012), en su estudio realizado en diferentes países, refleja la existencia de una

gran brecha entre las metas financieras y los valores éticos aplicados por las organizaciones, concepto que coincide con los resultados de esta investigación; así mismo, enfatiza en el hecho de que, el Estado debe ahondar esfuerzos para concientizar no solo a empresarios si no, a la sociedad en general. Indica también que la RSE, nace con el afán de compensar la imagen negativa de las grandes corporaciones, demostrando su interés en minimizar el daño ecológico y así mantenerse en el mercado. En este contexto; se debe diferenciar entre aquellas actividades que por obligación se deben cumplir; y, aquellas que involucran una investigación que permita un trabajo que, concentre esfuerzos mutuos con la comunidad y lograr así mayores beneficios.

Valores éticos

Esta dimensión está enfocada en los valores éticos que practican los profesionales de la salud; en el normal desempeño de sus funciones, al respecto, el 67.7% de los encuestados, indican que dichos funcionarios mantienen una práctica profesional, que incluye valores éticos, el 32.4%, no está de acuerdo, aspecto fundamental, que debe ser tomado en cuenta por la administración; y, se debe relacionar con la calidad en el servicio recibido por parte de los usuarios; pues este puede ser uno de los factores que están influenciando en la percepción de los individuos al calificar dicha calidad. Estos resultados se presentan en la figura 4.

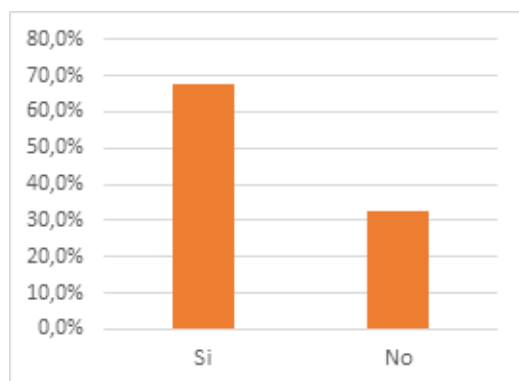


Figura 4. Valores éticos.

Imagen Corporativa

Para evaluar la imagen corporativa, se consultó a los usuarios su percepción respecto a: infraestructura, precios, tiempos de espera y diagnóstico; los resultados reflejan que estas casas de salud, vista desde la perspectiva del cliente (67.6%), mantienen una infraestructura acorde a los servicios que prestan; sin embargo, la diferencia (32.4%), considera que no (Figura 5).

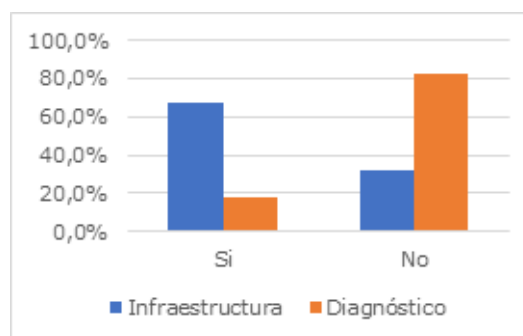


Figura 5. Infraestructura y Diagnóstico.

En cuanto a diagnóstico, se consultó si ofertan especialidades médicas que permitan una evaluación total del paciente; el 81.4% indican que sí, en tanto que el 17.6% aseguran que la evaluación se realiza de manera parcial (Figura 6).

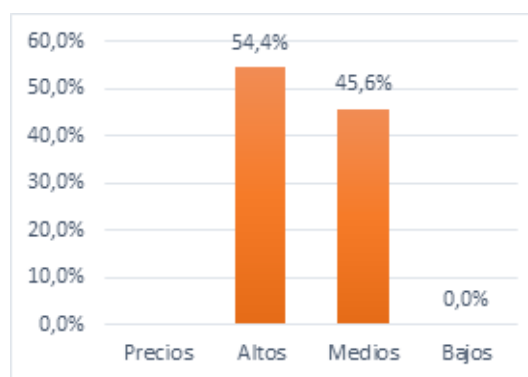


Figura 6. Nivel de precios.

El 45.6% de los usuarios consideran que los precios están dentro de un rango medio; y, el 54.4% que son altos, siendo mínima la diferencia (8.8%), por lo que la administración debe considerar y revisar, si los precios que ofertan a sus pacientes, son accesibles y están acorde a la situación económica de los mismos; como a la calidad del servicio que proveen; resultados que se encuentran directamente relacionados con el 77.9% de insatisfacción con los tiempos de espera a la consulta, siendo preciso rescatar que el 22.1%, aseguran haber sido atendidos oportunamente (Figura 7). En este punto cabe recalcar que la RSE, permite a la organización involucrar al público externo en sus políticas gubernamentales, lo que conlleva a la fidelización; en este caso, de sus pacientes.

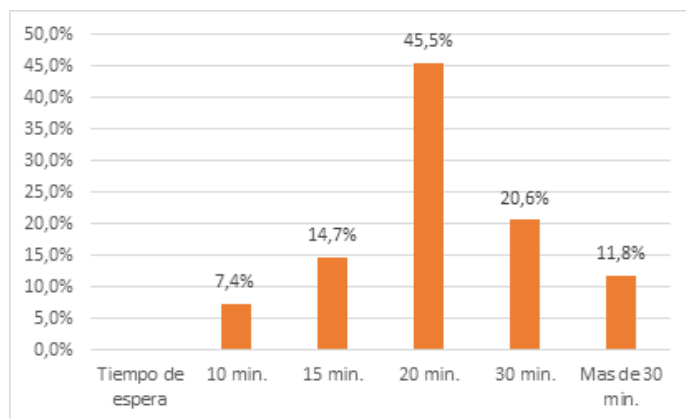


Figura 7. Tiempos de espera.

Público interno

En esta dimensión, se analiza el compromiso que tienen las clínicas privadas con sus colaboradores, si existen políticas de incentivos en su plan de gobierno interno. Es así que, como medida incluyente, se consultó, si las casas de salud brindan apoyo a aquellos empleados que son padres o representan a niños con discapacidad; facilitando así, su involucramiento en el normal desarrollo de sus hijos o representados, obteniendo un 72.2% de afirmación, con de la finalidad de verificar, si la organización involucra a sus colaboradores en un proceso de mejora continua; que permita perfeccionar la imagen corporativa; y, el nivel de satisfacción de los usuarios; se preguntó, si la administración acepta sugerencias y evalúa críticas de parte de sus empleados, alcanzado el 83.3% de aseveración (Figura 8).

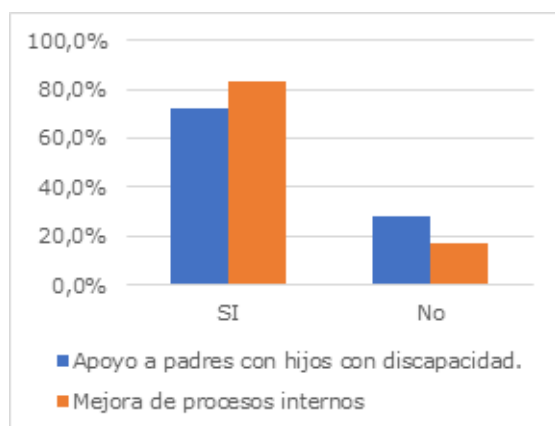


Figura 8. Compromiso con el público interno.

Por último, es necesario saber si los profesionales, empleados y trabajadores, son evaluados y la frecuencia con que se realizan dichas evaluaciones, manifestando la mayoría (66.7%), que sus valoraciones se efectúan de

manera anual, no obstante, el 16.47% asegura, no ser evaluado; así también, el 8.33% indica que lo hacen de manera trimestral y en igual proporción de manera semestral; en este punto se debe precisar, que una empresa que motiva a sus empleados y los evalúa periódicamente, genera talento humano de alto nivel, a través de capacitaciones que permitan disminuir la brecha de inconformidad de los pacientes y sus familiares. Los resultados de este diagnóstico. (Figura 9)

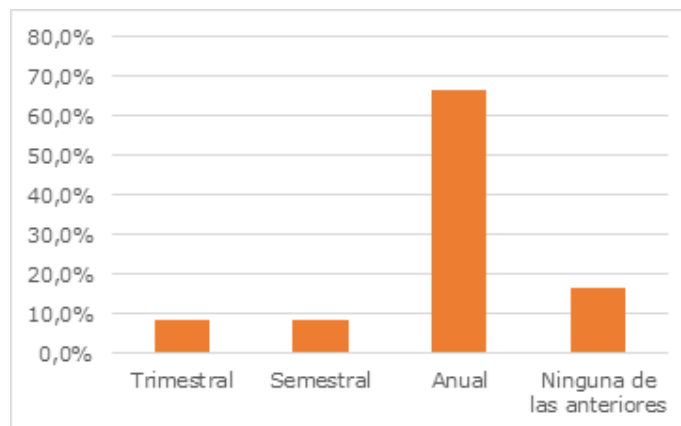


Figura 9. Frecuencia de evaluación

Proveedores

En esta última dimensión, las preguntas están enfocadas en determinar, si los proveedores; con los que trabajan, las casas de salud privadas de la ciudad de Azogues; son evaluados, previo a la adquisición de los productos, indicando los encuestados que sí (83.3%), por otro lado, se consultó, si existe respeto a los derechos humanos en las decisiones de inversión y/o adquisiciones, obteniendo el 77.8% de afirmación. Con el estudio realizado en este punto, se demuestra que la administración tiene políticas de selección de proveedores, que muestran su respeto por el medio ambiente; es decir, se encuentran desarrollando buenas prácticas de RSE. Los resultados se reflejan en la figura 10.

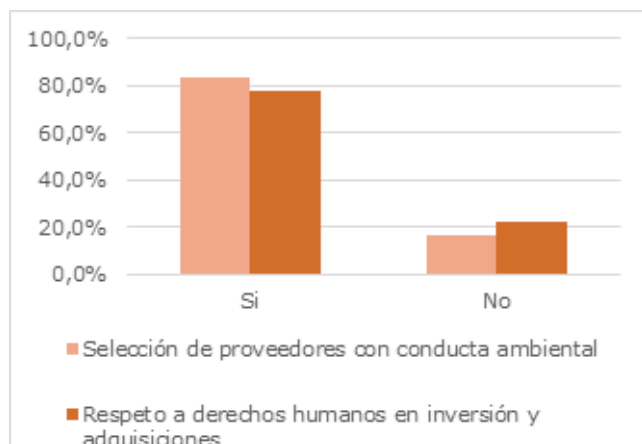


Figura 10. Proveedores.

CONCLUSIONES

Las entidades de salud privadas de la ciudad de Azogues, evalúan anualmente a sus empleados, trabajadores y profesionales; y; brindan capacitación continua que permite un mejor desempeño de sus funciones; y, una revalorización de la ética profesional que están transmitiendo, así mismo, han implementado en su estrategia gubernamental, políticas de selección de proveedores, lo que demuestra su interés en desarrollar un plan estratégico que incluye la RSE en sus procesos administrativos. Sin embargo, la percepción que tiene el público externo (usuarios y habitantes), evidencia el desconocimiento de dichas prácticas; por lo que, se inicia la difusión de campañas informativas que reflejan su involucramiento con la comunidad y su interés en adoptar nuevas modalidades de prevención y compromiso social; deben considerar también que, al minimizar los tiempos de espera, y, analizando los precios que ofertan por sus servicios; pueden mejorar la expectativa que sus pacientes y los familiares de estos, tienen respecto de su imagen corporativa.

Se puede decir, a manera de discusión, la empresa socialmente responsable es aquella que asume en todas sus decisiones el compromiso social, que radica en la acción y decisión de los directivos, así como en todo su personal de mando, para transmitir el enfoque de RSE, reafirmando el compromiso de la empresa y de quienes la gobiernan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chirinos, M., Fernández, L., & Sánchez, G. (2012, noviembre-enero). *Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables*. Retrieved mayo 16, 2022, from Razón y Palabra, (81): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199524700002>

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Grijalva, B., & Fernández, A. (2020). Responsabilidad social empresarial y competitividad en las clínicas de salud privadas en Quito, Ecuador. *Cooperativismo y Desarrollo COODES*, 8(2), 315-328. Retrieved Abril 23, 2022, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000200315&lng=es&tlng=.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herrera, J., Vásquez, M., & Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Visión de futuro*, 24(2), 82-104. doi:<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.003.es>

Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mendez, J., & Peralta, D. (2014). Reflexiones respecto a la responsabilidad social empresarial y la creación de valor económico desde la perspectiva de los proveedores. *Cuad. Contab.*, 15(38), 625-645. doi:10.11144/Javeriana.cc15-38.rrrs

Ministerio de Salud Pública. (1979). *Reglamento de servicios de salud privados*. Quito: Registro Oficial 882. Retrieved Abril 23, 2022, from <https://enlace.17d07.mspz9.gob.ec/biblioteca/juri/LEGSALUD/REGLAMENTO%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%20PRIVADOS.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (2013). *Reglamento funcionamiento establecimientos sujetos a control sanitario*. Quito: Registro Oficial 517. Retrieved Abril 23, 2022, from <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-PARA-FUNCIONAMIENTO-ESTABLECIMIENTOAS-SUJETOS-A-CONTROL-SANITARIO..pdf>

Monsalve, J. (2019, 06 14). *Responsabilidad social empresarial en el sector salud, como herramienta para cumplir el ODS N° 3*. Retrieved Abril 23, 2022, from <http://hdl.handle.net/10654/32060>

- Rodríguez, A., Calle, C., Durán, N., Zöller, B., & Pons, A. (2021). Responsabilidad social corporativa en los centros de la red hospitalaria de utilización pública de Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, *35*(1), 67-71. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.06.001>
- Rojas, Niebles, Pacheco, & Hernández. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, *31*(4), 221-332. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Severino, P., Pujol, I., & Lazarro, M. (2019). Responsabilidad social en un centro público de salud en Chile. *40*(10), 9. Retrieved Abril 23, 2022, from <https://www.revistaespacios.com/a19v40n10/19401009.html>
- Tamayo, C., & Ruiz, M. (2018). De la responsabilidad social empresarial al balance social. *Cofín Habana.*, *12*(1), 304-320. Retrieved Abril 23, 2022, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100020
- Tapia, Gavilanez, Jácome, & Balseca. (2018). La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas en Ecuador. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, *7*(4), 68-89. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cep.2018.070436.68-89/>
- Tarí, J., & García, M. (2011). La gestión de la calidad y responsabilidad social en empresas de servicios. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*(18), 77-93. Retrieved from <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/9545/77.pdf;sequence=1>
- Terán, G., Montenegro, B., Bastidas, J., Realpe, I., Villarreal, F., & Fernández, A. (2017). Análisis crítico de la responsabilidad social en entidades de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, *36*(1). Retrieved Abril 23, 2022, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100020&lng=es&tlng=es.
- Vallaesys. (2020). Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración Filosófica. *Andamios*, *17*(42), 309-333. doi:<http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v17i42.745>
- Willesen, T. (2018, febrero). *Applying service design thinking to improve hospital innovation. A case study of*. Retrieved from https://projekter.aau.dk/projekter/files/288870972/Tania_Willesen_Thesis_2018.pdf