



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS BÁRBULA



DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL ADAPTADO A LOS LABORATORIOS DE  
BIOANÁLISIS EN VENEZUELA

Autor:  
Castillo, Elisaul

Bárbula, Noviembre de 2012



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS BÁRBULA



DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL ADAPTADO A LOS LABORATORIOS DE  
BIOANÁLISIS EN VENEZUELA

**Autor:**  
Castillo, Elisaul

**Tutora de Contenido:**  
Jácome, María Isabel

**Asesora Metodológica:**  
Jácome, María Isabel

Proyecto de Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magister en  
Administración de Empresas Mención Finanzas

Bárbula, Noviembre de 2012





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS BÁRBULA



**VEREDICTO**

Nosotros, miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: ***“DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ADAPTADO A LOS LABORATORIOS DE BIOANÁLISIS EN VENEZUELA”*** presentado por el ciudadano: **Castillo R. Elisaul J.**, titular de la Cédula de identidad N° **16.895.820**, para optar al título de **Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas** estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: **APROBADO.**

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>C.I.</b>	<b>Firma</b>
Rafael Blanco	1.374.127	Rafael Blanco
Magda Cejas	5.876.102	Magda Cejas
Nataly Petit	7.573.755	Nataly Petit

Bárbula, Noviembre de 2012

## **DEDICATORIA**

Dedico éste esfuerzo, plasmado en las siguientes páginas, a mis padres Fredy Castillo y Sonia de Castillo, en virtud de su apoyo incondicional e invaluable para proporcionarme una educación de calidad.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS BÁRBULA



**DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ADAPTADO A LOS  
LABORATORIOS DE BIOANÁLISIS EN VENEZUELA**

**Autor:** Elisaul Castillo  
**Tutora:** María Isabel Jácome  
**Fecha:** Noviembre, 2012

**RESUMEN**

Actualmente las grandes empresas cuentan con un poder económico importante capaz de generar impactos positivos en la sociedad. Ante esto, existen diversas perspectivas referentes a las obligaciones que deben cumplir las mencionadas con su entorno, pues el mismo les ha brindado las condiciones necesarias para alcanzar su sostenimiento. En éste contexto, encuentra cabida el término de Responsabilidad Social Empresarial, el cual implica para las organizaciones llevar a cabo acciones más allá de las impuestas por el marco legal, reconociendo e integrando en las estrategias planteadas, los problemas de índole social y ambiental. Cabe destacar que dicha visión no resulta ajena a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), pues desde comienzos del nuevo milenio diversas iniciativas mundiales han promovido la implementación de prácticas responsables en tan importante sector empresarial. Ahora bien, aún cuando las grandes empresas cuentan con instrumentos que le permiten evaluar y comunicar su actuación en materia de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo las PYMES de la mayoría de los sectores económicos en Latinoamérica y particularmente en Venezuela carecen de ellos. Por tanto, el objetivo general de la presente investigación consiste en diseñar un instrumento que permita a la pequeña empresa del sector salud, específicamente los Laboratorios de Bioanálisis, evaluar su gestión social y responsable con respecto al entorno en general. Este estudio se fundamentó en los enfoques de Responsabilidad Social Empresarial y también en las prácticas responsables que según la teoría deben realizar las PYMES. La metodología empleada está enmarcada en la modalidad Proyecto Factible, sustentada en una investigación documental y de campo, lo que permitió a través del análisis conjunto, elaborar un Instrumento de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial adaptado a Laboratorios de Bioanálisis en Venezuela.

**Palabras Claves:** Responsabilidad Social Empresarial, Instrumentos de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial, PYMES.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
MENCIÓN FINANZAS  
CAMPUS BÁRBULA



## DISEÑO DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ADAPTADO A LOS LABORATORIOS DE BIOANÁLISIS EN VENEZUELA

**Autor:** Elisaul Castillo

**Tutora:** María Isabel Jácome

**Fecha:** Noviembre, 2012

### ABSTRACT

Currently, large companies have a major economic power can generate positive impacts on society. Given this, there are different perspectives on the obligations to be met above his environment, because he himself has provided the conditions necessary for achieving sustainability. In this context, the term is room for Corporate Social Responsibility, which means for organizations to perform actions beyond those imposed by the legal framework, recognizing and integrating in the proposed strategies, the problems of social and environmental. Note that this view does not seem alien to small and medium enterprises (SMEs), because from the beginning of the new millennium global initiatives have promoted the implementation of responsible practices in this important business sector. Now, even when corporations have instruments that allow you to assess and communicate their performance in terms of Corporate Social Responsibility, however SMEs most economic sectors in Latin America and particularly in Venezuela do not. Therefore, the overall objective of this research is to design a tool that allows small business health sector, specifically Bioanalysis Laboratory, evaluate its social and responsible towards the environment in general. This study is based on the approaches of CSR and responsible practices that the theory should make SMEs. The methodology is framed in the form Feasible Project, based on a documentary and field research, which enabled through joint analysis, develop an Assessment Tool adapted CSR Bioanalysis Laboratory in Venezuela.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, assessment instruments CSR, SMEs.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv

### CAPÍTULO I

<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
I.1. Planteamiento del Problema.....	16
I.2. Objetivos .....	23
I.3. Justificación.....	24

### CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>26</b>
II.1. Antecedentes .....	26
II.2. Bases Teóricas.....	31
II.2.1. Mirada Rápida de la Visión Empresarial Actual.....	31
II.2.2. Pequeña y Mediana Empresa (PYME) .....	34

II.2.3. Aspectos Cuantitativos de las Pequeña y Medianas Empresa (PYME)...	38
II.2.4. Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social .....	41
II.2.5. Relación entre Capital Social y Responsabilidad Social Empresarial .....	49
II.2.6. Surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial.....	51
II.2.7. Definición de Responsabilidad Social Empresarial .....	53
II.2.8. Enfoques de Responsabilidad Social Empresarial .....	55
II.2.9. Instrumentos de Evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial..	59
II.2.10. Beneficios de los Instrumentos de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial.....	64
II.2.11. Críticas a los Instrumentos de Evaluación de RSE existentes .....	66
II.2.12. Adaptación de la Responsabilidad Social en la Pequeña y Mediana Empresa.....	67
II.2.13. Acciones Emprendidas por las PYMES en Materia de Responsabilidad Social....	71
II.2.14. Beneficios de las Acciones Responsables Emprendidas por las PYMES.....	77
II.2.15. Prácticas Responsables para los Laboratorios de Bioanálisis.....	81
II.3. Definición de Términos Básicos .....	83

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO..... 85**

III.1. Tipo de la Investigación .....	85
III.2. Diseño de la Investigación .....	86
III.3. Diagnóstico.....	86
III.3.1. Población.....	86
III.3.2. Muestra.....	86
III.3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	87
III.3.4. Validez.....	88

III.3.5. Técnicas de análisis de Información.....	88
III.3.6. Análisis de los Resultados.....	89
III.3.7. Conclusiones del Diagnóstico.....	91
III.4.Factibilidad.....	92
III.5.Diseño de la Propuesta.....	93
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>94</b>
IV.1. Descripción.....	94
IV.2. Objetivo General.....	94
IV.3. Objetivos Específicos.....	94
IV.4. Justificación.....	95
IV.5. Diseño de un Instrumento de Evaluación del Nivel Cualitativo de RSE para Laboratorios de Bioanálisis.....	95
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>120</b>
ANEXO 1: Modelo Ibase de Balance Social.....	121
ANEXO 2: Estructura del Balance Social Ethos.....	122
ANEXO 3: Variables Internas y Externas consideradas por el Balance Social para la Empresa Venezolana.....	126
ANEXO 4: Indicadores que deben considerarse en la Memoria de Sostenibilidad.....	127
ANEXO 5: Normas de Bioseguridad para Laboratorios Clínicos según Hernández (2010).....	128

ANEXO 6: Normas de Bioseguridad para Laboratorios Clínicos según el Comité de Vigilancia Epidemiológica (COVE, 2003).....	131
ANEXO 7: Código de Ética y Deontología del Bioanalísta en su Ejercicio Profesional.....	133
ANEXO 8: Cuestionario .....	144

## ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1. La Empresa y el Empresario en la Teoría Económica.....	31
Tabla 2. Definición de RSE en algunos países de América Latina.....	36
Tabla 3. Influencia de las PYMES en Latinoamérica.....	39
Tabla 4. Participación de la PYMI en el Sector Industrial.....	40
Tabla 5. Empleos Generados por Tamaño de la Industria.....	40
Tabla 6. Contribución de las PYMES al PIB no Petrolero (%).....	41
Tabla 7. Acciones de RSE hacia los Empleados.....	71
Tabla 8. Acciones de RSE hacia los Clientes.....	73
Tabla 9. Acciones de RSE hacia la Comunidad.....	74
Tabla 10. Acciones de RSE hacia las Autoridades Locales.....	75
Tabla 11. Acciones de RSE hacia los Proveedores.....	76
Tabla 12. Acciones de RSE hacia el Medio Ambiente.....	77
Tabla 13. Instrumento de Evaluación del Nivel Cualitativo de RSE.....	98
Tabla 14. Mecanismos de validación recomendados para comprobar las respuestas suministradas en el Instrumento de Evaluación del Nivel de Responsabilidad Social Empresarial.....	103
Ilustración 1. Resultados de las entrevistas.....	91

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las grandes empresas y aquellas de pequeño y mediano tamaño (conocidas como PYMES) se encuentran sujetas a presiones provenientes de múltiples fuentes (iniciativas mundiales y regionales) para que ejerzan un papel socialmente responsable. Esto supone una nueva visión de hacer negocios, en donde no solo maximizar ganancias constituye la meta principal, sino también atender los intereses de grupos como clientes, trabajadores, proveedores, comunidad y medio ambiente.

En base a esto, cabe preguntar si las empresas realmente tienen una noción plena con respecto al impacto, alcance y trascendencia de sus actividades en las distintas áreas internas y externas que la conforman, razón por la cual en los últimos años se han desarrollado una serie de instrumentos como la Memoria de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y el Balance Social entre otros, que permiten en primer lugar, dar cuenta en términos cualitativos y cuantitativos del comportamiento responsable ejercido, y en segundo lugar, brindar beneficios (acumulación de activos intangibles) derivados de su utilización.

En este sentido, y tomando en cuenta el interés mundial por la difusión de las actividades de Responsabilidad Social, resulta importante que las PYMES dispongan de instrumentos idóneos que informen a diversas audiencias sobre su contribución al bienestar colectivo. Sin embargo, en la región latinoamericana (con misma tendencia en Venezuela), la mayoría las PYMES de diversos sectores económicos (manufactura, comercio y servicios) no hacen uso de dichas herramientas, bien sea por los altos costos implícitos o bien porque éstas no se ajustan a las capacidades operacionales y financieras de aquellas.

Lo anterior impulsa a esta investigación, a contribuir con un instrumento de evaluación para la pequeña empresa venezolana del sector salud, específicamente los Laboratorios de Bioanálisis, que sea capaz de establecer el nivel cualitativo de Responsabilidad Social ejercido por los mismos en función de las acciones emprendidas.

En resumen, el presente trabajo se divide en cinco capítulos: el Capítulo I corresponde al planteamiento del problema, justificación y exposición de los objetivos de la investigación. Seguidamente, el Capítulo II envuelve los elementos esenciales de la Responsabilidad Social Empresarial y las prácticas responsables de los Laboratorios de Bioanálisis; el Capítulo III esboza la metodología empleada así como las tres fases de desarrollo del estudio: Diagnostico, Factibilidad y Diseño de la Propuesta; mientras que el Capítulo IV propone un Instrumento de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial adaptado a Laboratorios Clínicos en Venezuela.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### I.1. Planteamiento del Problema

Los efectos negativos que acarreó la Revolución Industrial (1750 - 1820) sobre la masa laboral y el medio ambiente, a saber: extensas jornadas laborales, niveles de salario miserables, condiciones de trabajo antihigiénicas (Díaz, 1998) y contaminación del aire (Romero, Olite y Alvarez, 2006) entre otros, revelaron la ausencia de interés y compromiso social en la práctica empresarial.

Ésta situación encontró resistencia en la escena académica después de un tiempo considerable a través de Howard Bowen y su obra Responsabilidad Social del Empresario, publicada en 1953, donde argumenta que (citado por ISO Advisory Group on Social Responsibility, 2004) los hombres de negocios tienen la obligación “de desarrollar aquellas políticas, de tomar aquellas decisiones, o seguir aquellas líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” (p.8).

Cabe destacar que dicho pensamiento estuvo referido solo a las grandes empresas americanas, las cuales durante la década de los cincuenta experimentaron un rápido incremento de su tamaño y poder económico, que adquirió protagonismo en los años sesenta y setenta en una sociedad que afrontaba problemas sociales como pobreza, desempleo, racismo, contaminación, ect. (Muñoz, 2005) y reclamaba un cambio en los negocios norteamericanos, siendo que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) acabo convirtiéndose en una demanda conjunta de distintos sectores transcendida hasta la actualidad (Muñoz, op. cit.).

La adopción de la RSE implica en pocas palabras “la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y ambientales por parte de la empresa en las operaciones comerciales y sus relaciones con todos los interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p.7).

En el caso de las grandes empresas latinoamericanas, desde mediados de los años noventa se encuentran sujetas a discusiones extendidas en múltiples ámbitos que buscan promover la responsabilidad social como pauta de comportamiento; situación similar respecto a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) pero originada a partir del nuevo milenio (Vives, Corral e Isusi, 2005). Según Lozano, Murillo y Urriolagoitia (2009) a diferencia de las grandes empresas:

“no es la presión mediática lo que empuja a las PYMES de manera decisiva hacia la RSE (...) sino que desarrollan de manera natural, y en algunos casos desde hace muchos años, actuaciones que cabe situar dentro del universo conceptual de la RSE” (p. 8).

La práctica responsable es fundamental en las PYMES, ya que las mismas constituyen el motor de la economía y son creadoras de puestos de trabajo (Comisión de las Comunidades Europeas, op. cit.). En efecto, para el año 2011 las PYMES (se incluyen también las microempresas) que conforman la Unión Europea representaron en promedio 99,8% del total de empresas y proporcionaron el 66,9% del empleo formal; (Dirección General de Industria y de la PYME, 2012). Por su parte, de acuerdo a Vives (2011) en América Latina las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME) alcanzan aproximadamente el 99% de las empresas y generan 70% de la ocupación.

En relación a Venezuela, resulta difícil obtener información regular y vigente acerca de la cantidad de PYMES existentes: las últimas estadísticas oficiales (de parte del Instituto Nacional de Estadísticas) datan del año 2004 y corresponden solo al sector industrial. Sin embargo, en base a un estudio auspiciado por la CEPAL, se conoció que entre los años 2000 y 2007 las PYMES (incluyendo las microempresas) de todos los sectores económicos representaron en promedio 87,89% de la actividad empresarial, aportaron 8,11% del Producto Interno Bruto no Petrolero y produjeron 12,48% del empleo formal en el país (Graterol y Rondón, 2011). Asimismo, el estudio arrojó que dentro del sector industrial las PYMES durante el período 2000 - 2007 en promedio significaron más del 90% y contribuyeron con 36% del empleo manufacturero. (Graterol y Rondón, op. cit.).

En este sentido, no hay duda del peso y la importancia que tienen no solo las empresas o corporaciones de gran tamaño, sino también las PYMES en la dinamización de la economía; lo que favorece aún más su posibilidad de implantar estrategias socialmente responsables, que de manera conjunta repercutan positivamente en el desarrollo integral de la población.

Ahora bien, para cumplir plenamente con éste propósito, las actividades emprendidas en materia de RSE requieren de indicadores que permitan evaluar su gestión en virtud de definir posteriores estrategias. Desde hace algún tiempo se han desarrollado una serie de instrumentos que miden y comunican la actuación responsable de las empresas. El Balance Social y la Guía de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) dan cuenta de ello, pues valoran el desempeño social y ambiental hacia diversos grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, comunidad, medio ambiente, etc.). No obstante, conviene advertir que hay muy poca profusión y aplicación al respecto, específicamente en las PYMES de América Latina.

El punto previo queda expuesto por medio de un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) realizado en el año 2005, en cuyas líneas se desprende hasta qué punto las PYMES latinoamericanas utilizan instrumentos de evaluación de RSE. Las conclusiones comprobaron que únicamente el 10% de las PYMES en Latinoamérica involucradas con la RSE hacen uso del balance social o el reporte de sostenibilidad del GRI (tendencia parecida en Venezuela: 10,8%) y por otra parte, que dichos instrumentos están presentes en las PYMES más grandes: manufactureras y exportadoras (Vives y otros, 2005).

Una investigación más reciente (impulsada por la Red Forum) que consta de una encuesta realizada a 1.279 ejecutivos y 1.927 consumidores de 17 países de América Latina (incluyendo Venezuela), arrojó que en el año 2011 el porcentaje de empresas asociadas a la RSE (incluye pequeñas, medianas y grandes) que publicaron balance social, la guía del GRI y alguna otra herramienta evaluativa fue de 47%, e igualmente se constató que las empresas de altos recursos tienen la capacidad de emprender mayores acciones socialmente responsables. (Covarrubias, García y Kowszyk, 2011).

Ramírez (2008) afirma que en Venezuela son pocas las empresas que emiten o han emitido un balance social, vinculándolo a la poca difusión del mismo. Sobre ésta situación, la socióloga Charo Méndez, especialista y consultora de RSE, asume la siguiente postura (citado por Ramírez; op. cit.):

“Con la excepción de Cigarrera Bigott, los balances sociales emitidos en Venezuela suelen ser informes o memorias elaborados por las mismas empresas; ahí no se ve necesariamente que están utilizando metodologías preestablecidas, como el GRI, vebigracia (...) No hay rigor técnico, no hay necesariamente ningún proceso de certificación o auditoría.” (p. s/n).

Por lo tanto, puede decirse que aun cuando las grandes empresas y PYMES venezolanas adoptan un comportamiento socialmente responsable, la mayoría no realiza suficientes esfuerzos en divulgarlo mediante el Balance Social o la memoria de la GRI. Reflejo de esto ocurre en las pequeñas empresas del sector salud, específicamente: laboratorios de Bioanálisis, quienes debido a su vocación por ofrecer un servicio de calidad, desarrollan ciertas acciones enmarcadas en la Responsabilidad Social, mas sin otorgarle la difusión apropiada y formal que proporcionan los instrumentos de evaluación de RSE.

Lo anterior constituye un costo de oportunidad para los Laboratorios Clínicos, ya que dejan de percibir los beneficios que provee el uso de dichos instrumentos: mejora de imagen y reputación (traduciéndose en incremento de clientes); fortalecimiento de confianza con empleados, proveedores, clientes, comunidad, etc. debido a una comunicación transparente sobre las actividades emprendidas hacia ellos; la identificación de potenciales conflictos o situaciones, que pudiesen comprometer a la empresa (reduciéndose así el riesgo y costos asociados a demandas legales o una negativa exposición pública), y la oportunidad de reunir y apreciar más claramente la información sobre sus operaciones e impactos de las mismas (Berti, Caraballo, y Machado, 2002).

La conjunción de los elementos mencionados, deviene en ventajas competitivas, que se consolidarán en el largo plazo. En consecuencia, la no utilización de los instrumentos de RSE provocaría en un escenario distante, que los Laboratorios Clínicos no sólo queden rezagados en el acercamiento e implementación formal de la RSE, sino también a nivel de posicionamiento estratégico y creación de valor agregado.

Ahora bien, profundizar en las causas de ésta situación merece poner especial atención en los mecanismos de evaluación de RSE. Así, a pesar de que el reporte del GRI se ha convertido en el estándar más extendido y utilizado a escala mundial, no obstante su aplicabilidad es cuestionada en las PYMES. Al respecto Coutinho de Arruda, Hokenstad y Khagram (2004) afirman lo siguiente:

“...para la mayoría de las empresas latinoamericanas la Global Reporting Initiative (GRI) resulta demasiado costosa. Éstas tendrían que contratar a todo un departamento dedicado exclusivamente a recopilar las extensas y complejas exigencias de información que impone la Global Reporting Initiative. Éste reporte muchas veces solo resulta apto para un puñado de grandes empresas de la región y las multinacionales” (p. 43)

La Guía para la Realización de Memorias de Sostenibilidad del GRI no siempre se ajusta a la realidad empresarial fuera de Europa occidental y Norteamérica, siendo necesario aclarar que, si bien desde el año 2005 existe una adaptación de dichas memorias en las PYMES, sin embargo no recoge los elementos característicos o propios de los distintos sectores económicos a los que pertenecen éstas, es decir, obvia las distinciones operativas y técnicas entre las PYMES industriales, comerciales o de servicios, y por ende los parámetros de evaluación son iguales para todas.

Por otra parte, la auditoria o verificación de los informes GRI representan egresos adicionales para las PYMES, ya que deben hacerse tomando en consideración la asistencia de consultoras externas; de lo contrario perderían confiabilidad. Ello demuestra una clara desventaja de las PYMES a la hora de evaluarse mediante el mismo instrumento con empresas de notable envergadura.

En cuanto a los modelos de Balance Social no existe uno que sea estandarizado; cada cual se ajusta al marco legal de su país de origen. El informe del

Balance Social de Venezuela (propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social) es estructuralmente similar al reporte del GRI (no acorde a la capacidad instalada de una pequeña empresa) y carece de un sistema de monitoreo externo de la información recogida; factor que le resta veracidad a los resultados del proceso.

El sector privado venezolano además según Guedez (citado por Ramírez, 2011) “tiene una serie obstáculos, generados en el entorno, para desplegar todo su potencial” (p. s/n), atribuible a políticas y leyes rigurosas por parte del Estado que prácticamente obligan a las empresas a sobrevivir, lejos de pensar en hacer una efectiva gestión de RSE.

Como puede apreciarse, el contexto descrito desincentiva y priva de oportunidades a los Laboratorios Clínicos al momento de acceder y disponer de herramientas de planificación que comuniquen su gestión social e igualmente permitan aumentar su efectividad organizacional. En un panorama más desconsolador, Charo Méndez afirma que en Venezuela para el año 2010 (citado por Ramírez, 2011) “no llegamos a cinco empresas (entre pequeñas, medianas y grandes) que hayan emitido un balance social” (p. s/n).

Los Laboratorios Clínicos no pueden contribuir con mayor impacto a la labor social como sí lo haría una empresa de mayor tamaño, por ende requieren de instrumentos evaluativos acordes a su capacidad instalada y rasgos particulares.

En este sentido, cabe preguntar: ¿qué puede remediar el hecho de que los laboratorios de Bioanálisis en Venezuela no puedan comunicar y evaluar de manera adecuada y efectiva las actividades que emprendan en materia de Responsabilidad Social  
Empresarial?

## **I.2. Objetivos**

### ***Objetivo General***

Diseñar un Instrumento de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial adaptado a los Laboratorios de Bioanálisis en Venezuela.

### ***Objetivos Específicos***

1. Diagnosticar las causas por las cuales los Laboratorios de Bioanálisis que ejercen comportamientos socialmente responsables en Venezuela no adoptan los instrumentos de evaluación y medición de Responsabilidad Social Empresarial existentes.
2. Determinar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial relacionadas con la gestión financiera que pueden emprender los Laboratorios de Bioanálisis en Venezuela.
3. Proponer el diseño de un Instrumento de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial adaptado a los Laboratorios de Bioanálisis en Venezuela.

### **I.3. Justificación**

La transparencia en los informes financieros es fundamental, mas la tendencia internacional indica que ello ya no es suficiente. Buena parte de los intereses actuales se concentran en la divulgación del comportamiento medioambiental y social de las empresas, progresivamente practicada no solo por aquellas de mayor tamaño, sino también pequeñas y medianas.

Las empresas venezolanas deben amoldarse a esta situación y proyectarse tanto en el interior como exterior del país, con los más altos estándares en materia de RSE. Para éste propósito resulta primordial la aplicación de indicadores adecuados que den cuenta de los proyectos, beneficios y acciones dirigidas a los empleados, proveedores, medio ambiente, accionistas y la comunidad en conjunto.

En consecuencia, el objeto de la investigación adquiere relevancia ya que ubica a la pequeña empresa del sector salud (específicamente los laboratorios de Bioanálisis) en sintonía con el interés mundial de difusión de actividades responsables, a través de la propuesta de un instrumento evaluativo, cuyo empleo dispensará ventajas competitivas. Asimismo, desde un punto de vista académico aspira reforzar y amplificar los conocimientos relativos a la RSE, y servir de antecedente para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Por último, la presente constituye una contribución práctica porque responde a la necesidad de los Laboratorios Clínicos de evaluar su comportamiento social, e igualmente una contribución metodológica, ya que ofrece un procedimiento que conlleva el diseño del instrumento.

La RSE como herramienta de gestión social, requiere de estrategias organizacionales que intervienen en el proceso de planificación financiera, en virtud de alcanzar metas con impacto ambiental y social estimadas a corto y largo plazo. Por lo tanto, la presente se enmarca en la Línea de Investigación: Gestión Financiera y Sistema Empresarial Venezolano.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **II.1. Antecedentes**

Después de una revisión exhaustiva de la documentación, se encontraron tres artículos de investigación y dos Tesis Doctorales, los cuales permitieron encaminar el propósito del trabajo. Los artículos consultados se centran principalmente en la RSE como herramienta de gestión aplicada a las PYMES, y ofrecen lineamientos en cuanto al accionar de éstas con sus respectivos grupos de interés. Por su parte, las Tesis Doctorales escogidas, tratan de forma completa el alcance conceptual de la RSE y sus implicaciones sobre el entorno donde interactúa la empresa.

En primer lugar, se citará a González (2001), quien realizó una Tesis Doctoral titulada “La Responsabilidad Moral de la Empresa. Una Revisión de la Teoría de Stakeholders desde la Ética Discursiva”

En dicho estudio se efectúa una revisión extensa del enfoque de los Stakeholders, con el fin de averiguar su potencialidad y límites para el desarrollo de una ética empresarial integral. En este sentido, el autor propone un modelo de Stakeholders, en el cual la empresa: a) atiende y clasifica a los grupos de interés de acuerdo a los atributos que posean (poder estratégico, legitimidad de sus intereses, etc), b) implementa estrategias que busquen producir co-responsabilidad con aquellos, c) y tiene presente que ciertos intereses de los grupos de interés poseen legitimidad moral, frente a lo cual la empresa tiene responsabilidades.

Asimismo, se presenta la confianza y capital social, como elementos complementarios del modelo, que corresponden a mecanismos (derivados del contacto permanente con los Stakeholders) de generación de riqueza para las empresas, ya que brindan estabilidad y coherencia interna, fiabilidad, reputación y capacidades para la habilidad productiva.

En definitiva, el autor concluye que el Modelo Integral de Stakeholders no pretende ser más que una reflexión acerca de una forma plausible de poder gestionar teórica y prácticamente la responsabilidad moral empresarial; en definitiva un modelo que pretende ayudar a disminuir la distancia entre los discursos y los actos, entre las declaraciones y las prácticas en materia de Responsabilidad Social. La temática ostenta gran importancia debido a que el modelo planteado se dibuja como un marco desde el cual es posible deliberar y elaborar respuestas de las exigencias morales, éticas y pragmáticas del entorno empresarial.

El estudio fue de gran ayuda para el desarrollo conceptual de la presente en materia de Responsabilidad Social e igualmente esclareciendo las prácticas emprendidas en el asunto.

En segundo lugar, se citará a Argandoña (2008), quien realizó un artículo de investigación titulado “La Responsabilidad Social de las Empresas Pequeñas y Medianas”.

El artículo tiene como objeto proporcionar diversos elementos característicos de las PYMES, así como orientaciones para las mismas en virtud de acoger la RSE, tales como: identificar los grupos con quienes tratan, jerarquizar las expectativas e intereses de los mismos, y formular un plan estratégico. A rasgos generales, el artículo adquiere relevancia porque detalla claramente las limitaciones y posibilidades de las PYMES cuando deciden actuar en el campo de la RSE.

Los aportes del autor sirvieron al propósito de la presente porque ofrecen una visión general sobre el nivel de accesibilidad de las PYMES frente a la RSE, así como también las líneas de acciones derivadas.

En tercer lugar se citará a Moral (2009), quien realizó un artículo de investigación titulado “RSE en las Pymes: ¿Nueva Sensibilización Social o Necesaria Estrategia Comercial?”.

El artículo tiene la finalidad de sugerir diversas formas de comportamiento socialmente responsable para los empleados y clientes quienes según el autor, representan los Stakeholders o también llamados grupo de interés, con más preponderancia en las PYMES. Así, los empleados necesitan tener condiciones de trabajo seguras y saludables, igualdad de oportunidades, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso, etc.; en cambio, garantizar la calidad del producto o servicio, conocer el grado de satisfacción y fidelidad de los clientes, entre otros, corresponden a labores emprendidas en materia de clientes. El autor refleja especial predilección hacia los trabajadores porque de acuerdo a su criterio, uno de los grandes desafíos que enfrentan actualmente las PYMES es atraer personal cualificado y conservarlos en el largo plazo.

El autor concluye que las pautas a seguir en la implementación de políticas de RSE debe dirigirse a: diseñar una planificación adecuada, confeccionar un balance social o reporte de sostenibilidad, vincular el departamento de RSE con todos los demás departamentos de la empresa, utilizar las políticas de RSE como herramienta de gestión cuyo objetivo sea generar ganancias teniendo un comportamiento social positivo, solidario y ético con la sociedad y el medio ambiente, y por último desarrollar políticas de RSE no solamente hacia el exterior sino también hacia dentro de las que se beneficien los empleados

En definitiva, las contribuciones del artículo se amoldan con los intereses de la actual investigación porque delinea principalmente una serie de acciones hacia los empleados y clientes, las cuales se adaptaron al contexto de los Laboratorios Clínicos.

En cuarto lugar se citará a Fernández (2011), quien realizó una Tesis Doctoral titulada “Responsabilidad Social en la Universidad. Estudio de Casos y Propuestas de Despliegue”.

Realiza un estudio de la RSE en las Universidades, donde se sugieren perfiles de actuación con los Stakeholders enmarcados en el Pacto Mundial de la ONU, el libro Verde de la Comisión Europea, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para Empresas Multinacionales (OCDE), y los principios de la RSE establecidos en la norma ISO 26000.

El autor concluye que las universidades y demás organizaciones, deben considerar los tres ejes sobre los cuales se asienta la RSE: medioambiental, social y económico. Dentro de cada uno, en el caso de las universidades, se atenderán las siguientes dimensiones: enseñanza-aprendizaje e investigación, desarrollo tecnológico e innovación, y por último, transferencia de conocimiento a la sociedad.

Dicha investigación guarda relación con la presente porque además de proporcionar elementos claves para el desarrollo teórico de la RSE, también dispensa prácticas responsables de acuerdo al lineamiento de organismos internacionales, los cuales se trasladaron también al contexto de los Laboratorios Clínicos.

Por último se citará a Vives (2011), quien realizó un artículo de investigación titulado “Prácticas Responsables en Pequeñas y Medianas Empresas”.

La investigación tiene el propósito de brindar una visión general sobre algunas actividades dirigidas a clientes, trabajadores, medio ambiente y la comunidad; así como los beneficios implícitos: aumento de ingresos y productividad, ahorro en costos, etc.

El autor concluye que las PYMES deben generar reportes sociales enfocados a los siguientes grupos de interés; empleados, comunidad, clientes, gobierno local y medios de comunicación, ya que esto puede estimular la lealtad de los mismos empleados y consumidores, abrir las puertas de grandes compradores y, en general, mejorar la reputación de la empresa y sus productos y marcas. Dichos efectos pueden reforzar los beneficios de las mismas actividades responsables.

Dicha investigación guarda relación con la presente porque suministra algunos factores a tomar en cuenta para el diseño del instrumento de evaluación de RSE adecuado a los Laboratorios Clínicos.

## II.2. Bases Teóricas

### II.2.1. Mirada Rápida de la Visión Empresarial Actual

Antes de comenzar con éste punto, resulta de gran utilidad revisar la concepción que ha tenido la empresa y la figura del empresario en el pensamiento económico, para así obtener una idea del contexto actual. A continuación se muestra un esbozo:

**Tabla 1. La Empresa y el Empresario en la Teoría Económica.**

<b>Autores</b>	<b>Percepción de la Empresa</b>	<b>La figura del Empresario</b>
<b>Clásicos:</b> Adam Smith, David Ricardo, Jean-Baptiste Say, Thomas Malthus, John Stuart Mill, Otros.	No produjeron una teoría de la empresa; el papel desempeñado por ésta (como agente de producción) no es el centro de las discusiones de la época. Aquí puede destacarse: - La introducción del concepto de eficiencia operativa y eficiencia a gran escala. - El reconocimiento de la existencia de diferentes procesos productivos dentro de una misma industria. (Cuevas, 2007)	El análisis se enfocó en la composición de los beneficios obtenidos por los empresarios, definiéndolos como tres: - Salario: por el desempeño de funciones de dirección, supervisión y otras. - Interés: como retribución a la propiedad del capital. - Compensación por el riesgo y el trabajo de emplear el capital. (Cuevas, 2007)
<b>Neoclásicos:</b> León Walras, Wilfredo Pareto, Alfred Marshall, Otros.	El mecanismo de asignación es el mercado. La empresa es una unidad de producción representativa en cada industria; su consideración es sólo un medio para estudiar la producción. La empresa es precio-aceptante (no influye en la determinación de los precios), reúne los	El empresario actúa como vendedor en el mercado de productos y como comprador en el mercado de factores, eliminando los excesos de oferta y de demanda en búsqueda de un beneficio a través del aprovechamiento de los desequilibrios.

<b>Autores</b>	<b>Percepción de la Empresa</b>	<b>La figura del Empresario</b>
<i>Continuación Tabla 1</i>	elementos de la producción. (Cuevas, 2007)	En equilibrio, el empresario es innecesario en el análisis. (Cuevas, 2007)
Frank Knight (1921)	La incertidumbre es la que confiere la forma característica de “empresa” a la organización económica de la unidad productiva. (Cuevas, 2007)	El empresario es tomador de decisiones en condiciones de incertidumbre. (Cuevas, 2007)
Ronald Coase (1937)	La existencia de la empresa disminuye el número total de transacciones efectuadas en el mercado, disminuyendo los costos de transacción en el sistema económico. (Coase, 1937)	Los empresarios toman el lugar del mecanismo de los precios en la dirección y coordinación de los recursos, ocupándose también de la división del trabajo y de la planeación y organización. (Coase, 1937)
Joseph Schumpeter (1942)	La empresa es una realización de nuevas combinaciones, que intenta crear ventajas competitivas a través de la innovación para fortalecer los cimientos y garantizar la supervivencia de la empresa. (Cuevas, 2007)	El empresario introduce la innovación en el sistema económico a través de la empresa: “la función del empresario consiste en reformar o revolucionar el sistema de producción, explotando un invento, o de manera más general, una posibilidad técnica no experimentada” (Amor, 1998:21)
<b>Enfoque Contractualista</b> (A partir de 1960): Harvey Leibenstein, Oliver Williamson, Armen Alchian, Harold Demsetz.	La empresa está constituida por un conjunto de contratos que determinan cómo se captan los factores productivos y cómo se reparten entre estos los ingresos obtenidos por la producción generada a partir de	El empresario es el coordinador de la contratación entre la empresa y los mercados de factores y de productos. (Cuevas, 2007)

Autores	Percepción de la Empresa	La figura del Empresario
	su empleo. La empresa asume la totalidad del riesgo. (Cuevas, 2007)	

Fuente: Elaboración Propia (2012)

Ahora bien, al presente la definición de empresa no se circunscribe solamente desde una perspectiva tradicional, que recoge al sistema productivo y los riesgos asociados como elementos importantes: también considera los efectos de su interacción con el medio ambiente y la sociedad en general.

De acuerdo a Esteves (2001) la empresa es una unidad económica, jurídica y social de producción formada por un conjunto de factores (mano de obra, insumos, capital, etc.) bajo la dirección, responsabilidad y control del empresario. En este sentido, la empresa abarca tres dimensiones en las que se desempeña: a) dimensión económica: engloba la producción de bienes y servicios que permiten satisfacer las necesidades de la sociedad. Cumpliendo esta función, recupera los recursos invertidos y obtiene ganancias; b) dimensión jurídica: corresponde a la manera en que se organiza, como sociedades de personas, sociedades de capital o cualquiera otra forma jurídica establecida en la legislación del país; c) dimensión social: toma conciencia de los efectos de sus acciones sobre el entorno, e internaliza pautas de comportamiento que representen una actitud positiva hacia él.

En la misma línea de pensamiento, Caravedo (1996) afirma que la visión moderna de los empresarios tiende hacia una preocupación por el bienestar de la sociedad, pues cuanto más deteriorada se encuentre habrán menos condiciones favorables para la estabilidad y eficacia de las organizaciones. Entonces, considera necesario identificar los procesos y externalidades negativas que éstas desencadenan en el tejido social, con la finalidad de direccionar su comportamiento dentro de parámetros éticos.

Por tanto, la empresa siendo propulsora de la innovación y el progreso económico, tiene además la capacidad de ser un agente de cambio social, asumiendo que sus responsabilidades no se circunscriben exclusivamente a la búsqueda de beneficios, sino que van más allá.

### ***II.2.2. Pequeña y Mediana Empresa (PYME)***

La empresa, en palabras de CORPOINDUSTRIA (s.f) es aquella (citado por Gadea, 2003) “unidad de producción, que mediante la combinación de capital y trabajo elabora, transporta y/o distribuye productos entre los consumidores u ofrece servicios” (p. 23). De acuerdo a su dimensión existen pequeñas, medianas y grandes empresas; mas en función de cumplir cabalmente con el propósito de la investigación solo se estudiarán las PYMES, las cuales corresponde decir, carecen de similitud conceptual a nivel mundial.

Si bien la Unión Europea (UE) establece parámetros comunes en torno a la definición de PYME, no obstante en Latinoamérica sucede lo contrario: cada país maneja una definición distinta de acuerdo a su marco legal o lineamientos de los organismos oficiales responsables en la materia.

La UE estipula que las Medianas Empresas cuentan con un plantel entre 50 y 250 empleados, ventas anuales de 10 hasta 50 millones de euros y un patrimonio neto entre 10 y 43 millones de euros; la Pequeña empresa ocupa entre 10 y 49 personas y tiene un volumen de negocios anual o patrimonio neto que no supera los 10 millones de euros; y la microempresa ostenta una nómina menor a 10 personas y factura anualmente o tiene un patrimonio neto máximo de 2 millones de euros (Comisión de las Comunidades Europeas, 2003).

En América Latina, como se mencionó anteriormente existen divergencias relacionadas a los parámetros que caracterizan o identifican a las PYMES. La siguiente tabla muestra un ejemplo claro y preciso de ésta situación:

**Tabla 2. Definición de RSE en algunos países de América Latina.**

Países	Definición de PYMEs utilizada
<b>Argentina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según la Comunicación A 3321 de Agosto de 2001 del Banco Central de la República Argentina, en Argentina el único criterio que se utiliza para determinar la condición de la empresa (micro, pequeña o mediana), es el valor total de las ventas anuales (excluidos los impuestos al valor agregados). Este criterio es seguido por la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía de la Nación Argentina (ver resolución 675/2002), la cual considera como microempresas aquellas empresas que hayan facturado entre \$270.000 y \$1.800.000, según al sector que pertenezcan. Mientras, las pequeñas empresas contarán con un tope que va desde los \$1.800.00 a los \$ 10.800.000, en tanto que los límites para una mediana empresa van desde los \$10.800.000 hasta los \$86.400.000.</li> </ul>
<b>Brasil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Brasil existen diversas definiciones de micro, pequeña y mediana empresa. Así, el Estatuto de la Microempresa y la Pequeña Empresa (Ley nº 9.841/99) o SIMPLES<sup>10</sup> (Ley nº 9.317/96) utilizan el criterio de ventas brutas anuales para la clasificación de las empresas. Por el contrario, las definiciones utilizadas por RAIS/MTE (Ministerio de Trabajo y Empleo) o de SEBRAE definen las empresas en función del número de empleados (micro definida como todas aquellas empresas entre 0 y 19 empleados, pequeña empresa como aquella empresa que cuenta entre 20 y 99 empleados- entre 10 y 49 en el caso de las empresas comerciales y de servicios para el SEBRAE- y mediana empresa como la que tiene entre 100 y 499 empleados -entre 50 y 99 empleados en el caso de las empresas comerciales y de servicios para el SEBRAE-). No existe por tanto unanimidad sobre la delimitación del segmento de PYME.</li> </ul>
<b>Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Ley 905 de 2004 define el concepto de PYME como toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica. Para su clasificación, se utilizan dos variables fundamentales, esto es, el número de empleados y el total de activos. Así, se define como microempresa aquella empresa con un personal no superior a los 10 trabajadores o activos totales excluida la vivienda por valor inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Por su parte, pequeña empresa es aquella con un personal entre 11 y 50 trabajadores o activos totales por valor entre 501 y menos de 5000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Finalmente, mediana empresa es aquella que tiene entre 51 y 200 trabajadores o activos totales por valor entre 5001 a 30000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.</li> </ul>
<b>Colombia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Chile, la distinción por tamaños se basa en dos variables fundamentales, esto es, nivel de ventas y número de empleados. Las cifras oficiales se expresan fundamentalmente de acuerdo a las ventas anuales en unidades de fomento<sup>11</sup> (micro -menos de 2400-, pequeña - de 2401 a 25000-, mediana - de 25001 a 100000-, y grande - más de 100001-). Por su parte, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Ministerio de Planificación Social (MIDEPLAN) usan una definición de PYMEs basada en el número de trabajadores (se considera micro hasta nueve trabajadores, pequeña entre 10 a 49, mediana empresa entre 50 a 199 y gran empresa más de 200 trabajadores.).</li> </ul>
<b>El Salvador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Salvador no cuenta con una definición única definición de PYME. Así, Banco Central de Reserva utiliza como base el monto de los activos. Mientras, la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) utiliza el criterio de número de empleados, mientras que la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) aplica el criterio de la clasificación sobre los montos de ventas anuales. En el ámbito de esta investigación, se utiliza como criterio el número de personas empleadas, distinguiéndose cuatro grandes grupos, esto es, microempresas (hasta 10 personas), pequeña empresa (de 11 a 49 personas), mediana empresa (de 50 a 100 personas) y, finalmente, gran empresa (más de 100 personas).</li> </ul>
<b>México</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El término PYMEs se refiere al conjunto de micro, pequeñas y medianas empresas, legalmente constituidas, con base en la estratificación establecida por la Secretaría de Economía, de común acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y publicada en el Diario Oficial de la Federación del 13 de diciembre de 2002. Esta estratificación indica como microempresa a toda aquella empresa entre 0 y 10 trabajadores, pequeña empresa a toda empresa entre 11 y 50 trabajadores (11 y 30 en el caso de empresas comerciales) y mediana empresa a aquella que cuenta entre 51 y 250 trabajadores (entre 31 y 100 trabajadores en el caso de las empresas comerciales)</li> </ul>
<b>Perú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Perú no existe una manera inequívoca de medir el fenómeno de la PYME. En cualquier caso, y siguiendo la clasificación propuesta por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el III Censo Nacional Económico de 1993, se entiende por microempresa la que cuenta con menos de 10 personas ocupadas, por pequeña empresa la que tiene entre 11 y 20 personas ocupadas, por mediana empresa la que tiene entre 21 y 100 trabajadores y, finalmente gran empresa la que tiene más de 100 personas ocupadas.</li> </ul>

Fuente: Vives, Corral e Isusi, 2005

Ahora bien, el análisis de la PYME en Venezuela, implica el manejo de información concerniente sólo al sector industrial: es la única que proporciona el Instituto Nacional de Estadística (INE). Adicionalmente, el marco legal que regula ésta materia no contempla los sectores económicos restantes (comercial y servicio), reforzándose así el punto previo. En efecto, la Ley de la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social (LPDPYMIUPS), vigente desde 2008, únicamente toma en consideración, como su nombre lo indica a la Pequeña y Mediana Industria (PYMI) y las Unidades de Propiedad Social (UPS). Con respecto a las últimas, definidas como agrupaciones de carácter social que realicen cualquier tipo de actividad económica productiva, financiera o comercial (cooperativas, consejos comunales, unidades productivas familiares, etc.) se desconocen datos específicos sobre: capacidad máxima de empleados, cantidad de unidades existentes, producción, etc.; situación que impide evaluar íntegramente su desempeño.

La concepción de PYMI ha experimentado variaciones conforme la normativa referida también. La ley vigente (LPDPYMIUPS) considera a la Pequeña Industria como aquella unidad de explotación económica que efectúe actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, cuya nómina promedio anual no supera los 50 trabajadores y factura anualmente hasta 100.000 unidades tributarias; estipulándose para la Mediana Empresa una nómina menor igual a 100 trabajadores y ventas anuales por debajo de 250.000 unidades tributarias. De acuerdo a estos rangos, se aprecia que la pequeña empresa solo tiene límite superior en cuanto al número de trabajadores y ventas, infiriéndose que allí se incluyen las microempresas, las cuales según la Ley de Creación, Estímulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero, corresponden a unidades dedicadas a cualquier área de actividad económica que tienen menos de 10 empleados y ventas anuales hasta 9.000 unidades tributarias.

Por su parte, la pasada Ley de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (LPDPYMI) del año 2001 y derogada por la ley actual (LPDPYMIUPS), establecía los parámetros para la Pequeña Industria de la siguiente manera: promedio anual de trabajadores entre 11 y 50, y ventas anuales de 9.001 a 100.000 unidades tributarias; mientras que la Mediana Industria, se encontraba en un rango de 51 y 100 trabajadores y ventas anuales entre 100.001 y 250.000 unidades tributarias. Nótese que no se contemplaban las Unidades de Producción Social.

Como se aprecia, la eliminación del límite inferior de trabajadores en la Pequeña Industria, constituye un elemento adicional en la concepción de PYMI, en tanto que la incorporación de las UPS, denota cierta influencia de la corriente socialista predominante en la mayoría de las instituciones públicas. A fin de cuentas, los parámetros actuales de las PYMIS sirven de referencia para delimitar igualmente a las PYMES comerciales y de servicios.

### ***II.2.3. Aspectos Cuantitativos de las Pequeña y Medianas Empresa (PYME)***

Las PYMES representan una cuota importante del tejido empresarial de las economías mundiales y su influencia se ve reflejada en indicadores tales como producción y empleo. En la Unión Europea el 99,8% de las empresas son PYMES (incluyendo microempresas), y contribuyen con aproximadamente 70% de la ocupación y casi 60% del valor agregado bruto (Dirección General de Industria y de la PYME, 2012). La región latinoamericana sigue la misma tendencia; prueba de ello se presenta a continuación:

**Tabla 3. Influencia de las PYMES en Latinoamérica.**

Países	Descripción
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según los datos aportados por el Censo Nacional Económico de 1994, las PYMES representan un 70.8% del valor agregado y un 80.6% del total de los ocupados en el conjunto de la economía argentina. Por su parte, las microempresas aportan el 31.9% del valor agregado y un 46.6% de los puestos de trabajo.</li> </ul>
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según estimaciones procedentes de diversas fuentes y recogidas por el Instituto Ethos<sup>17</sup>, las PYMES brasileñas aportan el 56% del total de la fuerza de trabajo formal nacional, el 20% del PIB brasileño y el 12% de las exportaciones del país.</li> </ul>
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>La existencia de diversas fuentes de datos sobre el fenómeno PYME y la falta de información estructurada y comparable impide estimar de manera precisa la contribución de las mismas al PIB y al empleo nacional. Así, las estimaciones más fiables indican que las PYMES colombianas generan entre el 63 y el 73% del empleo total, mientras que su participación en la producción bruta de la industria, el comercio y los servicios oscila entre el 37% y el 53%. Por su parte, su producción se comercializa en el interior del país en cerca del 80%, mientras que el 20% restante se exporta.</li> </ul>
Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según estimaciones oficiales para el año 2003, las PYMES chilenas generan el 71% del empleo nacional, el 22% de las ventas totales empresarial y el 3,9% de las exportaciones totales chilenas. Por su parte, las microempresas suponen el 45% del empleo nacional, mientras que su aportación a las ventas y exportaciones nacionales ascienden al 3% y al 0,11% de los totales nacionales respectivos. De los datos anteriores se puede inferir que la mayor parte de las PYMES operan en mercados locales y no en mercados externos. Por sectores económicos concretos, las PYMES generan el 17,2% de las ventas del sector industrial, donde este porcentaje es superior tanto en el sector servicios como especialmente en el comercial (22,6% y 26,4%, respectivamente)</li> </ul>
El Salvador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL), las PYMES salvadoreñas (empresas hasta 100 empleados) contribuyeron al 86% del PIB nacional (datos correspondientes a 1999), donde el mayor aporte (concretamente el 50,6%) corresponde a las microempresas. Por sectores, el mayor aporte de las PYMES corresponde al sector comercio, seguido por el sector de servicios y finalmente el industrial (93,6%, 88,3% y 76,3%, respectivamente). Finalmente, las PYMES representan el 10% del total de las exportaciones salvadoreñas.</li> </ul>
México	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), durante el año 2002 las PYMES mexicanas emplearon a más del 72% de la Población Económicamente Activa y aportaron el 52% del Producto Interno Bruto mexicano. Por su parte, las microempresas aportaron el 18,1% del PIB mexicano total, dando empleo al 42,4% del total nacional</li> </ul>
Perú	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las PYMES peruanas tienen una considerable incidencia en la generación de empleo. Así, solo las microempresas (menos de 10 trabajadores) dan ocupación al 66.1% de la población activa urbana. Por su parte, estimaciones de diversos autores<sup>18</sup> sugieren que las PYMES generaron el 42.1% del PIB peruano en 1996, destacando en este sentido la aportación de las PYMES a la actividad de servicios.</li> </ul>

Fuente: Vives, Corral e Isusi (2005)

Respecto a Venezuela, resulta difícil obtener cifras (a excepción de las PYMIS) por parte del INE sobre la cantidad de PYMES existentes. Según el FUNDES para 2007 las PYMES significaron 24% del total de empresas y las microempresas más de 75% (Vives y otros, op. cit.), lo cual equivale a 99% de MPYMES. En el mismo año, dentro del sector industrial las PYMIS alcanzaron 87% de representatividad, como se presenta a continuación:

**Tabla 4. Participación de la PYMI en el Sector Industrial**

ESTABLECIMIENTOS INDUSTRIALES POR ESTRATO (EN %)								
Estrato de la Industria	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Grande	7,54	9,36	9,85	9,35	9,37	10,22	10,22	12,71
Mediana	5,18	7,09	7,3	7,2	6,97	7,75	6,94	8,25
Pequeña	87,27	83,55	82,85	83,45	83,66	82,04	82,84	79,03
<b>Total</b>	<b>100</b>							

Fuente: Graterol y Rondón (2011)

Durante el período 2000 - 2007, el total de las PYMES del país (industriales, comerciales y de servicios) aportaron en promedio más de dos tercios del empleo formal (Graterol y Rondón, op. cit.), mientras que las PYMIS, tomando como base las cifras de la siguiente tabla, contribuyeron en promedio con 36% del empleo manufacturero:

**Tabla 5. Empleos Generados por Tamaño de la Industria**

EMPLEOS EN LAS PYMIS COMO PORCENTAJE DEL TOTAL DE LA INDUSTRIA								
Estrato de la Industria	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Grande	58,47	61,93	63,6	62,3	64,12	66,06	66,18	70,91
Mediana	9,76	10,52	10,81	10,54	9,97	10,06	8,96	9,08
Pequeña	31,77	27,54	25,6	27,16	25,91	23,89	24,86	20,01
<b>Total</b>	<b>100</b>							

Fuente: Graterol y Rondón (2011)

Por último, mediante un ejercicio de estimación, fundamentado en la aplicación de relaciones matemáticas alimentadas por información histórica de la

Encuesta Industrial, la Encuesta de Hogares por Muestreo y el Censo de 2001 del INE, los autores Graterol y Rondón (2011) obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 6. Contribución de las PYMES al PIB no Petrolero (%)**

Estrato de la Industria	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Producto PYMES % del PIB no Petrolero	7,89	8,71	8,57	4,87	6,24	8,69	8,16	11,73

Fuente: Graterol y Rondón (2011)

En términos relativos, se observa que la participación de las PYMES en el Producto Interno Bruto no Petrolero creció 49% desde el año 2000 hasta el 2007, pasando de 7,89% a 11,73%.

#### ***II.2.4. Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social***

Existe una clara relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Capital Social que no puede obviarse, ya que resulta importante en virtud de abordar y comprender a la primera. Si bien ambas corrientes difieren en cuanto a origen y autores, no obstante a nivel teórico se encuentran algunos elementos comunes sobre los cuales la Responsabilidad Social Empresarial adquiere mayor fundamento.

Para mostrar una visión general de esto, es preciso revisar lo expuesto por los principales autores del Capital Social, a saber: Pierre Bourdieu, James Coleman y Robert Putnam, a efectos de fijar posteriormente los puntos que permitan esclarecer la relación referida.

##### *Pierre Bourdieu*

Desde comienzos de los años noventa se ha despertado un gran interés en las ciencias sociales acerca de la utilidad del Capital Social como herramienta explicativa

de diversos fenómenos que afectan la dinámica de las poblaciones (Rangel y Saiz, 2008).

En efecto, el capital social aparece como “uno de los desarrollos conceptuales más prometedores, para explicar las causas del desarrollo o del subdesarrollo y proponer alternativas más allá de las inversiones tradicionales en capital físico o humano” (Rangel y Sainz, op. cit., p. 251).

Sin embargo, aun cuando es de vigente renombre y alcance, el origen del término Capital Social se remonta en la segunda década del siglo XX vinculado a la educadora norteamericana Hanifan (1920) refiriéndose a él (citado por Woolcock; 1998) como “aquellos activos tangibles indispensables en la vida diaria de las personas: entre ellos el buen nombre, el compañerismo, la simpatía y la interacción social entre individuos y las familias que conforman una unidad social” (p. 192).

En los años sesenta resurge el término de la mano de Jacobs (1961) expresando que (citado por Rangel y Sainz, op. cit.):

"lo característico de un grupo poblacional debe ser la dinámica de las personas que han formado redes vecinales. Estas redes son el capital social irremplazable de las ciudades. Si este capital se pierde, por cualquier razón, su resultado desaparece, a menos que un nuevo capital se acumule lenta y casualmente" (p. 251).

Estas nociones (de similar cariz) marcaron el inicio del Capital Social dentro del ámbito académico, mas fueron tocadas someramente, destacando su falta profundidad y estructura teórica necesarios para obtener un sustento formal del término.

El interés por desarrollar una teoría al respecto se concreta en los años ochenta, de parte del sociólogo francés Pierre Bourdieu a través de su artículo Las Formas del Capital publicado en 1985, donde expone una elaboración más acabada del Capital Social en comparación con Hanifan y Jacobs.

Para entender a rasgos generales la perspectiva de Bourdieu (1985) es necesario desglosar su definición de Capital Social, la cual enuncia como

“la totalidad de los recursos potenciales o actuales asociados a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuos. Expresado de otra forma, se trata aquí de la totalidad de recursos basados en la pertenencia a un grupo” (citado por Ramírez, 2005, p. 23).

De allí se encuentran cuatro elementos importantes que merecen destacarse en relación a los grupos: la pertenencia de quienes los conforman, las relaciones de intercambio que ocurren en su interior, su institucionalización y los recursos que posee.

Según Bourdieu la permanencia a un grupo constituye un requisito primordial para que exista el Capital Social, por lo que la acumulación beneficios (materiales o simbólicos) dependerá de la interrelación duradera que tenga una persona dentro de un grupo, situación que se diferencia del Capital Económico o Cultural, donde la acumulación parte de la iniciativa y esfuerzo individual.

Aquellos grupos o red de relaciones que se originen de manera circunstancial o difusa motivados por una cercanía física o social, así como también las relaciones que parten de una simple sociabilidad entre un conjunto de conocidos, no podrán ser consideradas propiciadoras de Capital Social, siendo lo contrario para grupos donde

exista un mínimo de homogeneidad (en cuanto a ideas, planes, comportamiento, ect) y durabilidad de relaciones entre sus integrantes.

Las relaciones de intercambio comprenden bienes materiales o simbólicos que otorgan los distintos miembros entre sí para generar obligaciones duraderas que a criterio de Bourdieu (1985) “se apoyan bien sobre sentimientos subjetivos (de reconocimiento, respeto, amistad, etc.) o bien sobre garantías institucionales (derechos o pretensiones jurídicas)” (citado por Ramírez, 2005, p. 24).

La institucionalización se refiere a la identificación del grupo, esto es, la adopción de un nombre común que le proporcione distinción. Asimismo para lograr la institucionalización de un grupo Bourdieu (1985) precisa que éste debe estar en manos o bajo la dirección de uno o varios representantes para “proteger al grupo y al capital acumulado frente a las equivocaciones individuales o las amenazas de deshonor” (Ramírez, 2005, p. 24).

Por último los recursos son aquellos beneficios que se obtienen a través de la permanencia a un grupo. Estos beneficios según Bourdieu pueden ser materiales o simbólicos, sin embargo no especifica cuáles son. Lo más que se acerca al respecto es para señalar que los beneficios materiales pueden ser, “por ejemplo, los múltiples favores asociados a las relaciones provechosas, en tanto los beneficios simbólicos podrían ser aquellos que resultan de la pertenencia a un grupo selecto y prestigioso” (citado por Ramírez, 2005, p. 24).

Es claro que si lo referido en conjunto se despliega a un nivel más amplio de análisis, se derivan factores significativos para estudiar distintos tópicos tales como la desigualdad en términos de clases sociales, las relaciones de poder a través de élites, ect., los cuales para efectos de la presente investigación no competen.

Lo primordial hasta este punto es comprender que desde la visión de Bourdieu para lograr la existencia de Capital Social (entendido éste como el acumulado de bienes materiales, influencias políticas o económicas, status, reconocimiento, etc. derivados de la conexión permanente con un grupo en particular) deben cumplirse una serie de condiciones: la permanencia a un grupo específico, interrelación provechosa de los integrantes, institucionalización y la movilización de recursos para su sostenimiento.

Asimismo resulta pertinente tener en cuenta que por medio de la adhesión a una red de relaciones los individuos obtienen beneficios que no pudieran lograr individualmente.

*James Coleman*

Poco tiempo después de la incorporación del Capital Social en la escena académica, el sociólogo norteamericano James Coleman (1990) tomó el relevo para potenciarla, denominando al Capital Social de la siguiente manera:

“no es una entidad única sino una variedad de diferentes entidades, con dos elementos en común: todas ellas consisten de algún aspecto de las estructuras sociales, y facilitan la realización de ciertas acciones para los actores (sean personas o actores corporativos) dentro de la estructura” (Citado por Ramírez, 2005, pág. 26).

Desde esta óptica cualquier aspecto de la estructura social que contribuya a la realización de los fines del actor constituye un medio generador de Capital Social, siendo los aspectos las normas, valores, relaciones de intercambio, confianza, etc. y las estructuras sociales las empresas, asociaciones civiles o una red de relaciones determinada.

En este sentido para Coleman (1990) el Capital Social consiste en aquellos recursos insertos en las estructuras y relaciones sociales que los individuos aprovechan en función de sus intereses particulares, teniendo en cuenta que los beneficios obtenidos

“no solo son captados por los actores involucrados en una relación social sino por otros; por ejemplo un vecino puede ser apático frente a la organización comunitaria de su barrio y aun así, disfrutar de los beneficios de las acciones de esa organización” (Vargas, 2002; pág. 74).

Si bien las estructuras sociales resultan de gran utilidad como entes productores de Capital Social, no es menos cierto que algunas se prestan mejor para tal fin.

Coleman reparó en ello proponiendo seis fuentes fundamentales de Capital Social: a) Obligaciones, expectativas y credibilidad de las estructuras, b) Canales de información, c) Normas y sanciones efectivas, d) las relaciones de autoridad, e) las organizaciones intencionales y f) las organizaciones sociales apropiables para otros fines.

La primera fuente consiste en “las expectativas de reciprocidad que mantienen las personas al hacer algo en favor de otras” (Marrero, s/f, pág. 4), lo que genera una obligación de retribución para quien es receptor del favor, así como también un acercamiento de confianza entre las partes y una potencial relación perdurable de intercambio.

Los canales de información se reducen a toda información provechosa o privilegiada procedente de la permanencia a un grupo determinado o la disposición de contactos, que utilizan los agentes económicos para lograr ciertos fines.

Las normas y sanciones que rigen las estructuras sociales sirven de apoyo en la obtención de capital social en vista de que incentivan la realización de acciones que permiten su acumulación, mas también contribuyen con la inhibición de otras acciones contrarias a los intereses comunes de la sociedad.

La cuarta fuente hace mención a la transferencia de derechos de control sobre ciertas acciones de un individuo a otro, siendo por ende mayor el capital social de este último. Por su parte las organizaciones intencionales y sociales apropiables se refieren a las organizaciones empresariales donde se invierte en ellas con expectativas de ganancia y aquellas asociaciones sin fines de lucro respectivamente.

Lo anterior en conjunto deja traslucir que las relaciones sociales constituyen la base del Capital Social, el cual se potencia a través de las estructuras existentes o redes de relaciones (grupos); siendo coincidente en este punto la visión de Coleman y Bourdieu que encaja dentro de una concepción estructuralista del Capital Social.

#### *Robert Putnam*

Otra concepción del Capital Social es la denominada culturalista, que contempla a aquel como “un fenómeno subjetivo compuesto por los valores y actitudes de los individuos que determinan cómo se relacionan unos con otros” (González, 2001, pág. 157).

El principal exponente de este enfoque es el sociólogo y político estadounidense Robert Putnam (1993), quien expresa que el Capital Social comprende una serie de “características de la organización social tales como las redes de compromiso cívico, normas y confianza social que facilita la coordinación y cooperación para el beneficio mutuo” (Citado por González, op. cit., pág. 157).

La confianza adquiere una importancia fundamental para Putnam porque facilita las relaciones sociales e intercambios a un costo de transacción menor, ya que

“si el cálculo para ocuparnos de todos los asuntos que implican relacionarnos con otros estuviera puesto exclusivamente en la necesidad de factores de coerción, el número de interacciones sociales y las de cada persona decaería drásticamente y, con ello, la productividad general y la eficiencia de las instituciones” (Millán y Gordon; 2004; pág. 725).

Las normas por su parte subyacen en las relaciones de intercambio recíprocas y Putnam considera que hay de dos tipos: específica y generalizada. La norma recíproca específica ocurre en un intercambio de bienes cuyo valor se considera equivalente (un favor por un favor, un regalo por otro) y se corresponde a un evento esporádico, mientras que la segunda establece una relación permanente de intercambio que de no ser equivalente en algún momento, mantiene la expectativa de serlo en el largo plazo. En definitiva la norma recíproca generalizada resulta la más conveniente para generar capital social.

Por último las redes de compromiso cívico engloban las organizaciones horizontales (los integrantes gozan de poder igualitario), a saber: cooperativas, asociaciones vecinales, partidos de masas, sistemas rotativos de crédito, ect. que promueven normas de reciprocidad en virtud de reforzar la confiabilidad entre los individuos, y de esta manera conseguir metas comunes.

La conjugación de estos componentes denota entonces al Capital Social como las normas y los valores que posibilitan el comportamiento cooperativo de los grupos. Cabe destacar que la intención de Putnam en su obra no es armar un tejido teórico del Capital Social, sino que dirige sus esfuerzos en estudiar el desempeño institucional de los gobiernos regionales de Italia para determinar las diferencias en el crecimiento

económico de las mismas, recurriendo a Coleman en virtud de hallar un soporte que permitiese explicar esa situación.

No obstante, si bien acude a Coleman lo hace como punto de partida y tomando sólo ciertos elementos de su propuesta, que luego reformula a nivel conceptual para direccionar su investigación.

Al respecto, la conclusión de Putnam (1993) es que las desigualdades en cuanto a crecimiento económico registradas en regiones o países dependen de las dotaciones de Capital Social que posean; en su propias palabras: “las reservas (stocks) de capital social, tales como la confianza, las normas y las redes, tienden a ser autorreforzantes y acumulativas. Círculos virtuosos resultan en equilibrio social con altos niveles de cooperación, confianza, reciprocidad, compromiso cívico, y bienestar colectivo” (citado por Ramírez, 2005, pág. 30).

### ***II.2.5. Relación entre Capital Social y Responsabilidad Social Empresarial***

Los aportes teóricos de los autores presentados muestran que aún cuando difieren estructuralmente, sin embargo coinciden plenamente en que las relaciones sociales proveen recursos valiosos para el logro de ciertos fines.

Específicamente los actos de intercambio, las obligaciones y expectativas, y las normas de reciprocidad expuestos por Bourdieu, Coleman y Putnam respectivamente, constituyen factores enmarcados en una misma línea de pensamiento que sustentan el punto anterior, ratificando los beneficios derivados de las relaciones de intercambio.

Desde una perspectiva más amplia resulta evidente que dichas relaciones no solo se circunscriben a nivel de individuos; también ocurren entre empresas y

distintos grupos de la sociedad. Ello implica que además de capital físico y humano las empresas gozan de capital social, adquirido a través del contacto permanente con grupos que se ven afectados directa o indirectamente por las actividades que desarrolla. Estos grupos no son otros que proveedores, clientes, comunidad y múltiples instituciones.

Así por ejemplo, dependiendo del sector económico donde se desempeñen las empresas, existen diversas instituciones (cámaras de comercio, industria, ect.) a las cuales éstas pueden ingresar para que sean representados y velados sus intereses económicos de forma continua.

Por otra parte, altos niveles de confianza con los proveedores pueden producir en el largo plazo una buena reciprocidad, materializada en beneficios adicionales tales como descuentos preferenciales, extensión en días de crédito, buena reputación y fidelidad. Del mismo modo, cuando la relación entre empresa y clientes se torna fructífera, en virtud de la calidad de los productos y servicios ofrecidos y una oportuna atención al cliente, la empresa logra captar mayor cuota de mercado, fidelidad de la marca, confianza y prestigio, es decir, generalmente obtiene recursos que escapan de la mera y tradicional transacción comercial y son de carácter intangible, constituyendo valor agregado para la organización.

Respecto a la comunidad, es necesario señalar que además de seguir con prioridad todo lo concerniente al sistema productivo, las empresas igualmente tienen presente los efectos de su interacción con el medio ambiente y la comunidad en la que se desenvuelve. Caravedo (op. cit.) afirma que la visión moderna de los empresarios tiende hacia una preocupación por el bienestar de la sociedad, pues cuanto más deteriorada se encuentre menos condiciones favorables existen para la estabilidad y eficacia de las empresas.

Por tanto, el enlace activo con asociaciones vecinales o consejos comunales facilitará el emprendimiento y ejecución de proyectos sociales, que a fin de cuentas despertarán en el empresario un arraigado sentido de pertenencia en la comunidad, acompañado de excelente reputación, popularidad y hasta protección de la población.

Queda claro entonces, que la promoción de buenas relaciones sociales y de intercambio con los grupos más allegados del entorno conlleva a la empresa cosechar beneficios que a lo largo del tiempo conformarán su capital social. En esta idea subyace la existencia de una responsabilidad hacia la sociedad que el empresario internaliza y practica en función de garantizar la sostenibilidad de sus operaciones.

Este hecho no ha pasado desapercibido para la sociedad. Ella es consciente de la capacidad que tiene la empresa de producir cambios sociales, en base a la innovación, visión ética y progreso económico, planteándose así el tema de la RSE.

### ***II.2.6. Surgimiento de la Responsabilidad Social Empresarial***

Si bien la noción de RSE aparece por primera vez en 1953 de la mano de Howard Bowen en su libro *Social Responsibilities of the Businessman*, no obstante las acciones éticas de los empresarios datan de mucho antes. El Center for Business Relationship, Accountability, Sustainability and Society (BRASS), un instituto de origen inglés, encontró manifestaciones de interés social en los negocios hasta casi 5.000 años atrás (Balza y Radojicic, 2004).

La afirmación del BRASS se constata en las prácticas de la Antigua Grecia y Mesopotamia, donde había códigos y leyes que penalizaban severamente a los constructores, granjeros, etc., si alguna negligencia en el desempeño de sus labores ocasionaba la muerte de otros o problemas mayores al público en general. También en la Antigua Roma los senadores discutían acerca del aporte insuficiente de los

negocios, a través del pago de impuestos, al sustento de operaciones militares. (Balza y Radojicic, op. cit).

Durante la Revolución Industrial las deplorables condiciones de trabajo, caracterizadas por insalubridad, uso de mano de obra infantil en jornadas intensivas (12 a 14 horas), etc. conllevaron a la aparición de los primeros sindicatos de trabajadores, que tras una serie de presiones lograron la sanción de las primeras leyes protectoras de sus derechos (Tapla, 2007).

En el siglo XIX pueden observarse ejemplos de comportamiento socialmente responsable como lo fue el caso de Titus Salt, fundador de una de las más grandes compañías textiles en las afueras de Bradford - Inglaterra en 1851. Bradford era el pueblo más contaminado en toda Inglaterra, y la esperanza de vida rondaba los 20 años debido a los estragos del cólera y la fiebre tifoidea en la población. Ante esto Titus Salt decidió construir un pueblo alrededor de la compañía para sus trabajadores y familias, constituido por más de mil casas, una iglesia, una escuela, un hospital y un parque (Balza y Radojicic, op. cit).

En el caso de Venezuela, entre 1910 y 1930, cuando se transforma en un país exportador de petróleo, las empresas petroleras y las nacionales de electricidad y manufactura de origen familiar, realizaron conjuntos habitacionales para sus obreros y servicios educativos y sanitarios complementarios (Méndez, s/f).

Ahora bien, es durante la década de 1950 y principalmente en Estados Unidos, cuando se empieza a reconocer que el papel de las grandes empresas no sólo involucra la producción de bienes y servicios; sino también la ejecución de acciones que atiendan la contaminación generada y los riesgos sanitarios y físicos de los trabajadores (Server y Villalonga, 2005). En los años 70 y principios de los 80 adquiere fuerza el tema de la RSE como respuesta a la creciente importancia de la

empresa en el entorno socioeconómico; vinculado a una concientización del considerable impacto que tienen sus acciones en el mismo.

La noción de desarrollo sostenible, acuñada en 1987 por Gro Harlem Brundtland (Primera Ministra de Noruega entre 1986 y 1989), termina de posicionar en la escena mundial a la RSE, incorporándola en la discusión de cómo satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras.

Respecto a las PYMES conviene mencionar que su acercamiento a la RSE se origina en primera instancia debido al interés que despertó el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) a nivel internacional. Dicha publicación reconoce el efecto multiplicador que tendrían las PYMES sobre el bienestar social si asumieran la RSE como código de conducta, proporcionando un marco de discusión todavía sin madurar en Latinoamérica.

### ***II.2.7. Definición de Responsabilidad Social Empresarial***

Desde su aparición en el espacio académico, el concepto de RSE ha atravesado un amplio debate mundial con la participación de diversos actores: economistas, sociólogos, filósofos, políticos, empresarios, organizaciones no gubernamentales, gobiernos, etc. No obstante, a pesar de estos esfuerzos, no existe todavía un consenso acerca de lo que implica la RSE. Como muestra de ello, seguidamente se citan algunos ejemplos:

1. **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**, una coalición de 200 compañías internacionales, afirma que la RSE “es un compromiso asumido por la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la

comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida” (Correa, Flynn y Amit, 2004, p. 17).

2. **Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF)**, entidad sin fines de lucro dedicada a trabajar con las empresas, gobiernos y sociedad civil para contribuir con el desarrollo sustentable, expresa: “la RSE es un conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente” (Correa y otros, op. cit., p. 18).
3. **El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas** indica: “ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001:7); asimismo declara: “la RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en las operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, op. cit., p. 7).
4. Según **The Jus Semper Global Alliance** el propósito de la RSE es hacer que “la actividad de la empresa y su cultura sean sostenibles de acuerdo con tres dimensiones: económica, social y medioambiental (...). Las empresas no pueden florecer en detrimento de los stakeholders, y, en general, del bienestar de la sociedad” (Ortiz y Crowther, 2004, p. 4).
5. **Business for Social Responsibility (BSR)**, organización global que ayuda a compañías a alcanzar el éxito respetando los valores éticos, las personas, comunidades y el ambiente, define la RSE “como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y

públicas que tiene la sociedad frente a una empresa” (Correa y otros, op. cit., p. 18).

A fin de cuentas, puede decirse que la definición de RSE debe abarcar los siguientes elementos: presenta un carácter voluntario, considera las expectativas de los grupos de interés y representa en su nivel más alto un compromiso con el desarrollo sustentable.

### ***II.2.8. Enfoques de Responsabilidad Social Empresarial***

Existen diversas perspectivas acerca de la responsabilidad que los empresarios deben asumir con la sociedad. A continuación se presentan las más conocidas:

#### *Enfoque de los Accionistas*

En su artículo *Responsabilidad Social y Economía de Mercado* publicado en 1970, Milton Friedman, premio Nobel de Economía (1976), enfoca la responsabilidad del empresario exclusivamente en la maximización de beneficios, enmarcada en el cumplimiento de las leyes.

Para Friedman, la doctrina de RSE resulta subversiva, ya que supone la aceptación de la perspectiva socialista, según la cual son los mecanismos políticos y no los de mercado, la manera más adecuada de asignar recursos escasos en usos alternativos (Mayorga y Jaime, 2001) provocando así enfrentamiento entre los empleados de la organización, debido a la disyuntiva de dirigir su esfuerzos en la consecución de los objetivos del empresario (acumulación de ganancias) o la mejora del bienestar social.

Según dicho autor, el bienestar social se alcanza permitiendo el libre funcionamiento del mercado y evitando cualquier intervención exógena. Sin embargo, acepta que la única manera de considerar la responsabilidad social dentro de los objetivos organizacionales, sería si se eliminaran los impuestos sobre la empresa; pero mientras existan, no hay justificación para permitir que se deduzcan del líquido imponible las contribuciones a las instituciones educativas o de caridad.

Frente a la postura de Friedman, Kennet Arrow (Premio Nobel de economía 1972) sostiene que la misma sólo sería factible en mercados de competencia perfecta, pero no en situación de mercados imperfectos (Montuschi, 2005), dada la presencia de monopolios (la distribución del ingreso resulta muy desigual y carente de equidad) y también de las asimetrías de información y externalidades negativas. En consecuencia Arrow observa como oportuno y necesario una idea de responsabilidad social enmarcada en códigos éticos y normas legales, con capacidad de regular lo anterior (Montuschi; op. cit.).

En síntesis, el enfoque de los accionistas supone la empresa como un instrumento de sus accionistas, los cuales deben asumir solamente la responsabilidad de generar ganancias, y por lo tanto acciones como donativos constituirían un uso inapropiado de sus fondos.

#### *Enfoque de los Stakeholders*

En palabras de González (2001) su origen se enlaza:

“a la exigencia de la sociedad norteamericana en la década de los 50 y 60, de considerar algo más que beneficios económicos por parte de las empresas. Se requería y reclamaba a la empresa que fuera más allá de la búsqueda de una buena y saneada cuenta de resultados e incluyese en su

modo de funcionar también unos beneficios no ya de tipo económico sino social” (p. 192).

Por consiguiente, este enfoque constituye la formulación teórica de la RSE, adoptada y llevada a la práctica tradicionalmente solo por grandes compañías hasta comienzos del nuevo milenio, cuando las PYMES empezaron a compartir formalmente dicho compromiso.

Stakeholder es un término inglés utilizado por primera vez en 1984 por R. E. Freeman en su obra *Strategic Management: A Stakeholder Approach* para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Clarkson (1995) define a los Stakeholders como (citado por García y Ruiz, 2002) los grupos “que tienen, reclaman, o poseen, derechos o intereses en una organización y en sus actividades” (p. 8); a saber: accionistas, trabajadores, proveedores y clientes.

De manera opuesta a la visión de Friedman, Freeman (1984) expresa: (citado por Toro, 2006) “los directivos deben llevar adelante acciones que sean óptimas para una amplia gama de Stakeholders, más que realizar sólo aquellas para maximizar los beneficios de los accionistas” (p. 350), ya que construir buenas relaciones con estos grupos podría generar mayores beneficios al desarrollar activos intangibles que podrían ser fuente de ventajas competitivas.

Por ello, Freeman (1984) concluye: (citado por Toro, op. cit.) “es necesario incorporar a los Stakeholders dentro de la dirección estratégica al desarrollar planes de acciones para cada uno y colocando recursos para esos planes” (p. 351), en virtud de afianzar relaciones productivas que en el largo plazo conformarán el capital social de la empresa.

### *Enfoque del Desarrollo Sostenible*

La aparición de graves problemas ambientales a mediados del siglo XX, como el calentamiento global de la atmósfera, el agotamiento de la capa de ozono, la contaminación, los cambios climáticos, la desaparición de numerosos hábitats naturales, etc., llamaron considerablemente la atención de la comunidad internacional.

En vista de esta situación, a partir de los años 60 comenzaron a debatirse los efectos negativos causados por los modelos de desarrollo imperantes al medio ambiente, sumándose distintos actores mundiales, tales como políticos, científicos y académicos para deliberar la manera en que las empresas interactúan con el medio ambiente.

A raíz del cuestionamiento de los modelos vinculados al consumo y manejo indiscriminado de los recursos naturales, surge en 1987 el concepto de desarrollo sostenible, difundido en el informe Brundtland de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas, como aquel que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro (Olabe, 2004). Ello supone mantener una compatibilidad entre el sistema económico y el medio ambiente.

La empresa entonces es de vital trascendencia para contribuir al desarrollo sostenible, y por ende necesita reflexionar acerca del papel que va a ejercer. Al respecto Olabe dice:

“la empresa debe ser capaz, en primer lugar, de generar valor para sus clientes y accionistas y generarlo con una perspectiva a largo plazo. Al mismo tiempo, reconocer que su principal activo son las personas que la forman, ya que

de su creatividad y capacidad de innovación depende la competitividad de la misma. Finalmente, debe reconocer que se encuentra inmersa en la sociedad y participa de sus preocupaciones y valores; aceptando que la preservación del medio natural ha entrado a formar parte del concepto de calidad de vida en las sociedades desarrolladas y actúa en consecuencia, incorporando la variable ambiental en el corazón de su estrategia corporativa” (2002, p. 4).

Lo anterior, ha suscitado múltiples iniciativas internacionales: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (1999), las directrices de la OCDE para las empresas multinacionales (2000), ect; con el objetivo promover y ampliar el alcance de la RSE, y también de garantizar la calidad de vida sin exceder la capacidad de carga de los ecosistemas que la sustentan.

Por lo tanto, la RSE en su máxima expresión no es más que el compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible, reflejándose en un comportamiento ético y respetuoso hacia la comunidad y el medio ambiente.

### ***II.2.9. Instrumentos de Evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial***

El interés mundial en la RSE ha impulsado el crecimiento sustancial de instrumentos que permiten evaluar y comunicar las acciones sociales emprendidas por las empresas. El Balance Social y la Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) destacan como los más utilizados en éste contexto. Adicionalmente, existen estándares internacionales y principios, los cuales ratifican la RSE y guían el comportamiento organizacional a nivel social y medioambiental, que merecen ser citados brevemente.

### *Balance Social*

El Balance Social es una herramienta que mide de manera cuantitativa y cualitativa los actos de Responsabilidad Social efectuados por la empresa en un período determinado (Berti y otros, op. cit.). En Latinoamérica existen distintos modelos de Balance Social, sobresaliendo: el Modelo Ibase, el Modelo Ethos y el Balance Social para la empresa venezolana.

#### *Modelo Ibase*

Éste modelo fue elaborado en 1997 por el Instituto Brasileño de Análisis Sociales y Económicos (Ibase), y sirve de medio para que las empresas en Brasil publiquen informaciones sobre proyectos, beneficios, acciones sociales y ambientales dirigidas a empleados, inversores, accionistas y a la comunidad (Instituto Ethos, Fundación Emprender y Redes, 2002). Se inspira en el formato de los balances financieros, y expone detalladamente, los datos cuantitativos asociados a la RSE: inversión en medio ambiente, etc. (Véase en Anexo 1).

#### *Modelo Ethos*

Constituye un esfuerzo del Instituto Brasileño Ethos en virtud de desarrollar herramientas evaluativas de la actividad responsable. Dicho modelo (Véase en Anexo 2) ofrece directrices generales que ayudan al empresario a organizar mejor las informaciones de los públicos afectados por sus negocios. Por ello, sugiere la presentación de indicadores de gestión, que buscan expresar los impactos de las acciones en materia social y ambiental (Instituto Ethos, 2003).

### *Balance Social para la empresa venezolana*

Éste Balance Social, propuesto en 2004 por la Fundación Escuela de Gerencia Social, fue diseñado de acuerdo a la idiosincrasia y características propias de la empresa venezolana. El mismo comprende: un Informe Social, un Resumen del Balance Social y un Informe Divulgativo.

Según, Berti y otros (2002) el Informe Social registra las características de la empresa y las metas que se propone, así como los costos de las acciones sociales realizadas. El Resumen del Balance Social por su parte sintetiza cuantitativa y cualitativamente las acciones de responsabilidad social tanto internas como externas acometidas por la organización en un período determinado. El Informe Divulgativo refleja los resultados presentados tanto en el Informe Social como en el Cuadro Resumen, siendo competencia de la organización la determinación de su contenido y el público al cual va dirigido. (Véase en Anexo 3)

### *Guía para la realización de Memorias de Sostenibilidad*

La Guía para la realización de Memorias de Sostenibilidad es una herramienta creada por la Global Reporting Initiative en 1997, para orientar a las empresas en la evaluación de su desempeño social, económico, y ambiental. La memoria presenta 50 indicadores de desempeño centrales y 47 adicionales, que a fin de cuentas ponen en manifiesto la situación actual y relación entre la organización y sus Stakeholders. Estos indicadores, que son en definitiva medidas de actuación, pueden ser cualitativos o cuantitativos.

Preparar un informe exigido por el GRI, requiere que una empresa haga uso de todos los indicadores centrales o dar razones de por qué no lo hace. Los indicadores son amplios y cubren asuntos tales como el impacto económico, el

consumo de recursos naturales, el impacto sobre la biodiversidad, la educación y el trabajo infantil., entre otros. (Véase en Anexo 4)

### *Estándares Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial*

Los estándares de mayor uso y reconocimiento mundial relacionados a la RSE son los siguientes: la norma AA1000 de la organización Accountability, la norma SA8000 del Accountability International y la norma ISO 26000 del International Organization for Standardization.

#### *AA1000*

Es un estándar cuya utilidad reside en garantizar la credibilidad y calidad del informe o Memoria de Sostenibilidad de la organización. Su aplicación debe realizarse mediante un agente externo independiente, con el fin de obtener imparcialidad en la verificación de la Memoria.

#### *SA8000*

Establece los requisitos a ser cumplidos por los empleadores en el lugar de trabajo, incluyendo los derechos de los trabajadores y condiciones laborales saludables, entre otros. Los elementos normativos de ésta norma se basan en la legislación nacional, en los instrumentos internacionales de derechos humanos y en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

#### *ISO 26000*

Norma orientada a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación, que engloba conceptos, características, principios o prácticas de RSE, así como también sus dimensiones fundamentales: gobernanza de la

organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, asuntos de consumidores y desarrollo de la comunidad.

### *Principios Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial*

Son iniciativas enmarcadas en la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil relativas a los derechos humanos, la ética comercial, protección del medio ambiente, etc.

### *El Pacto Mundial*

El Pacto Mundial fue formalmente realizado en la sede de la ONU el 26 de septiembre del 2000. Su propósito es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

### *Las Líneas Directrices de la OCDE*

Agrupar diversas normas y principios dirigidos a las multinacionales para fomentar la conducta empresarial responsable, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución al desarrollo sostenible.

### *Los Principios de La Caux Round Table*

Según los Principios de la Caux Round Table, el empresariado mundial debe jugar un papel más importante en la mejora de las condiciones económico-sociales. Siguiendo la declaración de objetivos, este documento pretende expresar una norma mundial para medir la conducta de las empresas: “se pretende establecer un procedimiento que identifique valores compartidos, que reconcilie valores no

compartidos, y que desarrolle, consecuentemente, una común interpretación de conducta empresarial aceptada y respetada por todos.” (Ortiz y Crowther, op. cit., p. 5).

En definitiva, es un código de conducta ética empresarial desarrollado por hombres de negocios con amplia experiencia en los mercados mundiales, con la finalidad de crear un sistema de valores universales para la gestión de la empresa.

#### *Principios Globales de Sullivan*

Es un código de conducta elaborado en 1977 por el reverendo León Sullivan, fundamentado en los derechos humanos y la igualdad de oportunidades, y dirigido a compañías que operaban durante la Sudáfrica de la segregación racial. Los principios de Sullivan se reconocen por haber sido uno de los esfuerzos más eficaces para acabar con la discriminación racial en los lugares de trabajo en Sudáfrica y por haber contribuido a dismantelar el apartheid.

#### ***II.2.10. Beneficios de los Instrumentos de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial***

La adopción de los instrumentos presentados, además de intentar satisfacer una demanda creciente relacionada a la difusión de prácticas responsables, también proveen beneficios para la empresa. A continuación se presentan algunos:

- Agrega valor a la empresa: los instrumentos de RSE son cada vez más valorados por los inversionistas y consumidores en el mundo. Por lo tanto su uso puede generar activos intangibles como reputación y mejora de la imagen corporativa.

- Mejora las relaciones con los grupos de interés: la empresa que realiza el esfuerzo por publicar y hacer transparentes sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con sus grupos de interés. Los instrumentos demuestran la iniciativa de la empresa por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos.
- Reduce costos producto de crisis: en un mundo globalizado, en el cual las informaciones sobre las empresas circulan permanentemente en los mercados internacionales, una conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de cualquier organización moderna. Además, la comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus Stakeholders, reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto.
- Disminuye el riesgo de publicidad adversa: las empresas que dan cuenta de sus acciones, están mejor preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros Stakeholders; de esta forma se evitan percepciones negativas de la empresa.
- Identificación de potenciales conflictos: el esfuerzo por compilar toda la información requerida en un reporte social puede ayudar a identificar prácticas o situaciones que pudiesen comprometer a la compañía. Esta pronta detección de conflictos latentes, da la oportunidad a la empresa de resolver el problema antes de que éstos terminen en costosas demandas legales o en una negativa exposición pública.
- Mejora la efectividad organizacional: el balance social es un instrumento moderno de gestión y una valiosa herramienta para estructurar, medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus diversos escenarios. Por ejemplo, un reporte social y medioambiental brinda a la compañía la

oportunidad de reunir y apreciar más claramente la información sobre sus operaciones y los impactos de las mismas.

### ***II.2.11. Críticas a los Instrumentos de Evaluación de RSE existentes***

Dado que la RSE incidió particularmente sobre empresas de gran tamaño durante varias décadas, es comprensible que instrumentos como el Balance Social y la Memoria de Sostenibilidad, siguiendo los enfoques de Stakeholders y Desarrollo Sostenible, ostenten parámetros de evaluación que no se ajusten a las PYMES, aun cuando el GRI haya realizado una adaptación de la Memoria para las mismas.

Al respecto, Correa y Van Hoof (2010) remarcan lo siguiente:

“estos modelos ideales generalmente son desarrollados a partir de empresas grandes y multinacionales en economías desarrolladas. Algunas veces son reducidas al contexto particular de las MIPYMES. Sin embargo, las mismas no hacen énfasis en los aspectos técnicos con el negocio en particular, ni con la capacidad de gestión, ni con el potencial de cambio de las empresas. De esta manera, su alcance es limitado para percibir la realidad y heterogenidad en cuanto a capacidades de gestión entre las diversas empresas del sector de las MIPYMES” (p. 11)

Ésta situación, explica significativamente los bajos porcentajes de utilización del Balance Social y las Memorias de Sostenibilidad por parte de las PYMES (de todos los sectores económicos) involucradas con la RSE en Venezuela y Latinoamérica (Vives y otros, op. cit.), y también revela la dificultad que éstas atraviesan para disponer de herramientas adecuadas que ponderen su interacción con los Stakeholders.

En el caso venezolano, verbigracia, el Balance Social propuesto por la Fundación Escuela de Gerencia Social no recoge las características propias del sector

(manufacturero, comercial o servicio) al cual pertenecen las empresas, en tanto que exige el cumplimiento de ciertas acciones no acordes a las capacidades operativas y organizacionales de las pequeñas empresas, específicamente: laboratorios clínicos. De allí que estos, aún cuando ejerzan labores sociales en alguna medida y decidan difundirla, les será imposible en vista de que no cuentan con instrumentos idóneos para ello.

En cuanto a los estándares, es preciso destacar que el SA8000 además de no contener todas las características propias de la RSE (medio ambiente, compromiso con el entorno, etc.) resulta inaccesible para las PYMES por el elevado coste que su certificación conlleva (Fernández, 2011), ocurriendo lo mismo con la norma AA1000, cuya aplicación requiere la contratación de consultores externos, implicando desembolsos importantes.

Así, las PYMES más grandes (manufactureras y aquellas con actividad exportadora) y las que gozan de buena o muy buena condición económica, son las que tienen mayor chance de acoger los instrumentos de evaluación de RSE presentados (Vives y otros, op. cit.).

#### ***II.2.12. Adaptación de la Responsabilidad Social en la Pequeña y Mediana Empresa***

En los últimos años, el surgimiento de iniciativas y debates a nivel mundial reconocen el hecho de que la RSE no es labor exclusiva de las grandes empresas: las PYMES tienen igual corresponsabilidad.

Sobre éste punto, Moral (2009) ratifica lo siguiente:

“la RSE nació asociada a las grandes empresas multinacionales, pero con el paso del tiempo, y dada su

importancia en la economía se ha visto la necesidad de trasladar el concepto, las prácticas y los instrumentos de la RSE a las PYMES pues representan la gran mayoría de las empresas europeas” (p. 43)

Por otra parte, según la Fundación Prohumana y la Confederación de la Producción y del Comercio (2006):

“las PYMES históricamente se han situado dentro del encadenamiento productivo como los proveedores de las grandes empresas. De este modo, reciben o recibirán en un futuro próximo, demandas de las empresas a las que ofrecen sus productos o servicios por desarrollar prácticas y políticas de RSE” (p. 7).

Sin embargo, la escasa literatura muestra que en muchos casos las PYMES, como consecuencia natural de las creencias o intuiciones de sus dueños o gerentes, llevan a cabo acciones enmarcadas en la RSE desde tiempo atrás, a pesar de desconocer el propio concepto de RSE (Vives, op. cit.).

Ahora bien, la introducción y desarrollo de la RSE en términos formales no resulta fácil para las PYMES: presentan una serie de limitaciones relativas a los recursos financieros, humanos y a menudo también, de tiempo para su dirección, que obstaculizan la puesta en marcha de prácticas y estrategias encaminadas a lograr un equilibrio entre la dimensión económica, social y ambiental (Argandoña, 2008).

La falta de recursos financieros (insuficiencia de capital, dificultades para el acceso al crédito) implica generalmente, una aversión al riesgo elevada, que hace a las PYMES temerosas ante innovaciones cuya implantación pueda suponer costes a corto plazo, aunque tengan rendimientos potenciales elevados a largo plazo, como ocurre con muchas de las iniciativas de responsabilidad social.

Las PYMES además, carecen de estructuras formales desarrolladas y de personal especializado. Sus directivos, enfocados en el día a día, deben atender actividades muy diversas, con una patente falta de tiempo, sobre todo para pensar en el futuro y anticiparse a los acontecimientos. En estas empresas, no resulta fácil delegar, debido a la baja cualificación de los empleados; así, la comprensión y la asunción de prácticas responsables quedan descartadas de su horizonte.

En la pequeña empresa, donde la supervivencia es importante, la Responsabilidad Social representa un peligro más que una oportunidad, porque las obliga a pensar de otra manera, prestar atención a otras variables y considerar de otro modo las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades organizacionales. En definitiva, invita a cambiar, a asumir riesgos, y esto no siempre es aceptado ni siquiera por la dirección de una empresa grande (Argandoña, op. cit.).

A pesar de la escasez de recursos (financiamiento, tiempo, etc.) las PYMES cuentan con muy buenas posibilidades a la hora de afrontar cambios de su entorno o aprovechar las oportunidades que se presentan:

“bien porque su estrategia se basa en variables como la calidad y el servicio, más que en los precios bajos; o porque tienen una mayor flexibilidad a la hora de atender las necesidades de sus clientes; o por la mayor implicación de sus empleados en la marcha de la empresa, o por la importancia que pueden conceder a las relaciones personales, tanto dentro como fuera de la organización, etc.” (Argandoña, op. cit., p. 16-17).

En este sentido, la adopción RSE podría tener cabida como un elemento de gran preponderancia en la filosofía o cultura organizacional, misión y visión de las PYMES.

Si bien las PYMES aspiran devengar los mayores beneficios posibles, a diferencia de las grandes empresas, en muchos casos no es el componente principal de su estrategia. Según Vives (op. cit.):

“esto no quiere decir que las PYMES no estén interesadas en los beneficios, ya que si no los tienen tendrán una vida muy corta. Lo que quiere decir es que pueden estar dispuestas a sacrificar algunos de estos beneficios, consciente o inconscientemente, en el logro de otros objetivos como (...) contribuir al desarrollo de la comunidad, ayudar a los menos afortunados, etc.” (p. 346).

Ello implica que los valores éticos, sociales y medioambientales ocupan un lugar importante en las PYMES (probablemente más que en las empresas grandes) lo cual facilitaría aún más, la introducción de criterios de Responsabilidad Social.

Por su naturaleza, aún cuando la mayoría de las PYMES no tienen estructuras formales de funcionamiento, se basan esencialmente en las relaciones personales, desarrollando vínculos de abierta confianza con los Stakeholders más cercanos. Adicionalmente, las PYMES que tienden a ser locales (dependientes de clientes y empleados que viven cerca de la empresa), pueden involucrarse en las actividades de la comunidad.

En definitiva, el carácter de proximidad, impacto local, relación cotidiana y personal con sus públicos interesados y el entorno local, sumado a la flexibilidad ante los cambios y la menor burocracia, hace que las PYMES puedan estar muy preparadas para adaptarse a esta nueva filosofía de hacer negocios.

### II.2.13. Acciones Emprendidas por las PYMES en Materia de Responsabilidad Social

Son diversas las medidas de RSE que pueden llevar a cabo las PYMES con cada uno de sus Stakeholders. En éste contexto, merecen citarse las acciones propuestas por Hernández (2005):

#### Trabajadores

Con respecto a éste grupo de interés, les corresponde a las PYMES seguir las siguientes prácticas:

**Tabla 7. Acciones de RSE hacia los Empleados**

Qué hacer	Cómo
Mantener el entorno y las condiciones de trabajo seguras y saludables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar de manera sistemática y periódica el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad y salud.</li> <li>• Identificar los riesgos potenciales y tomar acciones preventivas.</li> <li>• Involúcralos a ellos tienen una mayor perspectiva de los problemas y posibles soluciones.</li> <li>• Aseguraos que todos en su puesto de trabajo conocen los procedimientos o indicaciones en materia de salud y seguridad.</li> </ul>
Desarrollar las competencias/ recursos para un buen ejercicio del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablad con los empleados/ as sobre las competencias/ recursos profesionales actuales y las precisadas para el buen desarrollo del trabajo.</li> <li>• Recapacita sobre las vuestras, puede ser un buen ejercicio para mejorar tu propio desarrollo.</li> <li>• La inversión en el desarrollo personal es un componente básico de la gestión empresarial.</li> </ul>
Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar <sup>5</sup>	<p>En una PYME es fácil conocer la situación personal de cada uno. Interésate por ella y permite la conciliación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• flexibilidad de horarios,</li> <li>• compatibilidad de turnos,</li> <li>• reparto equitativo del trabajo,</li> <li>• eliminación o reducción de horas extraordinarias,</li> <li>• fomentando el tele trabajo...</li> </ul>
Fomentar la igualdad de oportunidades	<p>Considerad por principios, desde la selección de personal, la contratación, la retribución, la formación continua, el desarrollo profesional, la participación, la publicidad...que el género, la procedencia cultural, discapacidad <sup>6</sup>, orientación sexual, edad, religión...no afecta a la potencial contribución y a las capacidades que una persona puede aportar al puesto de trabajo.</p>

Continuación Tabla 7

Qué hacer	Cómo
Dar seguridad en el empleo, pago digno y oportunidades de progreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar el empleo estable y de calidad, frente a la subcontratación o los contratos temporales.</li> <li>• Conocer las habilidades de tus trabajadores y trabajadoras y potencia su progreso/ estabilidad en la empresa.</li> </ul>
Desarrollar la comunicación fluida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultadles y dejadles participar: vuestros trabajadores y trabajadoras son las orejas y los ojos del negocio, a menudo son capaces de ver los problemas y las soluciones de manera anticipada.</li> <li>• No os olvidéis de comunicarles las decisiones que toma la empresa en relación a sus objetivos, sobre todo en lo que respecta a la integración de aspectos sociales y medioambientales en los mismos.</li> </ul>
Permitir la participación en la gestión, propiedad y beneficios de tus trabajadores y trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicadles en la toma de decisiones.</li> <li>• Recompensadles con participaciones en los beneficios o en la propiedad, no todo pago tiene que venir a través de salario mensual, hay otras maneras de recompensar mucho más efectivas.</li> </ul>

Fuente: Hernández (2005)

Lo anterior en conjunto, contribuye a elevar los niveles de satisfacción de los trabajadores, propicia un mejor clima interno por el fomento de las buenas relaciones laborales e incrementa el compromiso de los empleados con la empresa, porque estos perciben que ocupan un lugar importante en los ámbitos de gestión de la organización.

### *Clientes*

Una empresa que se preocupa de la satisfacción de sus clientes, mejora la fidelidad de ellos y mejora su reputación corporativa. Lograr impactar a los mismos, requiere de políticas y procedimientos establecidos en la tabla subsiguiente:

**Tabla 8. Acciones de RSE hacia los Clientes.**

Qué hacer	Cómo
Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de nuestros clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizando encuestas periódicas o,</li> <li>• Preguntas directas en las negociaciones o procesos de venta,</li> <li>• Establecer canales de comunicación de quejas, reclamaciones, sugerencias... Analizarlas, clasificarlas periódicamente para tomar las acciones oportunas (p.e.: saber si están relacionadas con el proceso de venta o post-venta).</li> <li>• Identificando las tipologías de clientes, el grado y razones de su fidelidad...</li> </ul>
Fomentar la comunicación fluida con los mismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer canales de comunicación fluida y eficiente (recepción y respuesta sistematizadas): teléfono para clientes, teléfono de atención al consumidor, buzón de sugerencias, correo electrónico...</li> <li>• Crear una base de datos por clientes para tener un registro de la trazabilidad de la relación con los mismos.</li> <li>• Mejorar el etiquetado y presentación...p.e.: pensando en colectivos invidentes en productos de higiene y limpieza del hogar.</li> </ul>
Sensibilización medioambiental y social (en la venta y la post-venta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre los aspectos medioambientales y sociales contemplados en el producto y/o servicio suministrado (p.e.: en alimentación, los ingredientes procedentes de la agricultura biológica...o las partes de la cadena de producción realizadas a través de empresas de inserción...).</li> <li>• Implantar (e informar sobre ello) principios éticos en materia de comercialización y publicidad y en los derechos de los consumidores.</li> </ul>
Acuerdos con Grandes Clientes	<p>Realizar convenios con "Grandes Clientes" relacionados con el fomento y la mejora de aspectos RSC, tanto en sus relaciones como en los productos y servicios que se le suministran (p.e.: adaptar los productos o servicios a las necesidades especiales de los clientes con discapacidad, personas de mayor edad... campañas de sensibilización).</p>
Garantizar la seguridad (salud, medio ambiental, sociedad...), trazabilidad y calidad del producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos y servicios deben cumplir los requisitos legales y reglamentarios con respecto a la calidad y seguridad.</li> <li>• La empresa debe manifestar expresamente dicho compromiso y certificarlo, ante los clientes y consumidores.</li> <li>• La información suministrada a este respecto debe ser completamente transparente y en base a datos fiables y contrastados (certificados por entidades acreditadas...).</li> <li>• Ofrecer productos/ servicios que respondan a las expectativas de los clientes en cuanto a calidad y fiabilidad. Consulta a tus clientes para que las expliciten.</li> </ul>

Fuente: Hernández (2005)

## Comunidad

Para éste grupo se consideran las medidas expuestas a continuación:

**Tabla 9. Acciones de RSE hacia la Comunidad.**

Qué hacer	Cómo
Donaciones o patrocinios a ONGs, iniciativas sociales, culturales, deportivas, medioambientales, de cooperación al desarrollo...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionad causas sociales, medioambientales... locales, regionales o nacionales que sean relevantes o que vuestra empresa sea especialmente sensible a las mismas.</li> <li>• Involucrad a los empleados en este proceso: selección de los proyectos a apoyar.</li> <li>• Mediante donaciones monetarias o en especie (ordenadores usados, mobiliario de oficina, excedentes de comedores o de producción...) a instituciones de la región.</li> <li>• Realizad compras justas o solidarias (pe.: regalos de empresa procedentes de Comercio Justo o de Empresas con trabajadores del ámbito de la exclusión, Maquinas de Vending con Café del Comercio Justo<sup>11</sup> ...).</li> <li>• Evaluad el impacto directo e indirecto de este apoyo. Includ en las campañas de marketing dicha colaboración: nota en prensa, publicidad, patrocinio o esponsorización de actos...</li> </ul>
Voluntariado corporativo	Los empleados/as deben involucrarse en este proceso. Es posible que ellos quieran aprovechar sus competencias profesionales (Know- How) para ayudar a grupos de la comunidad local. Pensad en trabajadores/ trabajadoras más receptivos a estos temas y consultad con ellos como puede concretarse esta acción de voluntariado.
Dar preferencia a proveedores locales	En la selección de proveedores dar preferencia a aquellos situados en la comunidad: mejoras el impacto social y medioambiental de tu empresa.
Marketing con Causa o Promoción con Causa	Realizad campañas de captación de fondos a favor de causas sociales o medioambientales de la comunidad local o global, vinculadas a la venta de vuestros productos o servicios. Para que sea un éxito y permita la continuidad en la colaboración, lo más conveniente es apostar por la congruencia entre la causa y vuestra empresa.
Conocer el grado de impacto o implicación en la sociedad de vuestra empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premios, reconocimientos recibidos en los últimos años.</li> <li>• Tu creación neta de empleo en la región.</li> <li>• Apoyo a emprendedores o estudiantes en prácticas.</li> <li>• Proveedores procedentes del entorno local y/o de empresas de inserción.</li> <li>• Participación en procesos de desarrollo local: Agenda Local 21...</li> </ul>

Fuente: Hernández (2005)

### *Autoridades Locales*

Algunos de los actos que las PYMES pueden realizar en función de entablar buenos vínculos y referencias con las instituciones locales son:

**Tabla 10. Acciones de RSE hacia las Autoridades Locales.**

Qué hacer	Cómo
Mejorar tu comportamiento ante la administración	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar a cabo una "fiscalidad responsable", evitando prácticas deshonestas en materia de evasión fiscal, pago en plazo, morosidad...</li><li>• Informaos sobre las iniciativas en sostenibilidad y RSC que está llevando tu administración regional o local, y detecta en que medida puedes involucrarte en ellas. También puedes ajustar tus productos/ servicios a estas directrices: la sintonía te beneficiará.</li></ul>
Conocer tus cuestiones más relevantes en relación con las Administraciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratos o convenios firmados.</li><li>• Multas o sanciones recibidas y grado de resolución.</li><li>• Grado de integración en el desarrollo local: empleo joven, regeneración económica...</li><li>• Adoptar una actitud vigilante con respecto a nuevas exigencias reglamentarias e iniciativas de promoción de la innovación y el desarrollo local sostenible.</li></ul>

Fuente: Hernández (2005)

### *Proveedores*

Las empresas no son un ente aislado, y un ejemplo cotidiano de su interacción con otras es la cadena de suministro, compuesta por los proveedores o socios comerciales. Es más, para la mayoría de las empresas las buenas relaciones con ellos son un tema clave, dada la incidencia directa en la cadena de valor de sus productos o servicios y en la reputación de la compañía. Las acciones emprendidas enmarcan:

**Tabla 11. Acciones de RSE hacia los Proveedores.**

Qué hacer	Cómo
Asegurar prácticas éticas hacia los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estableciendo y cumpliendo un "Código de Conducta" <sup>17</sup> con los proveedores (puede ser a nivel particular de la empresa o a nivel sectorial a través de la asociación representativa), con el que se eviten prácticas abusivas: relaciones oportunistas, no respeto de los derechos humanos, laborales y medioambientales, precios injustos, incumplimientos no justificados de las condiciones de pago...</li> <li>• Control periódico del cumplimiento del Código con cada uno de los proveedores.</li> <li>• Controlar el grado de satisfacción y fidelidad de los proveedores. Implantar o exigir la norma SA 8000. <sup>18</sup></li> </ul>
Garantizar en la selección de proveedores la consideración de los aspectos de RSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estableced por escrito (en el Código de Conducta) criterios de selección de proveedores que contemplen/ valoren las medidas establecidas para la gestión, mejora o eliminación de sus impactos negativos: sociales, medioambientales (acreditación del cumplimiento de normas nacionales e internacionales, códigos de conducta internos de proveedores...); así como la calidad, servicio, innovación, seguridad de los productos suministrados...</li> <li>• Control y revisión periódica del cumplimiento de estos criterios de evaluación: visitas a proveedores, entrevistas en las renovaciones de contratos...</li> </ul>
Apoyar a proveedores locales	<p>En el Código de Conducta y en los criterios de selección, siempre que los procesos de producción lo permitan, dar prioridad a los proveedores locales.</p>
Constituir relaciones de mutuo beneficio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos de sensibilización conjunta con proveedores o bien asociaciones sectoriales con proveedores habituales.</li> <li>• Fomentar las relaciones duraderas y de calidad recíproca.</li> <li>• Convenios de colaboración para proyectos de eficiencia e innovación: optimización de rutas (instaurar la Logística moderna en la relación), canales de comunicación más ágiles (correo electrónico, Intranet reservado a proveedores...). Ellos conocen tu empresa o el sector desde una perspectiva única y privilegiada: escucha sus sugerencias y constituye redes de sinergias mutuas y positivas.</li> </ul>

Fuente: Hernández (2005)

### *Medio Ambiente*

Las empresas por su actividad provocan un impacto sobre el medioambiente ya que precisan consumir recursos que tras un proceso de transformación provocan desechos. Al respecto, las PYMES deben considerar:

**Tabla 12. Acciones de RSE hacia el Medio Ambiente.**

Qué hacer	Cómo
Conocer y cumplir las normas/ leyes medioambientales aplicables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar y contactar con los organismos competentes <sup>28</sup> en cada nivel administrativo, ya que en España la competencia medioambiental está transferida a las CC.AA.</li> <li>• Consulta a la Asociación Ecologista de tu región o a cualquiera de mayor ámbito. Te pueden prestar un valioso apoyo.</li> </ul>
Gestionar el consumo de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona tu consumo de agua, electricidad, gas, materiales no reciclables, materiales reciclables...</li> <li>• Márcate objetivos de mejora y evalúa su consecución.</li> </ul>
Minimizar los residuos y emisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce tus emisiones y residuos, gestionando las fuentes y seleccionando tus recursos.</li> <li>• Apuesta por el reciclado de tus residuos y de los productos que fabricas.</li> </ul>
Reconvertir la "amenaza medioambiental" en oportunidad competitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuesta por la ecoeficiencia <sup>29</sup>, el ecodiseño de tus procesos productivos/productos/ servicios.</li> <li>• Implanta Sistemas de Gestión Medioambiental como ISO 14001 (Mundial) y EMAS (Europeo) <sup>30</sup>.</li> <li>• Compromete a socios comerciales y proveedores con la "Causa Medioambiental" <sup>31</sup>.</li> </ul>

Fuente: Hernández (2005)

#### ***II.2.14. Beneficios de las Acciones Responsables Emprendidas por las PYMES***

La gestión financiera de la empresa es “aquella función de dirección que tiene por misión la adecuada administración de los recursos financieros escasos paralelos al circulante real microeconómico-empresarial en relación con la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa de supervivencia, rentabilidad y crecimiento” (Contreras; 2000:6).

Las acciones promovidas por las PYMES en el campo de la RSE contribuyen a mejorar la gestión financiera mediante: aumento de ingresos, disminución de costos,

aumento de productividad y disminución de riesgos y revalorización de activos (Vives, op. cit.).

### *Aumento de Ingresos*

La asimilación de los intereses de la comunidad y el entorno dentro de la cultura organizacional y la actuación de la empresa, conlleva a mejorar la reputación e imagen de ésta, generando lealtad de los clientes y mayor porción de mercado en el mediano y largo plazo, lo cual se traduce en mayores ingresos o ventas.

Según Vives (op. cit.) otra forma de impulsar los ingresos consiste en mercadear las características responsables del producto. Por ejemplo si el mismo:

“es reciclable, es eficiente en consumo energético, o es producido con materiales reciclados, con menos energía, más saludable, de producción orgánica, producido pagando sueldos justos, etc., la PYME puede responsablemente enfatizar estas características en el mercadeo del producto. En este sentido, es posible que la empresa pueda atraer una base de clientes que no podía atraer antes, y amplíe su nicho de mercado.” (p. 354)

### *Disminución de Costos*

Existen muchas oportunidades relativamente simples para que las PYMES adopten un comportamiento responsable e impliquen a su vez ahorro de fondos. La más accesible es el ahorro en recursos como: energía, agua, papel, materiales de empaque, reducción de desechos, reciclaje de materiales, utilización de subproductos, entre otros.

Por ejemplo, la disminución del consumo energético requiere alentar un sentido de conciencia a la hora de apagar las luces, computadores, equipos, etc.

cuando no se usan; en el caso del agua, debe reducirse su consumo no esencial y la instalación de equipos eficientes, mientras que el ahorro del papel se logra, reemplazando cuando sea pertinente, las impresoras y fotocopadoras por las que imprimen por ambos lados, o usando papel ya impreso por un lado para impresiones no críticas.

Para las PYMES que usan empaques, su manejo eficiente suele ser un área fértil para los ahorros: usando material menos costoso, reciclado, o diseñando el empaque de tal manera que consuma menos material, o maximizar la posibilidad de re-usar el empaque. Esto ahorra no solo material sino costos de energía, transporte y desechos.

En la reducción de desechos, los principales ahorros provienen no solo de la reducción del volumen sino también de la contaminación y el riesgo ambiental.

### *Aumento de la Productividad*

Las prácticas responsables relacionadas con el ambiente de trabajo como espacios de trabajo limpios y agradables, buenas facilidades de aseo, períodos de descanso, y una justa remuneración, entre otros, constituyen factores que motivan el crecimiento de la productividad en las PYMES (Vives, op. cit.).

Algo relativamente poco común en las PYMES es la participación laboral en las decisiones de la empresa, aún cuando sea a nivel táctico. La participación de los trabajadores puede contribuir no sólo a su motivación y al enriquecimiento de su trabajo, sino también a mejoras en los procesos productivos.

### *Disminución de Riesgos y Revalorización de Activos*

En base al empleo de políticas de RSE, particularmente hacia los trabajadores, la empresa puede evitar problemas relacionados con multas o demandas legales por daños y perjuicios. El respeto por los trabajadores y sus buenas condiciones laborales reducen la probabilidad de inminentes huelgas y el costo de accidentes laborales.

Por otra parte, las prácticas responsables aumentan el valor de los activos, sobretodo los intangibles (reputación, fidelidad, etc.), que si bien no se contabilizan en los estados financieros, son valorados a la hora de vender la empresa, o para las pocas PYMES que cotizan en bolsa, contribuyen a mejorar el valor de sus acciones.

### *Capital Social*

Adicional a los elementos financieros, la RSE representa una alternativa para el desarrollo del capital social en virtud de los ámbitos que abarca: a) económico-funcional: producción de bienes y servicios que la comunidad necesita, creación de empleos, capacitación, seguridad e higiene en el trabajo; b) calidad de vida: relaciones con los trabajadores, clientes o proveedores, preservación del medioambiente o nivel general de vida; c) inversión social: resolución de problemas de la comunidad con recursos de la empresa en materia de educación, cultura, deporte, arte, etc. (Delgado, 2005).

Las prácticas responsables hacen más próximas las relaciones entre PYMES y Stakeholders, ya que los beneficios de su intervención generan altos niveles de confianza y reciprocidad en las relaciones de intercambio. Así, en el largo plazo estos componentes forman parte del capital social de la empresa, que se refleja en la reputación y fiabilidad adquiridas (González, op. cit.).

El hecho de que las PYMES cuenten con capital social, fortalece las habilidades y capacidades para la actividad productiva. La existencia de densas relaciones sociales, además de fomentar la confianza y reputación, disminuyen costes de transacción y facilitan una mayor información e innovación. Según González (op. cit.) las relaciones cercanas y de carácter informal de las PYMES con sus Stakeholders, pueden proporcionar un vehículo para el acceso y diseminación de la información que a menudo resulta más eficiente y menos costosa en comparación a los mecanismos formales de comunicación de las grandes empresas.

Asimismo, la confianza y el compromiso mutuo (factores derivados del capital social) con todos los grupos que intervienen o se ven afectados por la actividad empresarial, facilitan la coherencia interna y la estabilidad en el largo plazo de las organizaciones (González, op. cit.).

#### ***II.2.15. Prácticas Responsables para los Laboratorios de Bioanálisis.***

Según la Organización Mundial de la Salud (2011) un Sistema de Salud engloba todas las organizaciones e instituciones cuyo objetivo principal es llevar a cabo actividades encaminadas a mejorar la salud.

Dentro del Sistema de Salud venezolano se encuentran los laboratorios clínicos: entornos complejos y dinámicos (pertenecientes a la pequeña empresa del sector salud), en donde los profesionales de bioanálisis realizan análisis clínicos que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud de los pacientes.

Los bioanalistas y el resto del personal de laboratorio, desarrollan sus actividades en un ambiente expuesto de manera continua a diferentes riesgos que ponen en peligro su salud y seguridad, dada la posibilidad de adquirir enfermedades

por el contacto con microorganismos patógenos o aquellos residuos contaminados con materia orgánica.

En este sentido, el personal que manipula muestras biológicas debe regirse por normas de bioseguridad, las cuales consisten en principios, técnicas y prácticas con el fin de mitigar los riesgos asociados a dicha labor.

Así, los laboratorios de bioanálisis en virtud de acoger la RSE, aparte de considerar las acciones que pueden realizar las PYMES con sus Stakeholders (mencionadas anteriormente), deben hacer seguimiento estricto de las normas de bioseguridad, ya que garantizan la salud de los trabajadores y en pequeña medida favorecen al medio ambiente a través de la disminución de desechos.

En los Anexos 5 y 6 se muestran las normas generales de bioseguridad que deben manejar los laboratorios clínicos, de acuerdo a Hernández (2010) y al Comité de Vigilancia Epidemiológica (2003) respectivamente.

Finalmente, es importante incorporar algunos artículos del *Código de Ética y Deontología del Bioanalista en su Ejercicio Profesional* del año 2001 (véase en anexo 7), dentro del accionar responsable de los laboratorios clínicos, concernientes a los deberes del bioanalista: en razón de su investidura profesional (art. 6 y 7), responsabilidad para con los pacientes (art. 13 y 14) y actuación en cargos de dirección (art. 42 y 44).

### II.3. Definición de Términos Básicos

- ▶ **Balance social:** consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información que correspondiente a la dimensión social de la actividad empresarial, difundida en un documento de alcance público, donde se puedan cuantificar los datos. El documento debe reflejar con objetividad e integridad la situación real de la institución, exponiendo tanto los impactos positivos como negativos del período considerado.
- ▶ **Global Reporting Initiative (GRI):** es una institución independiente en la que participan diversas partes interesadas o grupos de interés (Stakeholders) y cuya misión es elaborar y difundir la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, un informe contable opcional sobre sostenibilidad. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).
- ▶ **Grupos de Interés (Stakeholders):** un stakeholder es cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por una organización. En sentido amplio, el término incluye a proveedores, clientes, accionistas, empleados, comunidades, grupos políticos, gobierno, medios de comunicación, etc. Una definición más estrecha considera que los stakeholders de una firma son los proveedores, clientes, empleados, aportantes de capital y las comunidades.
- ▶ **Instrumento de evaluación:** herramienta que se elige o se construye para medir o valorar aspectos o características identificados en los procesos de evaluación. Por ejemplo: un cuestionario, una encuesta o una prueba.
- ▶ **Producto Interno Bruto no Petrolero:** valor de los bienes y servicios finales referentes a la actividad petrolera, producidos en el territorio de un país, durante un período determinado.

- ▶ **Memoria de sostenibilidad:** las memorias de sostenibilidad son informes de carácter voluntario y público que tienen el objeto de comunicar a los grupos de interés la posición de la empresa respecto a los temas que le son sensibles, además de mostrar el grado de cumplimiento de los objetivos y compromisos propuestos por la organización.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### III.1. Tipo de la Investigación

La presente se corresponde con una investigación tecnicista, la cual está

“dirigida a encontrar soluciones a problemas prácticos de orden social, educativo, económico, cultural o para satisfacer una necesidad sentida en un grupo, institución u organización a través de la elaboración de un plan, programa, diseño, estrategia, tecnología, producto original del investigador o adaptado por él para dar una solución a la situación problemática” (Arocha y otros, 2009, Pág. 9).

Dentro de ésta modalidad existen tres tipos de investigación:

“**a) Propuestas:** son proyectos para resolver problemas fundamentados en la experiencia del investigador (...); **b) Proyectos especiales:** son trabajos que llevan a la creación de objetos tangibles, para ser usados como solución a problemas, intereses o necesidades demostradas (...); **c) Proyectos Factibles:** son trabajos que conllevan propuestas viables para atender necesidades demostradas a través de una investigación de campo o documental ya sea de una organización, grupo social o institución, a ser usados como solución al problema delimitado” (Arocha y otros, op. cit., Pág. 10).

En consecuencia, la presente se enmarca en un estudio de tipo Proyecto Factible, implicando tres fases para su desarrollo: Diagnóstico, Factibilidad y Diseño de la Propuesta.

## **III.2. Diseño de la Investigación**

El estudio se abordó a través de una investigación documental (implicando una indagación exhaustiva de libros, artículos, prensa escrita, documentos electrónicos, etc.) conjuntamente con una investigación de campo.

## **III.3. Diagnóstico**

### ***III.3.1. Población***

En criterio de González y Salazar (2008):

“la población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para propiciar los datos, que son susceptibles de los resultados alcanzados” (Pág. 12).

En la presente, la población está representada por todos los Laboratorios Clínicos de Puerto Cabello – Edo. Carabobo. Al respecto, cabe decir que el Colegio de Bioanalistas del Estado Carabobo no dio respuesta a la solicitud realizada por el autor sobre el número de Laboratorios registrados en Puerto Cabello. Sin embargo, de acuerdo a consultas con diversos bioanalistas de la zona, se estima que existen entre 30 y 40 Laboratorios Clínicos.

### ***III.3.2. Muestra***

Según Collado, Lucio y Sampieri (2010) existen dos procedimientos para la extracción de la muestra:

1. Probabilístico: todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos, y se obtienen a través de una selección aleatoria.
2. No probabilístico: supone un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario. La elección depende de la decisión de un investigador o grupo de encuestadores.

Para efectos de ésta investigación se utilizó el no probabilístico, con un muestreo de cinco Laboratorios de Bioanálisis: Laboratorio Clínico Santa Fé, Laboratorio Clínico Lapremca, Laboratorio Clínico del Caribe, Laboratorio Clínico de Policlínica Central y Laboratorio Clínico Batista Benítez. La razón por la cual se escogió el método referido, es debido a que dichos Laboratorios fueron referenciados como propicios (en virtud de la buena disposición) para recabar información, que de acuerdo a su naturaleza, podría no ser proporcionada por otros.

### ***III.3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos***

En el área investigativa existen diversos instrumentos que permiten recabar información de interés. Entre ellos se encuentra el cuestionario, el cual “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Collado y otros, op. cit., p. 217). A fin de dar cumplimiento cabal a los objetivos planteados en la presente investigación, se eligió aplicar el instrumento mencionado.

Las preguntas del cuestionario pueden ser abiertas o cerradas. Según Collado y otros (op. cit.) las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas; mientras en las preguntas abiertas no están establecidas las alternativas de respuesta. Las preguntas utilizadas en el cuestionario

implementado fueron de tipo cerrada, dado que son más fáciles de codificar y preparar para el posterior análisis (Ver Anexo 8).

Ahora bien, de acuerdo a Collado y otros (op. cit.) los cuestionarios se emplean de dos maneras fundamentales: autoadministrado y por entrevista personal o telefónica. El primero se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan por si mismos; el segundo implica que una persona calificada (entrevistador) suministre el cuestionario a los participantes y anote las respuestas; y la entrevista telefónica como su nombre lo indica es aquella realizada mediante el teléfono. La aplicación del cuestionario en la presente investigación se basó en una entrevista personal de tipo estructurada, que consiste en la realización de una serie de preguntas bien definidas, y en este caso en particular, con respuestas cerradas: el entrevistado elige entre una variedad predefinida de respuestas.

#### ***III.3.4. Validez***

El cuestionario se validó en base al juicio de un metodólogo, un administrador público especializado en el área de metodología de la investigación, y un economista experto en estadística descriptiva, quienes evaluaron la congruencia y coherencia lógica de las preguntas con los objetivos planteados, y terminaron por aprobar el instrumento referido en un 100%.

#### ***III.3.5. Técnicas de análisis de Información***

Según Balestrini (1998) la información puede ser presentada de dos formas:

1. La presentación escrita: consiste en incorporar los datos recolectados en forma de texto a partir de una descripción de los mismos. Aquellos casos donde se manejen pocos ítems, es posible dar cuenta de la discrecionalidad de tales hechos.

2. La representación gráfica: permite explicar los fenómenos estudiados a través de figuras, cuadros, gráficas, etc.

En este caso, los resultados obtenidos y su posterior análisis se abordarán mediante la presentación escrita.

### ***III.3.6. Análisis de los Resultados***

Las entrevistas realizadas arrojaron que si bien las actuaciones de los Laboratorios Clínicos están apegadas a la Responsabilidad Social, no obstante se manifiestan en distintas formas. De hecho, en tres de los cinco Laboratorios consultados, a saber: Laboratorio Clínico Lapremca, Laboratorio Clínico Batista Benítez y Laboratorio Clínico del Caribe; la directiva afirmó representar un comportamiento responsable a partir del servicio de salud que dispensa a la sociedad, la maximización de utilidades a los accionistas, el cumplimiento de la normativa legal y velar por los intereses de los trabajadores y clientes; en el resto de los Laboratorios (Laboratorio Clínico de Policlínica Central y Laboratorio Clínico Santa Fé), aún cuando también tienen presente dichos elementos, la directiva aseguró participar igualmente a favor del beneficio de los proveedores, el medio ambiente y la comunidad.

Por otra parte, se conoció que la directiva de todos los Laboratorios Clínicos no comunican y evalúan su conducta socialmente responsable: carecen de información acerca de los instrumentos existentes adecuados para tal fin (Balance Social, Memoria del GRI, etc.); mas mostraron buena disposición para adoptar uno con las siguientes características: bajos costos, mínima complejidad en su uso y que conlleve elementos propios de los Laboratorios Clínicos.

En cuanto a las acciones de RSE emprendidas, las entrevistas revelaron que el comportamiento de la totalidad de los Laboratorios Clínicos con los clientes se enfoca en la celeridad y la calidad del servicio prestado, trato cordial e instalaciones de espera limpias. Por su parte, los intereses de salud y seguridad de los trabajadores, lo garantizan mediante el seguimiento de normas generales de bioseguridad (véanse en el Anexo 5 y 6) y la adscripción al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) quien vela porque se cumplan los lineamientos de la Ley Organica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT). Adicionalmente, según la información extraída, los empleados gozan en primer lugar de capacitación y adiestramiento continuo, en un ambiente laboral donde se fomenta la igualdad, respeto y honradez, a través de una comunicación fluida; en segundo lugar devengan salarios regidos bajo la modalidad hora/mes dispuestas en el Colegio de Bioanalistas de Venezuela, y en tercer lugar, los Laboratorios ofrecen horarios flexibles de trabajo y compatibilidad de turnos rotativos.

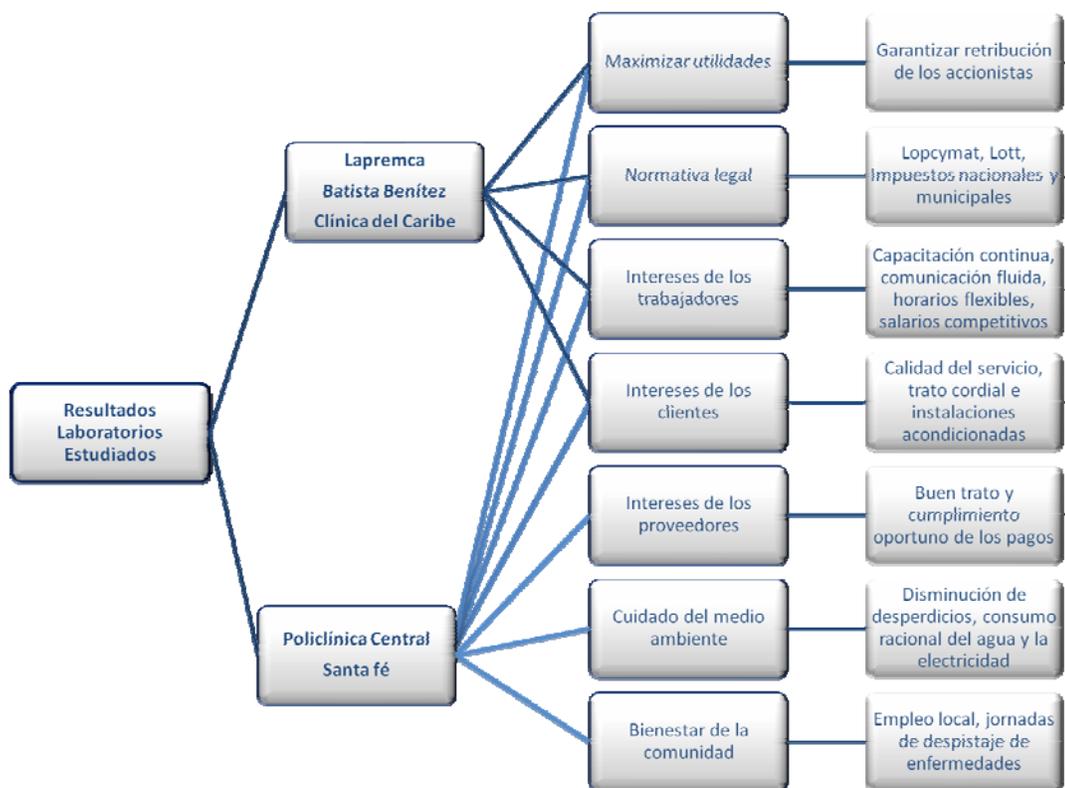
Sin embargo, cabe destacar que carecen de personal con discapacidad en la nómina, y sólo muy pocas empresas (Laboratorio Clínico de Policlínica Central y Laboratorio Clínico Santa Fé) cuentan con sistemas de compensación por buen desempeño.

En los Laboratorios Clínico de Policlínica Central y Clínico Santa Fé, las prácticas responsables concernientes a los proveedores se centran en un comportamiento responsable con los pagos y un trato adecuado encaminado a generar confianza y extensión en días de crédito. En cuanto al medio ambiente, emprenden acciones dirigidas a disminuir desechos o desperdicios mediante un uso eficiente de los implementos de trabajo (inyectoras, papel etc.) y el consumo racional del agua y la electricidad; mientras que en la comunidad, las actividades principales de RSE

son otorgar (en pocas ocasiones) empleo a bioanalistas oriundos del sector donde opera la empresa y jornadas de despistaje de enfermedades.

En el siguiente diagrama se presenta un resumen de los resultados previamente mencionados:

**Ilustración 1. Resultados de las entrevistas.**



Fuente: Elaboración Propia (2012)

### ***III.3.7. Conclusiones del Diagnóstico***

- Los Laboratorios Clínicos no sólo circunscriben su responsabilidad de acuerdo a lo que dicta el enfoque de los accionistas: asegurar ganancias a los propietarios, brindar bienes y servicios a la comunidad y seguir a cabalidad el marco legal; sino

también al planteamiento del enfoque de los Stakeholders y del Desarrollo Sostenible, donde los intereses de la comunidad, el medio ambiente, clientes, trabajadores y proveedores adquieren un papel importante dentro de la estrategia empresarial.

- Además de los costos implícitos y la no adecuación de los Instrumentos de Evaluación de RSE existentes a las capacidades técnicas y organizacionales de los Laboratorios como bien explica la teoría, las entrevistas probaron que el uso nulo de dichos instrumentos es debido a su poca difusión.
- Puede decirse que los Laboratorios estudiados cumplen con la mayoría de las acciones de RSE para PYMES según Hernández (2005), las normas de bioseguridad para Laboratorios Clínicos y su comportamiento es acorde al Código de Ética del Bioanalista.

#### **III.4. Factibilidad.**

El proyecto cuenta con factibilidad en primer lugar porque responde a una necesidad e intereses de parte de los Laboratorios Clínicos por evaluar el comportamiento socialmente responsable ejercido y comunicarlo a sus diversos Stakeholders, en virtud de adquirir activos intangibles como reputación, imagen corporativa, etc.; y en segundo lugar, debido a que mediante las entrevistas implementadas se corroboró la disposición y respaldo no solo de la directiva de todos los Laboratorios Clínicos estudiados, sino también de representantes del Colegio de Bioanalistas del Edo. Carabobo, de implementar el instrumento propuesto. Por otra parte, el mismo es de fácil comprensión, aplicación y accesibilidad, lo cual aleja la imposibilidad de llevarlo a la práctica.

En éste caso particular, la factibilidad técnica no aplica porque el proyecto no requiere de tecnología para el logro de sus objetivos, ni tampoco demanda factibilidad económica y financiera: el proyecto no busca generar ingresos.

### **III.5. Diseño de la Propuesta**

En función del análisis que arrojaron los resultados de las fases anteriores, y con base a los enfoques o Teorías de RSE, se procedió a elaborar un Instrumento que evalúe y comunique de la práctica responsable de los Laboratorios de Bioanálisis en Venezuela.

## **CAPÍTULO IV**

### **ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **IV.1. Descripción**

El instrumento planteado consta de un cuestionario de cincuenta (50) preguntas cerradas, referidas a las acciones de RSE que pueden emprender los Laboratorios Clínicos hacia los distintos Stakeholders (clientes, proveedores, trabajadores, comunidad y medio ambiente) con quienes interactúan. A su vez, cada respuesta conlleva una puntuación, siendo que la sumatoria total obtenida refleje el nivel cualitativo (bajo, medio o alto) de RSE ejercido por el Laboratorio Clínico.

#### **IV.2. Objetivo General**

Ofrecer una herramienta de comunicación y evaluación del comportamiento socialmente responsable de los Laboratorios de Bioanálisis en Venezuela.

#### **IV.3. Objetivos Específicos**

- Promover el interés a los Laboratorios Clínicos por adoptar la Responsabilidad Social en su estrategia y cultura organizacional.
- Lograr que los Laboratorios Clínicos adquieran una visión general de su actuación responsable, e igualmente comuniquen y ponderen la misma.
- Dispensar a los Laboratorios Clínicos de indicadores a partir de los cuales puedan formular y planificar estrategias de RSE.

#### **IV.4. Justificación**

Brindar una metodología idónea para cubrir la necesidad de los Laboratorios Clínicos por evaluar las prácticas responsables llevadas a cabo, y que a su vez implique bajos costos y ofrezca ventajas competitivas.

#### **IV.5. Diseño de un Instrumento de Evaluación del Nivel Cualitativo de RSE para Laboratorios de Bioanálisis**

El instrumento de Evaluación ha sido diseñado atendiendo en primer lugar los aportes provenientes de la investigación de campo, específicamente las acciones de RSE realizadas por los Laboratorios Clínicos, y en segundo lugar, considerando los enfoques de Responsabilidad Social existentes que reveló la indagación documental.

En este sentido, el instrumento se fundamenta en dos supuestos:

1. Una empresa puede adoptar un comportamiento socialmente responsable mediante tres (3) formas:
  - En base al Enfoque de los Accionistas (Pág. 51) el comportamiento socialmente responsable de la empresa se enmarca en: Proveer de bienes y/o prestar servicios a la sociedad, velar por los intereses de los accionistas, y cumplir con las leyes necesarias para desempeñar sus actividades.
  - En base al Enfoque de los Stakeholders (Pág. 52) el comportamiento socialmente responsable de la empresa está encaminado a: realizar acciones dirigidas al beneficio de aquellos grupos de interés sin cuya participación la empresa no se podría sostener: trabajadores, proveedores, y consumidores y/o clientes. Estos grupos de interés son los denominados Stakeholders primarios.

- En base al Enfoque de Desarrollo Sostenible (Pág. 53) el comportamiento socialmente responsable de la empresa consiste en: el compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible, y de esta manera ayudar a minimizar los problemas sociales (comunidad) y ecológicos.
2. Cada una de las formas de comportamiento socialmente responsable conllevan distintos niveles de trascendencia en la sociedad:

La primera forma de comportamiento responsable, que consiste en proveer bienes y servicios necesarios a la sociedad, cumplir con el marco legal y velar por los intereses de los accionistas, es de trascendencia baja para la sociedad porque enmarca el papel de la empresa en un sentido tradicional, donde se obvian los intereses de aquellos grupos (a excepción de los accionistas) que interactúan de manera directa o indirecta con la misma.

La segunda forma de comportamiento responsable adquiere mayor trascendencia en relación a la primera, porque la empresa amplía su radio de acción tomando en cuenta no sólo los intereses de los accionistas sino también los intereses de los trabajadores, proveedores, consumidores y/o clientes; grupos de interés sin los cuales la empresa no podría sostenerse.

La tercera forma de comportamiento responsable goza de una trascendencia superior debido a que constituye el apego de la empresa con el desarrollo sostenible, visto como aquel que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. En función de esto, tanto la comunidad como el medio ambiente deben ser el foco de las acciones emprendidas en materia de Responsabilidad Social.

Ahora bien, poner en práctica el instrumento, requiere la consideración de los siguientes puntos:

1. Respuestas a las Preguntas: para cada pregunta hay dos posibles respuestas: “SI” o “NO”.
2. Puntuación de las Respuestas: las respuestas serán puntuadas de acuerdo a lo establecido en el supuesto N° 2:

Se decidió puntuar con 25 puntos a las respuestas concernientes al marco legal y los intereses de los accionistas: prácticas responsables de poco impacto trascendental en la sociedad. Se asignó una mayor puntuación (100 puntos) a las respuestas asociadas a grupos de interés como proveedores, clientes y trabajadores, dado que aumenta el nivel de compromiso de la empresa. Por último, se fijó 150 puntos a cada respuesta correspondiente al medio ambiente y la comunidad, pues constituyen factores importantes para contribuir con el desarrollo sostenible.

3. Puntuación Total del Cuestionario: La puntuación total se calcula sumando la puntuación individual obtenida por cada una de las preguntas. La máxima puntuación que se puede obtener (de un total de 50 preguntas) es de 4.500 puntos. de lo cual se deriva un criterio que permite determinar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial; esto se explica de manera detallada a continuación:

- De cero (0) a mil quinientos (1.500) puntos:** La empresa se encuentra en nivel bajo de Responsabilidad Social Empresarial.
- De mil quinientos uno (1.501) a tres mil (3.000) puntos:** La empresa se encuentra en un nivel medio de Responsabilidad Social Empresarial.

- De tres mil uno (3.001) a cuatro mil quinientos (4.500) puntos:** La empresa se encuentra en un nivel alto de Responsabilidad Social Empresarial.

Precisado lo anterior, a continuación se muestra el Instrumento de Evaluación del Nivel Cualitativo de Responsabilidad Social Empresarial para Laboratorios Clínicos:

**Tabla 13. Instrumento de Evaluación del Nivel Cualitativo de RSE**

<b>Categoría</b>	<b>Número</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Validación</b>	<b>Observaciones</b>
<b>ASPECTOS LEGALES</b>	1	En materia de seguridad y salud laboral ¿Cumple con los lineamientos de la Lopcymat?				
	2	¿Cumple con la Ley del Impuesto sobre la Rentas y demás Impuestos Municipales?				
	3	En el área contractual ¿se maneja bajo lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo?				
	4	¿Se ajusta a lo referido en la Ley de Personas con Discapacidad?				
	5	¿El comportamiento de la directiva y empleados se ajusta a las especificaciones del Código de Ética del Bioanalista?				
	6	¿El Laboratorio Clínico se encuentra registrado en el Colegio de Bioanalistas?				
	7	¿Está formalmente registrado el Laboratorio Clínico?				
	8	¿La autorización para el funcionamiento de Laboratorio es renovada cada tres años tal como lo establece el artículo 10 de la Ley Parcial de la Ley de Ejercicio de Bioanálisis?				

<b>ACCIONISTAS</b>	9	¿Las ganancias operativas cubren con holgura los gastos financieros?					
	10	¿La empresa genera utilidad neta?					
	11	¿La empresa cuenta con suficiente liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo?					
	12	¿Se genera buen nivel de rendimiento sobre patrimonio?					
<b>TRABAJADORES</b>	13	¿Se capacita y adiestra continuamente a los empleados en función de aumentar su cualificación y crecimiento profesional?					
	14	¿Cuentan con sistemas de evaluación y compensación por buen desempeño que no necesariamente sean económicos?					
	15	¿Fomentan valores de respeto y honradez dentro del grupo de trabajo?					
	16	¿Emplean trabajadores con discapacidad?					
	17	¿Facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar ofreciendo flexibilización en el horario de trabajo, compatibilidad de turnos y reparto equitativo del trabajo?					
	18	¿La directiva mantiene una comunicación fluida con los trabajadores hasta el punto de hacerlos partícipes en las decisiones?					
	19	¿Las remuneraciones se rigen bajo la modalidad hora/mes que dispone el Colegio de Bioanalistas?					
	20	¿Se mantiene una actitud de respeto y colaboración con los empleados?					
	<b><i>Normas de Bioseguridad para la Reducción de Riesgos en Contra de la Salud y Seguridad de los Trabajadores:</i></b>						
	21	¿El laboratorio se mantiene limpio, ordenado y libre de materiales extraños?					

22	¿El personal utiliza permanentemente en el área de trabajo los elementos de protección personal: monogafas, mascarilla, bata plástica y guantes?				
23	¿Está adecuadamente etiquetado todo material corrosivo, toxico, inflamable, oxidante, radiactivo, explosivo o nocivo dentro del Laboratorio Clínico?				
24	¿Se emplean las técnicas correctas para minimizar el riesgo de aerosoles, gotitas, salpicaduras o derrames?				
25	¿Se utilizan pipetas automáticas para evitar cualquier riesgo de contaminación oral?				
26	¿Las cánulas, tubos contaminados y demás elementos de trabajo son sometidos a procesos de desinfección, desgerminación y esterilización en autoclave?				
27	A los tubos de ensayo con sangre en coágulos ¿se les coloca hipoclorito de sodio a 5000 ppm. durante 30 minutos? ¿Se tapan y una vez desechado este contenido, se procede a la desgerminación y esterilización mediante calor húmedo o seco para su posterior reutilización?				
28	¿Los demás fluidos orgánicos (flujos, cultivos, entre otros) se tratan mediante desinfección con hipoclorito a 5.000 ppm. durante 30 minutos?				
29	¿Se utilizan cabinas de seguridad biológica para los procedimientos que entrañan manipulación de cultivos de células infectadas, manejo de material con elevadas concentraciones de bacterias y actividades que generen aerosoles o gotitas como en los procedimientos de homogeneización?				

	30	¿Promueven normas acerca de no usar sandalias ni zapatos abiertos, evitar el trabajo con cabello largo no recogido, lentes de contacto, collares y prendas en general?				
	31	¿Cuentan con extinguidores de fuego en número suficiente, ubicados especialmente a la salida de las áreas del laboratorio, cargados y en condiciones operables?				
	32	¿Cuentan con un botiquín debidamente equipado de primeros auxilios?				
	33	¿Llevan un protocolo escrito de cualquier accidente e incidente ocasionado con elementos del Laboratorio Clínico?				
<b>CLIENTES</b>	34	¿Existe un departamento o personal encargado de atención a las quejas y sugerencias de los clientes?				
	35	¿Cuenta con procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores?				
	36	¿Guarda confidencialidad con respecto a los resultados de los exámenes de rutina o especiales de los pacientes?				
	37	¿Se mantiene un trato respetuoso y cordial con los clientes?				
	38	¿Se asegura la calidad en la consulta y en los resultados de los exámenes?				
	39	¿Las instalaciones de espera de los pacientes son limpias?				
<b>PROVEEDORES</b>	40	¿Cumple puntualmente con los pagos a sus proveedores y conforme a las condiciones acordadas?				

	41	¿Las negociaciones con los proveedores contemplan su crecimiento futuro, apostando por el mantenimiento de la relación en el largo plazo?				
	42	¿Alienta la participación de los proveedores en proyectos sociales y ambientales?				
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	43	¿Gestiona adecuadamente el consumo de recursos como agua y electricidad?				
	44	¿Minimiza en lo posible los desechos y residuos?				
	45	¿Informa regularmente a los empleados, proveedores, clientes y la comunidad sobre temas medioambientales a través del diálogo directo o cartelera informativa?				
	46	El material contaminado que deba ser desechado ¿se deposita en un recipiente resistente que lleva consigo una bolsa roja rotulada como: “Riesgo Biológico – Material Contaminado a Incinerar”? ¿Ésta después es entregada al personal del Aseo para su disposición final?				
<b>COMUNIDAD</b>	47	¿Mantiene relaciones cordiales con los vecinos de la comunidad?				
	48	¿Promueve y facilita horas a los empleados para acciones de voluntariado corporativo?				
	49	¿Proporciona empleo en la comunidad local?				
	50	¿Realiza jornadas de despistaje de enfermedades?				

Fuente: Elaboración propia. (2012)

Finalmente, en virtud de ayudar a comprobar la validez de las respuestas plasmadas en el Instrumento, se proponen en la siguiente tabla mecanismos de validación, para de este modo asegurar la credibilidad de los resultados obtenidos:

**Tabla 14. Mecanismos de validación recomendados para comprobar las respuestas suministradas en el Instrumento de Evaluación del Nivel de Responsabilidad Social Empresarial.**

Nro.	PREGUNTAS	MECANISMOS DE VALIDACIÓN
1	En materia de seguridad y salud laboral ¿Cumple con los lineamientos de la Lopcymat?	Verificar si la empresa está adscrita al INPSASEL.
2	¿Cumple con la Ley del Impuesto sobre la Rentas y demás Impuestos Municipales?	Verificar el último pago de Impuesto sobre la Renta e Impuestos Municipales.
3	En el área contractual ¿se maneja bajo lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo?	Consultar con la directiva sobre los beneficios que gozan los empleados de acuerdo a lo dispuesto en la ley.
4	¿Se ajusta a lo referido en la Ley de Personas con Discapacidad?	Consultar con directiva.
5	¿El comportamiento de la directiva y empleados se ajusta a las especificaciones del Código de Ética del Bioanalista?	Consultar con la directiva y empleados.
6	¿El Laboratorio Clínico se encuentra registrado en el Colegio de Bioanalistas?	Verificar con el Colegio de Bioanalistas.
7	¿Está formalmente registrado el Laboratorio Clínico?	Verificar el Registro de la empresa.
8	¿La autorización para el funcionamiento de Laboratorio es renovada cada tres años tal como lo establece el artículo 10 de la Ley Parcial de la Ley de Ejercicio de Bioanálisis?	Verificar el recibo de la autorización renovada.
9	¿Las ganancias operativas cubren con holgura los gastos financieros?	Verificar el índice Utilidad Operativa/Gastos Financieros
10	¿La empresa genera utilidad neta?	Verificar el margen de utilidad neta.

11	¿La empresa cuenta con suficiente liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo?	Verificar el índice Activo Circulante/Pasivo Circulante
12	¿Se genera buen nivel de rendimiento sobre patrimonio?	Verificar el índice Utilidad Neta/Patrimonio
13	¿Se capacita y adiestra continuamente a los empleados en función de aumentar su cualificación y crecimiento profesional?	Consultar con el personal si ha recibido adiestramiento continuo por parte de los directivos.
14	¿Cuentan con sistemas de evaluación y compensación por buen desempeño que no necesariamente sean económicos?	Consultar con el personal si ha recibido alguna bonificación o gratificación por buen desempeño.
15	¿Fomentan valores de respeto y honradez dentro del grupo de trabajo?	Verificar si la empresa cuenta con valores y principios establecidos.
16	¿Emplean trabajadores con discapacidad?	Verificar si hay algún trabajador con discapacidad en la nómina
17	¿Facilitan la conciliación de la vida laboral y familiar ofreciendo flexibilización en el horario de trabajo, compatibilidad de turnos y reparto equitativo del trabajo?	Verificar la cantidad de horas de trabajo por trabajador.
18	¿La directiva mantiene una comunicación fluida con los trabajadores hasta el punto de hacerlos partícipes en las decisiones?	Consultar con los empleados.
19	¿Los salarios se rigen bajo la modalidad hora/mes que dispone el Colegio de Bioanalistas?	Consultar con los empleados y la directiva. Verificar recibos de pago.
20	¿Se mantiene una actitud de respeto y colaboración con los empleados?	Consultar con los empleados.
21	¿El laboratorio se mantiene limpio, ordenado y libre de materiales extraños?	Verificar si el laboratorio se mantiene limpio, ordenado y libre de materiales extraños.
22	¿El personal utiliza permanentemente en el área de trabajo los elementos de protección personal: monogafas,	Verificar si cada empleado cuenta con sus respectivas monogafas, mascarilla, bata plástica y guantes.

	<p> mascarilla, bata plástica y guantes?</p>	
23	<p>¿Está adecuadamente etiquetado todo material corrosivo, toxico, inflamable, oxidante, radiactivo, explosivo o nocivo dentro del Laboratorio Clínico?</p>	<p>Verificar si esta etiquetado todo material corrosivo, toxico, inflamable, oxidante, radiactivo, explosivo o nocivo dentro del Laboratorio Clínico.</p>
24	<p>¿Se emplean las técnicas correctas para minimizar el riesgo de aerosoles, gotitas, salpicaduras o derrames?</p>	<p>Verificar con la directiva cuáles son las técnicas que se utilizan para minimizar el riesgo de aerosoles, gotitas, salpicaduras o derrames.</p>
25	<p>¿Se utilizan pipetas automáticas para evitar cualquier riesgo de contaminación oral?</p>	<p>Verificar si en los procedimientos se utilizan pipetas automáticas (para evitar cualquier riesgo de contaminación oral).</p>
26	<p>¿Las cánulas, tubos contaminados y demás elementos de trabajo son sometidos a procesos de desinfección, desgerminación y esterilización en autoclave?</p>	<p>Verificar si las cánulas, tubos contaminados y demás elementos de trabajo son sometidos a procesos de desinfección, desgerminación y esterilización en autoclave.</p>
27	<p>A los tubos de ensayo con sangre en coágulos ¿se les coloca hipoclorito de sodio a 5000 ppm. durante 30 minutos? ¿Se tapan y una vez desechado este contenido, se procede a la desgerminación y esterilización mediante calor húmedo o seco para su posterior reutilización?</p>	<p>Verificar si los tubos de ensayo con sangre en coágulos se les coloca hipoclorito de sodio a 5000 ppm. durante 30 minutos y además si se procede a la desgerminación y esterilización mediante calor húmedo o seco para su posterior reutilización.</p>
28	<p>¿Los demás fluidos orgánicos (flujos, cultivos, entre otros) se tratan mediante desinfección con hipoclorito a 5.000 ppm. durante 30 minutos?</p>	<p>Verificar si los fluidos orgánicos (flujos, cultivos, entre otros) se tratan mediante desinfección con hipoclorito a 5.000 ppm. durante 30 minutos.</p>
29	<p>¿Se utilizan cabinas de seguridad biológica para los procedimientos que entrañan manipulación de cultivos de células infectadas, manejo de material con elevadas concentraciones de bacterias y actividades que generen aerosoles o gotitas como en los procedimientos de homogeneización?</p>	<p>Verificar si se utilizan cabinas de seguridad biológica para los procedimientos que entrañan manipulación de cultivos de células infectadas, manejo de material con elevadas concentraciones de bacterias y actividades que generen aerosoles o gotitas como en los procedimientos de homogeneización y mezcla rigurosa.</p>

30	¿Promueven normas acerca de no usar sandalias ni zapatos abiertos, evitar el trabajo con cabello largo no recogido, lentes de contacto, collares y prendas en general?	Observar si el personal femenino utiliza sandalias o zapatos abiertos, el cabello recogido, lentes de contacto, collares y prendas en general.
31	¿Cuentan con extinguidores de fuego en número suficiente, ubicados especialmente a la salida de las áreas del laboratorio, cargados y en condiciones operables?	Verificar si en la salida del Laboratorio existe un extinguidor cargado y en condiciones operables.
32	¿Cuentan con un botiquín debidamente equipado de primeros auxilios?	Verificar si existe un botiquín en el Laboratorio debidamente equipado para prestar los primeros auxilios de emergencias.
33	¿Llevan un protocolo escrito de cualquier accidente e incidente ocasionado con elementos del Laboratorio Clínico?	Verificar si se lleva un protocolo escrito de cualquier accidente e incidente ocasionado con elementos del Laboratorio Clínico.
34	¿Existe un departamento o personal encargado de atención a las quejas y sugerencias de los clientes?	Verificar si existe un departamento o personal encargado de atención a las quejas y sugerencias de los clientes.
35	¿Cuenta con procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores?	Verificar cuáles son los procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores.
36	¿Guarda confidencialidad con respecto a los resultados de los exámenes de rutina o especiales de los pacientes?	Consultar con la directiva y empleados del Laboratorio. Verificar también si han existido faltas al respecto.
37	¿Se mantiene un trato respetuoso y cordial con los clientes?	Consultar con clientes aleatorios durante un período de tres meses.
38	¿Se asegura la calidad en la consulta y en los resultados de los exámenes?	Verificar si los bionalistas se rigen bajo los procedimientos estipulados.
39	¿Las instalaciones de espera de los pacientes son limpias?	Verificar el estado y la pulcritud de las instalaciones.
40	¿Cumple puntualmente con los pagos a sus proveedores?	Verificar recibos de pago.

41	¿Las negociaciones con los proveedores contemplan su crecimiento futuro, apostando por el mantenimiento de la relación en el largo plazo?	Verificar los términos del contrato.
42	¿Alienta la participación de los proveedores en proyectos sociales y ambientales?	Consultar a los proveedores sobre ello.
43	¿Gestiona adecuadamente el consumo de recursos como agua y electricidad?	Realizar comparación en los pagos del servicio de agua y electricidad de un periodo de tiempo a otro.
44	¿Minimiza en lo posible los desechos y residuos?	Comparar el peso de los desechos de un período de tiempo a otro.
45	¿Informa regularmente a los empleados, proveedores, clientes y la comunidad sobre temas medioambientales a través del diálogo directo o cartelera informativa?	Consultar con los empleados e igualmente verificar si hay material informativo sobre la importancia y cuidado del medio ambiente.
46	El material contaminado que deba ser desechado ¿se deposita en un recipiente resistente que lleva consigo una bolsa roja rotulada como: “Riesgo Biológico – Material Contaminado a Incinerar”? ¿Ésta es entregada al personal del Aseo para su disposición final?	Verificar si el material contaminado que deba ser desechado se deposita en un recipiente resistente que lleva consigo una bolsa roja rotulada como: “Riesgo Biológico – Material Contaminado a Incinerar”, y a su vez si ésta es entregada al personal del Aseo para su disposición final.
47	¿Mantiene relaciones cordiales con los vecinos de la comunidad?	Consultar con representantes vecinales sobre las relaciones del personal del Laboratorio Clínico con la comunidad cercana.
48	¿Promueve y facilita horas a los empleados para acciones de voluntariado corporativo?	Consultar a la directiva si ha cedido horas al personal para el apoyo de proyectos o solución de problemas locales.
49	¿Proporciona empleo en la comunidad local?	Verificar si en la nómina existen personas que habite en el sector donde opera el laboratorio clínico.
50	¿Realiza jornadas de despistaje de enfermedades?	Consultar con la directiva.

Fuente: Elaboración propia (2012)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amor, E. (1998). **Revisión del concepto de empresario: una exploración de las aportaciones de Keynes y Schumpeter.** Revista de dirección, organización y administración de empresas, ISSN 1132-175X, N° 20, pags. 16-23.

Argandoña, A. (2008) **La responsabilidad social de las empresas pequeñas y medianas.** Disponible: [http://www.iese.edu/es/files\\_html/5\\_40821.pdf](http://www.iese.edu/es/files_html/5_40821.pdf) [Consultado: 2012, agosto 6].

Arocha, C.; Corral, Y.; Riera, P.; Aquino, J. y Juan, P. (2009). **Normas para la elaboración y presentación de trabajos de investigación, de grado de especialización y de maestría y tesis doctorales.** Universidad de Carabobo. Venezuela.

Balestrini, M. (1998). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación.** Venezuela: Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Balza, M. y Radojicic, D. (2004). **Corporate Social Responsibility and Nongovernmental Organizations.**

Berti, Z.; Caraballo, L. y Machado, C. (2002). **Balance Social para la Empresa Venezolana. Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social.** [Documento en línea]. Disponible: [http://www.gerenciasocial.gob.ve/centro/publicacion\\_pdf/pe\\_10.pdf](http://www.gerenciasocial.gob.ve/centro/publicacion_pdf/pe_10.pdf) [Consultado: 2012, febrero 15].

Bourdieu, P. (1985). **Las Formas del Capital.** En Ramírez, J. (2005). **Tres Visiones Sobre Capital Social: Bourdieu, Coleman y Putnam.** [Documento en línea].

Disponible:

<http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep04/articulos21.pdf>

Caravedo, B. (1996). **Empresa, Liderazgo y Sociedad**. Editores Perú 2021. Lima.

Coase, R. (1937). **La Naturaleza de la Empresa**. En Oliver Williamson y Sydney Winter: *La Naturaleza de la Empresa. Orígenes, evolución y desarrollo*. México, Fondo de Cultura Económica, 1996, pp. 29-48.

Coleman, J. (1990). **Fundamentos de la Teoría Social**. En Ramírez, J. (2005). **Tres Visiones Sobre Capital Social: Bourdieu, Coleman y Putnam**. [Documento en línea].

Disponible:

<http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep04/articulos21.pdf> [Consulta: 2012, abril 5].

Collado, C.; Lucio, P. y Sampieri, R. (2010). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. México: McGraw-Hill.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). **Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas**. [Documento en línea].

Disponible:

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf)

[lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001\\_0366es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf)

[Consulta:

2012, enero 20].

Comisión de las Comunidades Europeas. (2003). **Recomendación de la Comisión de 6 de mayo de 2003 sobre la definición de Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas**. [Documento en línea]. Disponible: <http://eur->

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:es:PDF](http://lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:es:PDF)

[Consulta: 2012, enero 20].

Comité de Vigilancia Epidemiológica. (2003). **Manual de normas y procedimientos de bioseguridad.** Editorial: COVE. Disponible: <http://cdam.minam.gob.pe/publielectro/bioseguridad/manualbioseguridad1.pdf>

[Consultado: 2012, junio 21]

Contreras, I. (2000). **Algunas Notas Sobre Ciencias Financieras.**

Correa, E.; Flynn, S.; y Amit, A. (2004). **Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial.** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/14904/1cl2104.pdf> [Consulta: 2012, abril 9].

Correa, M. y Van Hoof, B. (2010). **Cambio y oportunidad: La Responsabilidad Social Corporativa como Fuente de Competitividad en Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina y el Caribe.** [Documento en línea]. Disponible: [http://books.google.co.ve/books?id=ZM\\_AHW6bHqgC&pg=PA12&lpg=PA12&dq=estos+modelos+ideales+generalmente+son+desarrollados+a+partir+de+empresas+grandes+y+multinacionales+en+econom%C3%ADas+desarrolladas.+Algunas+veces+son+reducidas+al+contexto+particular+de+las+MIPYMES.+Sin+embargo,+las+mismas+no+hacen+%C3%A9nfasis+en+los+aspectos&source=bl&ots=KH\\_p5wNPuh&sig=Mv3l4hCrGfu7i0Si2wnBx79C-Hg&hl=es&sa=X&ei=NuFvULqADZCK8QTh2IH4BQ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=estos%20modelos%20ideales%20generalmente%20son%20desarrollados%20a%20partir%20de%20empresas%20grandes%20y%20multinacionales%20en%20econom%C3%ADas%20desarrolladas.%20Algunas%20veces%20son%20reducidas%20al%20contexto%20particular%20de%20las%20MIPYMES.%20Sin%20embargo](http://books.google.co.ve/books?id=ZM_AHW6bHqgC&pg=PA12&lpg=PA12&dq=estos+modelos+ideales+generalmente+son+desarrollados+a+partir+de+empresas+grandes+y+multinacionales+en+econom%C3%ADas+desarrolladas.+Algunas+veces+son+reducidas+al+contexto+particular+de+las+MIPYMES.+Sin+embargo,+las+mismas+no+hacen+%C3%A9nfasis+en+los+aspectos&source=bl&ots=KH_p5wNPuh&sig=Mv3l4hCrGfu7i0Si2wnBx79C-Hg&hl=es&sa=X&ei=NuFvULqADZCK8QTh2IH4BQ&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q=estos%20modelos%20ideales%20generalmente%20son%20desarrollados%20a%20partir%20de%20empresas%20grandes%20y%20multinacionales%20en%20econom%C3%ADas%20desarrolladas.%20Algunas%20veces%20son%20reducidas%20al%20contexto%20particular%20de%20las%20MIPYMES.%20Sin%20embargo)

[%2C%20las%20mismas%20no%20hacen%20%C3%A9nfasis%20en%20los%20aspectos&f=false](#) [Consulta: 2012, abril 9].

Coutinho de Arruda, Khagram, S; Hokenstad, C. y Cecilia. (2004, Diciembre). Ponga orden a la información social de su empresa. **Harvard Business Review América Latina**. [Revista], 82 (12), 42-48.

Covarrubias, A.; García, L. y Kowszyk, Y. (2011). **El Estado de la Responsabilidad Social en América Latina 2011**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.empresa.org/Estudios2011/estado-rse-2011-libro.pdf> [Consulta: 2012, abril 9].

Cuevas, H. (2007). **La empresa y los empresarios en la teoría económica**. [Documento en línea]. Disponible: <http://ideas.repec.org/p/col/000139/002996.html> [Consulta: 2012, mayo 21].

Delgado, C. (2005) “**El desarrollo social es un buen negocio**”. **Revista Dinero**. N° 194. Año 16. Grupo Editorial Producto. Caracas, 2005.

Díaz, C. (1998). **Condiciones de Trabajo e Impacto Ambiental en la Pequeña y Microempresa**. **Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos** [Revista en línea], 8, 19-30. Disponible: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/economia/numeros/1998\\_n8.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/economia/numeros/1998_n8.htm) [Consulta: 2012, junio 10].

Dirección General de Industria y de la PYME. (2012). Retrato de las Pymes 2012. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.ipyme.org/Publicaciones/Retrato\\_PYME\\_2012.pdf](http://www.ipyme.org/Publicaciones/Retrato_PYME_2012.pdf) [Consulta: 2012, junio 9].

Esteves, J. (2001). **Diccionario razonado de Economía**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Fernández, I. (2011). **Responsabilidad Social en la Universidad. Estudio de Casos y Propuestas de Despliegue**. Universidad de Málaga. [Tesis doctoral en línea]. Disponible:

<http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4687/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL.pdf?sequence=1> [Consultado: 2012, mayo 13].

Fundación Prohumana y la Confederación de la Producción y del Comercio (2006) **Manual de RSE para Pymes**. Chile. Disponible: [http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Manual\\_de\\_RSE\\_para\\_PyMEs.pdf](http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Manual_de_RSE_para_PyMEs.pdf) [Consultado: 2012, junio 6].

Gadea, M. (2003). **Factores que Intervienen en el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa, y su Impacto en la Economía Venezolana: 1998-2003**. Universidad Católica Andrés Bello. [Trabajo de Grado en Línea]. Disponible: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1735.pdf> [Consultado: 2012, mayo 12].

García, E. y Ruiz, C. (2002). **Los intereses de los stakeholders como base de la dirección de la sociedad cooperativa agraria**. [Documento en línea]. Disponible: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=1114332](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=1114332) [Consultado: 2012, abril 19].

González, E. (2001). **La Responsabilidad Moral de la Empresa. Una Revisión de la Teoría de Stakeholders desde la Ética Discursiva**. Universidad Jaume I de Castellón. [Tesis doctoral en línea]. Disponible:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10449/gonzalez.pdf?sequence=1>

[Consultado: 2012, julio 24].

González, R. y Salazar, F. (2008). **Aspectos Básicos del Estudio de Muestra y Población para la Elaboración de los Proyectos de Investigación**. Universidad de Oriente. [Trabajo de Grado en Línea]. Disponible: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/615/1/TESIS\\_RGyFS--%5B00600%5D--\(tc\).pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/615/1/TESIS_RGyFS--%5B00600%5D--(tc).pdf) [Consultado: 2012, julio 12].

Graterol, A. y Rondón, M. (2011). Políticas e instituciones de apoyo a las pymes en Venezuela. En: Ferraro, Carlo. (Comp). **Apoyando a las Pymes: Políticas de Fomento en América Latina y el Caribe**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/0/45410/LCR.2180.pdf> [Consultado: 2012, junio 23].

Hanifan, L. (1920). **El Centro Comunitario**. En Woolcock, M. (1998). Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework. [Documento en línea]. Disponible: <http://vefsetur.hi.is/phdsoced/sites/files/phdsoced/webform/literature/SocCapital%20%26%20Eco%20Dev.%20M.Woolcock.pdf> [Consulta: 2011, noviembre 12].

Hernández, I. (2005). **Guía de la Responsabilidad Social Corporativa para las Pymes**. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/iberoamerica/examples/observatorio\\_rsc.pdf](http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/iberoamerica/examples/observatorio_rsc.pdf) [Consultado: 2012, Abril 23].

Hernández, L. (2010). **Normas Básicas de Bioseguridad en los Laboratorios Clínicos Privados de Puerto Ordaz, Estado Bolívar**. Universidad de Oriente. [Trabajo de Grado en Línea]. Disponible:

<http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2212/1/50%20Tesis.%20QY9%20H557n.pdf> [Consultado: 2012, julio 12].

Instituto Ethos. (2003). **Guía de elaboración del Balance Social**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ethos.org.br/Uniethos/Documents/Guia%20Elaboracion%202003%20ESP.pdf> [Consultado: 2012, julio 2].

Instituto Ethos, Fundación Emprender y Redes. (2002). **El Balance Social y la comunicación de la empresa con la sociedad**. [Documento en línea]. Disponible: [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/archivo/0-A-3c7REDES\\_2.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/archivo/0-A-3c7REDES_2.pdf) [Consultado: 2012, abril 19].

ISO Advisory Group on Social Responsibility. (2004). **Working Report on Social Responsibility**. [Documento en línea]. Disponible: [http://iso26000.jsa.or.jp/\\_files/doc/2004/sagreport\\_eng.pdf](http://iso26000.jsa.or.jp/_files/doc/2004/sagreport_eng.pdf) [Consulta: 2012, marzo 10].

Jacobs, J. (1961). **La Vida y La Muerte de las Grandes Ciudades Americanas**. En Rangél, S. y Saiz, J. (2008). **Capital Social: Una Revisión del Concepto**. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/r\\_cife/cife13/RC13\\_13.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/r_cife/cife13/RC13_13.pdf) [Consulta: 2012, abril 5].

Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria. (2001). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5552 del 12 de Noviembre de 2001. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.derechos.org.ve/pw/wp-content/uploads/ley\\_pymi.pdf](http://www.derechos.org.ve/pw/wp-content/uploads/ley_pymi.pdf) [Consulta: 2012, enero 14].

Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social. (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6215 del 15 de Julio de 2008. [Documento en línea]. Disponible: <http://static.eluniversal.com/2008/08/04/leyh12.pdf> [Consulta: 2012, enero 14].

Lozano, J.; Murillo, D. y Urriolagoitia, L. (2009). **RSE y PYME. Del discurso a la implementación. Una perspectiva europea.** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ipyme.org/Publicaciones/RSE-PYME.pdf> [Consulta: 2012, enero 14].

Marrero, A. (s/f). **La Teoría del Capital Social. Una Crítica en Perspectiva Latinoamericana.** [Documento en línea]. Disponible: [http://www.nucleodeciudadania.org/nucleo/extra/2007\\_11\\_06\\_11\\_54\\_43\\_arxius\\_capital\\_social.pdf](http://www.nucleodeciudadania.org/nucleo/extra/2007_11_06_11_54_43_arxius_capital_social.pdf) [Consulta: 2012, enero 14].

Mayorga, P. y Jaime, V. (2001). **Responsabilidad Social de la Empresa: Elementos teóricos y experiencias.** Fundación Corona. Bogotá.

Méndez, C. (s/f). **Responsabilidad Social de Empresarios y Empresas en Venezuela Durante el Siglo XX.**

Millán, R. y Gordon, S. (2004). Capital Social: Una Lectura de Tres Perspectivas Básicas. **Mexicana de Sociología.** [Revista], 4, 711-747. Disponible: <http://www.ejournal.unam.mx/rms/2004-4/RMS04404.pdf> [Consulta: 2012, mayo 10].

Montuschi, L. (2005). **La Responsabilidad Social Empresarial: La brecha entre los principios y las acciones.** [Documento en línea]. Disponible: [http://www.ucema.edu.ar/u/lm/ETICA\\_Y\\_NEGOCIOS](http://www.ucema.edu.ar/u/lm/ETICA_Y_NEGOCIOS)

[ARTICULOS/LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS.pdf](#)

[Consultado: 2010, septiembre 6].

Moral, J. (2009, enero). RSE en las pymes: ¿nueva sensibilización social o necesaria estrategia comercial?. **Estrategia Financiera**. Revista en línea, 257, 40-48. Disponible: <http://estrategiafinanciera.wke.es/articulos/rse-en-las-pymes-nueva-sensibilizaci%C3%B3n-social-o-necesaria-estrategia-comercial> [Consultado: 2012, agosto 6].

Muñoz, M. (2005). **La Responsabilidad Social de las Empresas: Una variable más a considerar en la cultura empresarial**. [Documento en línea]. Disponible: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2740087> [Consulta: 2012, febrero 15].

Olabe, A. (2004). **Indicadores de Sostenibilidad en el Ámbito de la Responsabilidad Social de la Empresa**.

Organización Mundial de la Salud (2011). **Sistemas de Salud**. [En línea]. [http://www.who.int/topics/health\\_systems/es/](http://www.who.int/topics/health_systems/es/), [Consulta: 2011, enero, 17].

Ortiz, E. y Crowther, D. (2004). **¿Son compatibles la responsabilidad económica y la responsabilidad social corporativa?**. IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España.

Putnam, R. (1993). **Making Democracy Work**. En González, E. (2001). **La Responsabilidad Moral de la Empresa. Una Revisión de la Teoría de Stakeholders desde la Ética Discursiva**. Universidad Jaume I de Castellón. [Tesis doctoral en línea]. Disponible:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10449/gonzalez.pdf?sequence=1>

[Consultado: 2012, julio 24].

Ramírez, A. (2008, Julio). Desbalances en el Balance Social. **Revista Producto**. [Revista en línea]. 296. Disponible: <http://www3.producto.com.ve/rse/afondo/desbalances.php> [Consulta: 2011, febrero 11].

Ramírez, A. (2011, Agosto). Empresas Responsables. **Producto**. [Revista]. Disponible: <http://topicosempresariales.blogspot.com/2011/08/revista-gerente-empresas-responsables.html> [Consultado: 2012, Agosto 5].

Ramírez, J. (2005). **Tres Visiones Sobre Capital Social: Bourdieu, Coleman y Putnam**. [Documento en línea]. Disponible: <http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep04/articulos21.pdf> [Consulta: 2012, abril 5].

Rangél, S. y Saiz, J. (2008). **Capital Social: Una Revisión del Concepto**. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.usta.edu.co/otras\\_pag/revistas/r\\_cife/cife13/RC13\\_13.pdf](http://www.usta.edu.co/otras_pag/revistas/r_cife/cife13/RC13_13.pdf) [Consulta: 2012, abril 5].

Romero, M.; Olite, F. y Álvarez, M. (2006, agosto). La contaminación del aire: su repercusión como problema de salud. **Revista Cubana de Higiene y Epidemiología**. [Revista en línea], 2 (44). Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-30032006000200008&script=sci\\_arttext#cargo](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-30032006000200008&script=sci_arttext#cargo) [Consulta: 2012, junio 10].

Server, R. y Villalonga, I. (2005). **La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su Gestión Integrada**. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa Nro. 053. España, Noviembre de 2005.

Tapla, J. (2007). **La Revolución Industrial**. [Documento en línea]. Disponible: [http://w3.cnice.mec.es/eos/MaterialesEducativos/bachillerato/historia/rev\\_industrial/index.htm](http://w3.cnice.mec.es/eos/MaterialesEducativos/bachillerato/historia/rev_industrial/index.htm) [Consulta: 2012, mayo 10].

Toro, D. (2006, Octubre-Diciembre). El Enfoque Estratégico De La Responsabilidad Social Corporativa: Revisión De La Literatura Académica. **Intangible Capital**. [Revista], 2, 338-358. Disponible: <http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/2942/1/Enfoque%20estrat%C3%A9gico%20de%20la%20responsabilidad%20social%20corporativa.pdf> [Consultado: 2012, abril 19].

Vargas, F. (2002). Hacia una Teoría de Capital Social. **Economía Institucional**. [Revista], 4, 71-108. Disponible: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-59962002000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-59962002000100004&script=sci_arttext) [Consulta: 2012, mayo 10].

Vives, A. (2011). Prácticas Responsables en Pequeñas y Medianas Empresas. En: Peinado – Vara, Estrella y Vives, Antonio (Comps.) **La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina**.

Vives, A; Corral, A. y Isusi, I. (2005). Responsabilidad Social de la Empresa en las Pymes de Latinoamérica. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Responsabilidad\\_social\\_de\\_la\\_empresa\\_en.pdf](http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Responsabilidad_social_de_la_empresa_en.pdf) [Consulta: 2011, noviembre 12].

Woolcock, M. (1998). Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework. [Documento en línea]. Disponible: <http://vefsetur.hi.is/phdsoced/sites/files/phdsoced/webform/literature/SocCapital%20%26%20Eco%20Dev.%20M.Woolcock.pdf> [Consulta: 2011, noviembre 12].

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Modelo Ibase de Balance Social

1. Base de cálculo	2006 Valor (Millones)			2005 Valor (Millones)		
Ingreso neto						
Ingreso operativo						
Nómina de pago bruto						
2. Indicadores sociales internos	Valor \$ (Millones)	% Sobre Nómina	% Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	% Sobre Nómina	% Sobre Ing. Neto
Alimentación						
Contribuciones sociales obligatorias						
Pensión privada (jubilación)						
Salud						
Seguridad y salud en el trabajo						
Educación						
Cultura						
Capacitación y desarrollo profesional						
Guarderías o auxilio-guardería (sala cuna)						
Participación en las ganancias o resultados						
Otros						
<b>Total - Indicadores sociales internos</b>						
3. Indicadores sociales externos	Valor \$ (Millones)	% Sobre Ing. Opc.	% Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	% Sobre Ing. Opc.	% Sobre Ing. Neto
Educación						
Cultura						
Salud y saneamiento						
Habitación (viviendas)						
Deportes						
Combate al hambre y seguridad alimentar						
Otros						
<b>Total de las contribuciones para la sociedad</b>						
Tributos (excluidas contribuciones sociales)						
<b>Total - Indicadores sociales externos</b>						
4. Indicadores ambientales	Valor \$ (Millones)	% Sobre Ing. Opc.	% Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	% Sobre Ing. Opc.	% Sobre Ing. Neto
Inversiones relacionadas con la producción/operación de la empresa						
Inversiones en programas y/o proyectos externos						
<b>Total de las inversiones en medio ambiente</b>						
En cuanto al establecimiento de "metas anuales" para minimizar residuos, el consumo por regla general en la producción/operación y el aumentar la eficacia en la utilización de recursos naturales, la empresa:	<input type="checkbox"/> no hay metas	<input type="checkbox"/> cumple de 51 - 75%	<input type="checkbox"/> no hay metas	<input type="checkbox"/> no hay metas	<input type="checkbox"/> cumple de 51 - 75%	<input type="checkbox"/> no hay metas
	<input type="checkbox"/> cumple de 0 - 50%	<input type="checkbox"/> cumple de 76 - 100%	<input type="checkbox"/> cumple de 0 - 50%	<input type="checkbox"/> cumple de 0 - 50%	<input type="checkbox"/> cumple de 76 - 100%	<input type="checkbox"/> cumple de 76 - 100%
5. Indicadores del cuerpo funcional	2006			2005		
Nº de empleados y empleadas al final del periodo						
Nº de admisiones durante el periodo						
Nº de empleados(as) externos(as)						
Nº de estudiantes en prácticas						
Nº de empleados(as) mayores de 45 años						
Nº de mujeres que trabajan en la empresa						
% de cargos de mando (efatura) ocupados por mujeres						
Nº de afro-descendientes que trabajan en la empresa						
% de cargos de mando (efatura) ocupados por afro-descendientes						
Nº de portadores de discapacidades o necesidades especiales						
6. Informaciones cuanto al ejercicio de la ciudadanía empresarial	2006			Metas 2007		
Relación entre el mayor y el menor pago en la empresa						
Número total de accidentes de trabajo						
Los proyectos sociales y ambientales desarrollados por la empresa habían sido definidos por:	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)
Los patrones de seguridad y salubridad en el ambiente de trabajo habían sido definidos por:	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as) - Cipa	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as) - Cipa
Respecto a la libertad sindical, al derecho de negociación colectiva y a la representación interna de los(as) trabajadores(as), la empresa:	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> sigue las normas de la OIT	<input type="checkbox"/> incentiva y sigue la OIT	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> seguir las normas de la OIT	<input type="checkbox"/> incentivar y seguirá la OIT
La prevención privada contempla:	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)
La participación en las ganancias o en los resultados contempla:	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)
En la selección de proveedores, los mismos patrones éticos y de responsabilidad social y ambiental adoptados por la empresa:	<input type="checkbox"/> no son considerables	<input type="checkbox"/> son considerados	<input type="checkbox"/> son exigidos	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> serán considerados	<input type="checkbox"/> serán exigidos
Respecto a la participación de los empleados(as) en programas de trabajo voluntario, la empresa:	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> apoyo	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> apoyará	<input type="checkbox"/> organizará e incentivará
Número total de reclamaciones y críticas de consumidores(as):	en la empresa	en el Procon	en la justicia	en la empresa	en el Procon	en la justicia
% de reclamaciones y críticas atendidas o solucionadas:	en la empresa	en el Procon	en la justicia	en la empresa	en el Procon	en la justicia
Valor añadido total a distribuir (en mil R\$):	En 2006:			En 2006:		
Distribución del Valor Añadido (DVA):	% gobierno	% colaboradores(as)	% terceros	% gobierno	% colaboradores(as)	% terceros
	% economistas	% terceros	% retenido	% economistas	% terceros	% retenido
7. Otras informaciones						

Fuente: Instituto Ibase, 2006.

## **ANEXO 2: Estructura del Balance Social Ethos.**

Estructura del Balance Social propuesto por el Instituto ETHOS

### **PARTE 1 - PRESENTACIÓN**

- 1. Misión y Visión**
- 2. Mensaje del Presidente**
- 3. Perfil del emprendimiento**
- 4. Sector de la economía**

### **PARTE 2 - LA EMPRESA**

- 5. Histórico**
- 6. Principios y Valores**
- 7. Estructura y Funcionamiento**
- 8. Gobernanza Corporativa**

### **PARTE 3 - LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL**

- 9. Dialogo con partes interesadas**
- 10. Indicadores de desempeño**

*Aspectos cualitativos:* descripción de resultados y prácticas de gestión que representan indicadores de desempeño en responsabilidad social.

*Indicadores cuantitativos:* resultados mensurables y monitoreados presentados en números.

*Otros indicadores sugeridos:* descripción de informaciones cualitativas así como de indicadores cuantitativos.

#### **10.1 Indicadores de desempeño económico**

*Aspectos cualitativos:* impactos por medio de la generación y distribución de riqueza; resultados provenientes de la productividad, procedimientos, criterios y retornos de inversiones realizados en la propia empresa y en la comunidad.

*Indicadores cuantitativos:*

- Generación y distribución de riqueza
- Productividad
- Inversiones

## Continuación Anexo 2

*Otros indicadores sugeridos:* efectos / impactos económicos provenientes de la apertura, transferencia o cerramiento de unidades de la empresa, valores envueltos en la tercerización de procesos y servicios; niveles de productividad por categoría profesional, inversiones observando el mejoramiento de desempeño en la cadena de valor productiva (proveedores, distribuidores etc.) desempeño de la empresa en el cumplimiento de contratos con proveedores.

### 10.2 Indicadores de desempeño social

#### 1. Público interno

##### *Aspectos cualitativos*

Público interno

Educación y entrenamiento

##### *Indicadores cuantitativos*

Perfil de los empleados (del año en curso)

Perfil de salarios (salario promedio del año en curso)

Comparación salarial (del año en curso)

Salud y seguridad

Educación y entrenamiento

Tasas de atracción y retención de profesionales

*Otros indicadores sugeridos:* educación y entrenamiento; salud y seguridad; compromisos con el futuro de los niños; diversidad; generación de empleos.

#### 2. Proveedores

##### *Aspectos cualitativos*

Naturaleza y perfil de los proveedores

*Otros indicadores sugeridos:* programas de monitoreo y verificación del cumplimiento de los criterios socio ambientales acordados con los proveedores; programas de desarrollo entre proveedores locales comunitarios; participación en programas y políticas para el cumplimiento de valores de responsabilidad social en toda la cadena productiva; programas de integración de trabajadores tercerizados entre los funcionarios, incluyendo los mismos beneficios básicos ofrecidos en programas de entrenamiento y desarrollo profesional; porcentaje de trabajadores tercerizados en relación al total de la fuerza de trabajo.

#### 3. Consumidores / clientes

##### *Aspectos cualitativos*

Investigación de satisfacción de los consumidores / clientes

Servicio de atención a consumidores / clientes

##### *Indicadores cuantitativos*

Servicio de atención al cliente

## Continuación Anexo 2

*Otros indicadores sugeridos:* iniciativas con proveedores, distribuidores y asistencia técnica, tratando de crear una cultura de respeto y valorización de los consumidores; iniciativas de transformación de la política de marketing de la empresa en un canal abierto de comunicación y educación de los consumidores / clientes; situaciones envolviendo el código de Defensa al Consumidor; el cuidado a informaciones colocadas en rótulos, embalajes y otros materiales de comunicación, cuidados en la mejoría continua de productos y servicios buscando la eficiencia en la utilización de materia prima, la seguridad en el uso y desecho adecuado, programas de entrenamiento continuo para profesionales de atención al público; sistemas internos de respuestas y actuación en caso de daños a consumidores / clientes.

### 4. Comunidad

#### *Aspectos cualitativos*

- Gerenciamiento de impactos en la comunidad
- Voluntariado
- Eradicación del trabajo infantil
- Gerenciamiento de programas sociales

#### *Indicadores cuantitativos*

- Inversiones sociales

*Otros indicadores sugeridos:* utilización de incentivos fiscales para actividades ligadas a la cultura, al área social u otros previstos por ley; mecanismo de estímulo a funcionarios y accionistas para la realización de donaciones; participación con otras empresas en la discusión de los problemas comunitarios y en el seguimiento de soluciones; mecanismos de evaluación del impacto social de sus inversiones y proyectos sociales con feedback o participación de los beneficiarios; mecanismos de inclusión de las acciones sociales en la planificación estratégica de la empresa; porcentaje de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad y cantidad de horas medias mensuales donadas (liberadas del horario normal de trabajo) de la empresa por voluntario.

### 5. Gobierno y Sociedad

#### *Aspectos cualitativos*

- Participación en asociaciones y foros empresariales con la finalidad de contribuir en la elaboración de propuestas de interés público de carácter social.
- Políticas de prevención y acciones emprendidas contra prácticas de corrupción y propina.

#### *Indicadores cuantitativos*

- Inversiones

*Otros indicadores sugeridos:* políticas y procesos que muestran la participación de la empresa en apoyos y contribuciones a campañas políticas, como debates abiertos a candidatos y transparencia frente a los colaboradores y la comunidad; participación y apoyo en la elaboración, ejecución y/o perfeccionamiento de políticas públicas universales.

*Continuación Anexo 2*

**10.3 Indicadores de desempeño ambiental**

*Aspectos cualitativos*

Política ambiental

Iniciativas relacionadas al gerenciamiento ambiental

Principales impactos ambientales

*Indicadores cuantitativos*

Uso de recursos

*Otros indicadores sugeridos:* política ambiental; uso de recursos; compromiso con futuras generaciones.

**PARTE 4 - ANEXOS**

**11. Gráficos demostrativos del Balance Social**

**12. Iniciativas de interés de la sociedad (proyectos sociales)**

**13. Notas generales**

Fuente: Fundación Emprender. El Balance Social y la Comunicación de la Empresa con la Sociedad

**ANEXO 3: Variables Internas y Externas consideradas por el Balance Social para la Empresa Venezolana.**

	<b>VARIABLE</b>	<b>CATEGORIA</b>
<b>DIMENSION INTERNA</b>	1. CARACTERIZACION SOCIO-DEMOGRAFICA	GENERO, EDAD, ESTADO CIVIL, NIVEL EDUCATIVO UBICACION DOMICILIARIA, CARGA FAMILIAR
	2. RELACIONES LABORALES	CONTRATAACION
		REMUNERACION
		MOVIMIENTOS DE PERSONAL
		NEGOCIACION Y MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES
	3. DESARROLLO PERSONAL	PROMOCION Y ASCENSO
		CAPACITACION Y ADISTRAMIENTO
	4. PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS	EDUCACION FORMAL (TRABAJADORES)
		ALIMENTACION
		TRANSPORTE
		VIVIENDA
		DEPORTE Y CULTURA
		PLANES VACIONALES Y RECREACION
EDUCACION FORMAL (HIJOS DE TRABAJADORES)		
CAPACITACION (FAMILIARES DE TRABAJADORES)		
ATENCION AL PREECOLAR		
PROGRAMAS DE JUBILACION		
5. SALUD	HIGIENE OCUPACIONAL	
	SEGURIDAD INDUSTRIAL	
6. INFORMACION Y PARTICIPACION	INFORMACION	
	PARTICIPACION	
<b>DIMENSION EXTERNA</b>	7) CALIDAD Y SERVICIOS	GARANTÍA DE CALIDAD
		SERVICIOS DE SOPORTE
	8) RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	CONVENIOS
		MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
		AFILIACIÓN GREMIAL
	9) INVERSIÓN SOCIAL DIRIGIDA A LA COMUNIDAD	PROGRAMAS SOCIALES
		VOLUNTARIADO
		DONACIONES
	10) MEDIO AMBIENTE	ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA
		CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS
PROGRAMAS AMBIENTALES		
AYUDA TÉCNICA Y ECONÓMICA		

Fuente: Fundación Escuela de Gerencia Social, 2004.

**ANEXO 4: Indicadores que deben considerarse en la Memoria de Sostenibilidad**

	CATEGORÍA	ASPECTO
<b>Económicos</b>	Impactos económicos directos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clientes</li> <li>✓ Proveedores</li> <li>✓ Empleados</li> <li>✓ Inversores</li> <li>✓ Sector Público</li> </ul>
<b>Ambientales</b>	Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Materias Primas</li> <li>✓ Energía</li> <li>✓ Agua</li> <li>✓ Biodiversidad</li> <li>✓ Emisiones, vertidos y residuos</li> <li>✓ Proveedores</li> <li>✓ Productos y servicios</li> <li>✓ Cumplimiento</li> <li>✓ Transporte</li> <li>✓ General</li> </ul>
<b>Sociales</b>	Prácticas laborales y trabajo digno	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empleo</li> <li>✓ Relaciones empresa/trabajadores</li> <li>✓ Salud y seguridad</li> <li>✓ Formación y educación</li> <li>✓ Diversidad y oportunidad</li> </ul>
	Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estrategia y gestión</li> <li>✓ No discriminación</li> <li>✓ Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>✓ Trabajo infantil</li> <li>✓ Trabajo forzoso y obligatorio</li> <li>✓ Medidas disciplinarias</li> <li>✓ Medidas de seguridad</li> <li>✓ Derechos de los indígenas</li> </ul>
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Corrupción</li> <li>✓ Contribuciones políticas</li> <li>✓ Competencia y precios</li> </ul>
	Responsabilidad de producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Salud y seguridad del cliente</li> <li>✓ Productos y servicios</li> <li>✓ Publicidad</li> <li>✓ Respeto a la intimidad</li> </ul>

Fuente: Balaguer Vegas y Caballero Caballero. *Responsabilidad social de las empresas. Modelo GRI (Global Reporting Initiative)*.

## **ANEXO 5: Normas de Bioseguridad para Laboratorios Clínicos según Hernández (2010)**

- Las puertas del laboratorio deber estar cerradas y el acceso al mismo es restringido mientras se lleva a cabo trabajos con materiales biológicos. La puerta debe portar el emblema que diga “Prohibido pasar – Peligro biológico”.
- El director del laboratorio es responsable de la capacitación del personal a su cargo, por sí o por intermedio de un profesional debidamente formado y registrar por escrito un informe detallado y firmado de que la capacitación ha sido proporcionada y recibida.
- El laboratorio debe mantenerse limpio, ordenado y libre de materiales extraños.
- No se permite comer, beber, fumar y/o almacenar comidas dentro del área de laboratorio.
- Usar bata manga larga en perfectas condiciones y limpia o uniforme dentro del laboratorio, esta ropa protectora debe quitarse inmediatamente antes de abandonar el área de trabajo.
- Usar guantes de látex de buena calidad para todo manejo de material biológico o donde exista el riesgo de exposición a sangre o fluidos corporales.
- Las manos deben lavarse luego de trabajar con material viable, luego de sacar los guantes y antes de salir del laboratorio.
- Está prohibido pipetear con la boca, para ello se debe usar propipetas y pipetas automáticas.

- La protección ocular y el uso de tapabocas tienen como objeto proteger membranas mucosas de ojos y nariz, en aquellas situaciones en las que puedan producirse derrames, salpicaduras o aerosoles.
- No utilizar sandalias ni zapatos abiertos, los mejores zapatos deben proveer protección contra derrames, superficies resbaladizas y objetos pesados.
- Evitar el trabajo con cabello largo no recogido, lentes de contacto, collares y prendas en general.
- No tocarse los ojos, nariz o piel, ni caminar fuera del laboratorio con las manos enguantadas.
- Todos los procedimientos deben ser realizados cuidadosamente para evitar derrames, salpicaduras y formación de aerosoles.
- La utilización de agujas, jeringas y cualquier otro instrumento similar deberá ser restringido a su uso indispensable, las agujas y otros elementos punzantes deberán ser descartados en un recipiente resistente.
- En todo laboratorio deben existir como dispositivo de protección los extinguidores de fuego en número suficiente, ubicados especialmente a la salida de las áreas del laboratorio, mantenerlos totalmente cargados y en condiciones operables, asimismo el personal debe ser entrenado en el manejo de los mismos.
- En todo laboratorio debe existir un botiquín debidamente equipado para prestar los primeros auxilios de emergencias.
- Las superficies del área de trabajo tienen que ser descontaminadas cuando se termine la tarea diaria.

- Si durante la centrifugación se destapa o rompe algún tubo se debe desinfectar la centrifuga.
- No detener la centrifuga manualmente ni destaparla mientras gira y emplear tubos de tapas herméticas (tapa de goma o de rosca).
- Descontaminar los objetivos, perillas, oculares del microscopio antes y después de usarlos.
- Todo material corrosivo, toxico, inflamable, oxidante, radiactivo, explosivo o nocivo deberá estar adecuadamente etiquetado.
- No se permitirán instalaciones eléctricas precarias o provisorias.
- Las prácticas que produzcan gas, vapores, humos o partículas o aquellas que pueden ser riesgosas por inhalación deben llevarse a cabo bajo campana de extracción.
- Toda persona que trabaje con material infeccioso si es factible debe estar previamente inmunizado.
- Informar inmediatamente a su superior de cualquier accidente ocasionado con elementos de laboratorio y llevar un protocolo escrito de tales accidentes e incidentes.

## **ANEXO 6: Normas de Bioseguridad para Laboratorios Clínicos según el Comité de Vigilancia Epidemiológica (COVE, 2003)**

- Utilice permanentemente en el área de trabajo los elementos de protección personal: monogafas, mascarilla, bata plástica y guantes. Las batas deben manejarse como material contaminado. Deben disponerse en bolsa Roja y enviarlas a la lavandería debidamente marcadas y selladas.
- Cuando el procedimiento lo amerite o se presuma un probable riesgo de salpicadura, usar delantal plástico.
- Realice los procedimientos empleando las técnicas correctas para minimizar el riesgo de aerosoles, gotitas, salpicaduras o derrames. Es fundamental el empleo de centrífugas provistas de carcazas.
- Use pipetas automáticas para evitar cualquier riesgo de contaminación oral. El pipetear líquidos con la boca es una práctica inadecuada y altamente riesgosa.
- Las cánulas, tubos contaminados y demás elementos de trabajo debe someterse a procesos de desinfección, desgerminación y esterilización en autoclave; igual tratamiento deberá darse a las cánulas, tubos y demás elementos de trabajo.
- A los tubos de ensayo con sangre en coágulos, se les debe colocar hipoclorito de sodio a 5000 ppm. durante 30 minutos, taparlos y una vez desechado este contenido, proceder a la desgerminación y esterilización mediante calor húmedo o seco para su posterior reutilización.
- Los demás fluidos orgánicos (flujos, cultivos, entre otros) deben tratarse mediante desinfección con hipoclorito a 5.000 ppm. durante 30 minutos.

- El material contaminado que deba ser desechado fuera del laboratorio, debe introducirse en recipientes resistentes, que se cerrarán antes de sacarlos del laboratorio, estos a su vez se depositaran en bolsa Roja rotulada como: “Riesgo Biológico – material contaminado a incinerar”, y entregarla al personal del Aseo para su disposición final.
- Los procedimientos que entrañan manipulación de cultivos de células infectadas, manejo de material con elevadas concentraciones de bacterias y actividades que generen aerosoles o gotitas como en los procedimientos de homogeneización y mezcla rigurosa, deben llevarse a cabo utilizando cabinas de seguridad biológica.
- El personal de Microbiología, debe utilizar además del equipo de protección personal básico, la mascarilla de alta eficiencia.
- En forma permanente se deben conservar las puertas del laboratorio cerradas, evitar el ingreso de personas ajenas al área; si ello ocurre éstas deben ser informadas sobre los posibles riesgos y deberán cumplir con las normas exigidas dentro del laboratorio. Igualmente se debe restringir el acceso de niños.
- Limite el empleo de agujas y jeringas utilícelas solo cuando sea estrictamente necesario. En tales casos emplee las precauciones universales indicadas.

**ANEXO 7: Código de Ética y Deontología del Bioanalista en su Ejercicio Profesional.**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

ARTICULO 1: El presente Código de Etica y Deontología, establece las normas que rigen para todos los profesionales del Bioanálisis, cualquiera que sea la actividad profesional que realice en el País.

ARTICULO 2: Las disposiciones del presente Código Deontológico son de obligatorio cumplimiento para todos los profesionales de Bioanálisis que ejerzan en Venezuela.

ARTICULO 3: Este Código propende a defender, dignificar y enaltecer la profesión del Bioanálisis, dentro del contexto del ordenamiento jurídico.

ARTICULO 4: Ningún otro órgano, ni entidad de la Federación de Colegios de Bioanalistas de Venezuela, (FECOBIOVE) podrá promulgar disposiciones deontológicas que contravengan este Código.

**CAPITULO II**

**TITULO I**

**DE LOS DEBERES DEL PROFESIONAL DEL BIOANALISIS EN RAZON DE SU INVESTIDURA PROFESIONAL**

ARTICULO 5: Constituye deber primordial y fundamental en el ejercicio del Bioanálisis el respeto a la vida y a la integridad de la persona, con apertura, rigor y tolerancia.

ARTICULO 6: El profesional del Bioanálisis debe estar informado de los adelantos científicos y tecnológicos relativos a su profesión que propendan a garantizar un diagnóstico bioanalítico efectivo y rápido.

ARTICULO 7: Es deber del profesional del Bioanálisis atender a todo paciente que solicite sus servicios sin discriminación alguna, en un todo de acuerdo a lo que se establece en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

ARTICULO 8: El profesional del Bioanálisis incurre en violación a este Código, al realizar o colaborar en actos que atenten contra la vida o la integridad física, psíquica o moral de la persona.

ARTICULO 9: Es obligatorio para todo profesional del Bioanálisis salvo comprobada imposibilidad atender el llamado que se le haga cuando:

- a) Se trate de un caso de urgencia
- b) No hubiere otro profesional en la localidad
- c) Se trate de un colega, su cónyuge, ascendiente o descendiente.

ARTICULO 10: Todo profesional del Bioanálisis debe siempre ajustar su actuación, por encima de cualquier otra consideración, a normas morales de dignidad, justicia, probidad, honradez, eficiencia y seriedad.

ARTICULO 11: Es deber del profesional del Bioanálisis denunciar ante el Colegio respectivo, toda práctica que conlleve al ejercicio ilegal de la profesión, so pena de ser sometido a sanciones de carácter disciplinario.

ARTICULO 12: Son contrarios a un recto ejercicio profesional:

- a) La práctica de la cesión del título o cualquier credencial de índole gremial.
- b) El fraude en los análisis.
- c) La sub-contratación de otro profesional del Bioanálisis por parte del titular para el desempeño de las funciones propias de su cargo, en forma permanente o consuetudinaria.

**TITULO II**  
**DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL BIOANALISIS**  
**PARA CON LOS PACIENTES**

ARTICULO 13: El profesional del Bioanálisis evitará en sus actos, gestos, y palabras, todo lo que pueda actuar desfavorablemente en el ánimo del paciente o alarmar sin necesidad.

ARTICULO 14: Los profesionales del Bioanálisis para el ejercicio de su profesión, deben encontrarse:

- a) En plenitud de sus condiciones físicas y psíquicas, en forma tal que permita la exactitud y precisión requerida para todos los actos relativos al ejercicio de su profesión.
- b) En condiciones que no involucren toxicomanías, dipsomanías o adicción a drogas o sustancias que afecten su personalidad.

**TITULO III**  
**DEBERES DE LOS PROFESIONALES DEL BIOANALISIS**  
**PARA CON LOS COLEGAS.**

ARTICULO 15: Los profesionales del Bioanálisis están en el deber de mantener recíproca colaboración.

ARTICULO 16: Está prohibido desacreditar a un colega y hacerse eco de manifestaciones u opiniones capaces de perjudicarlo moralmente o en el ejercicio de su profesión.

ARTICULO 17: Son actos contrarios a la ética y por lo tanto quedan prohibidos:

- a) Sustituir en sus cargos a los profesionales del Bioanálisis que hayan sido separados de los mismos injustificadamente o cuando pese sobre dichos cargos una prohibición de ocupación, emanada de un Colegio de Bioanalistas y hecha de conocimiento público.

- b) Intentar o desplazar a un colega de un cargo por cualquier medio que no sea el concurso. Quedan a salvo de esta disposición los cargos de libre nombramiento y remoción o de confianza.
- c) Recibir o dar comisiones u otros beneficios por gestionar, obtener o acordar designaciones de cualquier índole.
- d) Utilizar ideas, proyectos o documentos técnicos, sin el consentimiento de sus autores.
- e) Prestar servicio a compañías nacionales o extranjeras cuando ello implique lesionar los intereses de los profesionales del Bioanálisis o los principios del gremio.

#### **TITULO IV DEBERES CON LOS DEMAS PROFESIONALES**

ARTICULO 18: Los profesionales del Bioanálisis en su trato con los demás integrantes del sector salud, con visión transdisciplinaria deben observar una actitud seria, cortés y de respeto a la independencia de todos y cada uno de ellos, en la prevención, conservación y restitución de la salud como norma fundamental, tendiente al beneficio del paciente.

ARTICULO 19: Es deber del profesional del Bioanálisis cooperar con los medios a su alcance en la vigilancia, prevención, protección y mejoramiento de la salud individual y colectiva.

ARTICULO 20: Es deber del profesional del Bioanálisis colaborar con las autoridades sanitarias del País, en caso de catástrofe o calamidad pública.

ARTICULO 21: Todo profesional del Bioanálisis deberá tener una actitud cortés durante la permanencia de los estudiantes en las prácticas profesionales y está en el deber de corregir los errores observados durante la ejecución de los trabajos que le fueren encomendados, porque su actitud es observada por los estudiantes y forma parte del aprendizaje de los mismos.

ARTICULO 22: Todo profesional del Bioanálisis tiene el deber de prestar su colaboración al fortalecimiento de los estudios universitarios del Bioanálisis y en tal sentido, deben suministrar a las Escuelas de Bioanálisis todo el apoyo moral y científico que esté a su alcance.



### **CAPITULO III**

#### **TITULO V DE LOS DEBERES EN EL EJERCICIO PROFESIONAL**

##### **SECCION PRIMERA: DE LA PUBLICIDAD**

ARTICULO 23: En el ejercicio de su profesión, el Bioanalista deberá observar las siguientes reglas:

- a) Evitar cualquier publicidad o promoción encaminada a atraer la atención del público hacia la acción profesional que vaya en detrimento de la Profesión y que se preste a falsas interpretaciones.
- b) En el caso de los avisos de promoción de los servicios de Bioanálisis, podrá hacerse a través de los medios adecuados a la nueva tecnología. Siempre, ajustados a los principios éticos de nuestra profesión y en donde se exprese de una manera honesta los servicios que se prestan, bien sean análisis especializados o de rutina, capacidad tecnológica, proyección y preparación del personal, especialidad inscrita en la Sociedad Venezolana de Bioanalistas Especialistas (S.V.B.E.) y registrada en la FECOBIOVE.
- c) En ningún caso, se ofrecerá mediante publicidad el uso de determinados equipos o metodologías cuando el Servicio que los ofrece no los posea.
- d) Todo aviso de prensa, propaganda, publicidad, etc., deberá contar con el visto bueno (VoBo) del Colegio de Bioanalistas respectivo.
- e) No Difundir la aplicación de nuevos métodos de análisis cuya eficacia aún esté en discusión por los organismos competentes.
- f) No utilizar la identificación del laboratorio o del Bioanalista en sitios inadecuados o en lugares que comprometan la seriedad, el decoro y la dignidad de la profesión.

ARTICULO 24: Se permite el uso del escudo de la FECOBIOVE en las tarjetas de presentación personal, así como cualquier otro uso que se dé para promocionar y dignificar a la Profesión, siempre ajustados a los principios establecidos por la ética, la moral y a lo contemplado en la normativa vigente.

PARAGRAFO UNICO: Queda prohibido el uso del escudo de la FECOBIOVE o de los Colegios de Bioanalistas, en la papelería usada para el reporte de resultados de análisis, petitorios, o cualquier tipo de propaganda comercial.

ARTICULO 25: Quedan terminantemente prohibidas las “tomas de muestras”, entendiéndose como tales aquellos establecimientos que ofrecen un servicio sin efectuarlo. Derivando todo el proceso de trabajo, del total o la mayoría de las muestras, a otro establecimiento. En todo caso para la instalación y funcionamiento de los laboratorios particulares se deben acatar los requisitos estipulados en el Reglamento parcial de la Ley de Ejercicio de Bioanálisis.

PARAGRAFO UNICO: La contravención a este artículo, constituye un fraude en el ejercicio del Bioanálisis.

## **SECCION SEGUNDA: DEL SECRETO PROFESIONAL**

ARTICULO 26: Los profesionales del Bioanálisis están en el deber de conservar como secreto todo cuando vean, oigan o descubran en el ejercicio de su profesión. No es necesario publicar el hecho para que exista revelación, basta la confidencia a una persona aislada.

ARTICULO 27: El secreto se pueden recibir bajo dos formas: el secreto explícito, formal y textualmente confiado, y el secreto implícito que resulta de la naturaleza de las cosas que nadie impone y que preside las relaciones entre pacientes y profesionales, ambas formas del secreto profesional son inviolables, con excepción de los casos considerados por las leyes como reporte y denuncia obligatoria.

ARTICULO 28: Se podrá revelar un resultado de análisis cuando medie orden expresa de autoridad competente y no habrá violación del secreto profesional, en los siguientes casos

- a) Cuando se actúe en el carácter de perito judicial.
- b) Cuando el profesional es acusado o demandado por la imputación de un daño producido en el ejercicio de su profesión.
- c) Cuando el profesional es citado como testigo en un juicio.

ARTICULO 29: Es deber del profesional del Bioanálisis, instruir al personal a su cargo, sobre la necesidad de guardar secreto de lo que tenga noticia por razón de sus tareas.

ARTICULO 30: El profesional del Bioanálisis puede compartir su secreto con cualquier otro profesional que intervenga en el caso.

### **SESION TERCERA: DE LOS HONORARIOS**

ARTICULO 31: Se entiende por honorarios, a los efectos de este Código, la remuneración recibida por toda actividad profesional, científica y tecnológica desarrollada por el profesional del Bioanálisis, donde no esté incluido el gasto de materiales, equipos, infraestructura, etc., necesarios para ejecutar los análisis correspondientes.

ARTICULO 32: Todo profesional del Bioanálisis tiene derecho a percibir honorarios por los servicios prestados.

ARTICULO 33: Sin perjuicio de lo establecido en ésta sección, los colegios de Bioanalistas podrán fijar como referencia, más no taxativamente, los honorarios profesionales y las tarifas mínimas de los diferentes análisis ofertados por los servicios de Bioanálisis privados de la región.

ARTICULO 34: El profesional del Bioanálisis tiene derecho a los servicios gratuitos por parte de sus colegas, cualquiera que sea su especialidad. Queda a criterio del Bioanalista la exoneración parcial o total para él (la) cónyuge, ascendientes o descendientes del colega.

ARTICULO 35: Cuando un profesional del Bioanálisis o sus familiares inmediatos, gocen de beneficios previstos por compañías de seguros o similares, el profesional que presta sus servicios, tiene derecho a recibir pagos por honorarios, sin que ello constituya una violación a lo estipulado en el artículo anterior.

ARTICULO 36: Queda formal y categóricamente proscrita la dicotomía, el mercantilismo y la competencia desleal, además de la partición de honorarios con otros profesionales.

## **SECCION CUARTA: DE LA RESPONSABILIDAD**

ARTICULO 37: El profesional del Bioanálisis, es responsable absoluto, de los hechos y actos derivados del ejercicio de su profesión y que ocasionen daños plenamente comprobados. Esta obligado a su reparación.

ARTICULO 38: El profesional del Bioanálisis, es responsable de lo que realice el personal auxiliar en el ejercicio de sus tareas.

ARTICULO 39: El profesional del Bioanálisis no dejará bajo la responsabilidad del personal subalterno la solución de los problemas que requieren su juicio y participación activa.

ARTICULO 40: Son contrarios a la responsabilidad y honradez profesional:

- a) Derivar pacientes de la entidad donde preste sus servicios a su laboratorio particular.
- b) Realizar análisis de carácter privado en los institutos oficiales donde preste sus servicios profesionales.
- c) El incumplimiento del horario de trabajo establecido para adecuada atención al público.
- d) Firmar boletas contentivas de resultados no practicados.

ARTICULO 41: Es deber del Bioanalista velar y cumplir con el horario establecido para una adecuada atención al público que requiere de sus servicios.

## **CAPITULO IV**

### **TITULO I**

#### **EL PROFESIONAL DEL BIOANALISIS EN CARGOS DE DIRECCION**

ARTICULO 42: El profesional del Bioanálisis, en funciones directivas, sean éstas: gremiales, administrativas, docentes, sanitarias o asistenciales, deberá mantener con sus colegas subalternos una actitud respetuosa acorde con su condición de colega y colaborador, igualmente, todo Bioanalista subalterno, de la índole que sea, está obligado a guardar la debida consideración hacia sus superiores jerárquicos. En todo

caso, las relaciones entre unos y otros se registrarán, de acuerdo con las disposiciones del presente Código.

ARTICULO 43: El profesional del Bioanálisis en ejercicio de un cargo directivo, esta obligado a respetar la ética profesional. Su actuación pública compromete el prestigio de la profesión.

ARTICULO 44: El profesional del Bioanálisis en cargo de dirección propugnará:

- a) Que se respete el principio y régimen de concurso.
- b) La estabilidad y escalafón de los Bioanalistas
- c) El derecho a la amplia defensa ante todo despido
- d) El deber de agremiarse y defender los intereses gremiales.
- e) Los demás deberes y derechos establecidos en este Código.

ARTICULO 45: Incurrir en violación de este Código, el profesional que ejerciendo funciones administrativas, permita el incumplimiento de las tareas y de la jornada de trabajo, según lo pautado en los artículos 40 y 41 del presente código.

## **TITULO II**

### **DEBERES DEL BIOANALISTA CON LAS ENTIDADES GREMIALES Y CIENTIFICAS**

ARTICULO 46: Los profesionales del Bioanálisis están obligados a cumplir y hacer cumplir la Ley de Ejercicio y su Reglamento, los Estatutos y demás resoluciones internas, así como los acuerdos y resoluciones emanados de los órganos de la FECOBIOVE.

ARTICULO 47: Todo profesional del Bioanálisis está en el deber de denunciar ante los órganos gremiales competentes al colega que contravenga las disposiciones de este Código.

ARTICULO 48: El profesional del Bioanálisis que sea electo para la Directiva de un órgano u otro ente gremial , está obligado a cumplir con las funciones propias del cargo.

PARAGRAFO UNICO: Se considera falta grave a la ética y disciplina gremial, el incumplimiento de las obligaciones estatutarias y reglamentarias establecidas para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 49: En relación con los asuntos gremiales, los profesionales del Bioanálisis en sus declaraciones en la prensa o en intervenciones en la radio, televisión u otros medios de información deberán atenerse estrictamente a las disposiciones del Código de Etica y Deontología y a toda la normativa legal vigente.

### **TITULO III DISPOSICIONES FINALES**

ARTICULO 50: Los Colegios de Bioanalistas propiciarán la divulgación y enseñanza de este Código en las Cátedras de Deontología de las Escuelas de Bioanálisis del país.

ARTICULO 51: Es deber y obligación de todo profesional del Bioanálisis asistir a las asambleas y reuniones convocadas por los Colegios y Federación.

ARTICULO 52: Las violaciones al presente Código serán sancionadas por los órganos disciplinarios gremiales.

ARTICULO 53: La reforma total o parcial de este Código deberá ser propuesta por el Comité Ejecutivo de FECOBIOVE, o la mayoría absoluta de los Colegios de Bioanalistas del país y aprobada por la Convención Nacional con el voto favorable de la mayoría de los delegados oficiales. La Convención no podrá delegar esta competencia en un Consejo Nacional.

ARTICULO 54: Se deroga el Código de Deontología del Bioanálisis de fecha 27 de abril de 1996 y cualquier otro que colida con él presente Código.

ARTICULO 55: Este Código de Etica y Deontología entrará en vigencia el día siguiente de su aprobación en la III Convención Nacional Extraordinaria, realizada en Caracas, el día 27 de Octubre de 2001.

## **ANEXO 8: Cuestionario**

### **Parte I**

#### **Instrumentos de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial**

- Señale de acuerdo a las siguientes ideas el concepto de Responsabilidad Social que la empresa representa: (*múltiples respuestas*)
  1. Cumplir con la normativa legal que atañe a la empresa en general
  2. Garantizar las ganancias de los accionistas
  3. Ofrecer servicios de salud enfocados en exámenes de rutina y especiales
  4. Velar por los intereses de los trabajadores
  5. Velar por los intereses de los clientes
  6. Velar por los intereses de los proveedores
  7. Velar por el bienestar de la comunidad
  8. Velar por el cuidado del medio ambiente
- ¿Cuál de los siguientes instrumentos utiliza para comunicar y evaluar la conducta responsable que sigue el Laboratorio Clínico? (*múltiples respuestas*)

1. Balance Social
2. Memoria de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative
3. SA8000
4. AA1000
5. Ninguno

- En caso de ser “Ninguno” la respuesta, señale el motivo en función de las siguientes alternativas: (*múltiples respuestas*)

1. Altos costos relativos a su implementación
2. Las exigencias de dichos instrumentos no se ajustan a la capacidad técnica y organizacional de los Laboratorios Clínicos
3. Cuentan con procedimientos muy complicados
4. No son fáciles de acceder
5. Desconocimiento de los Instrumentos de Evaluación de RSE existentes

- ¿Qué características debe tener un Instrumento de Evaluación de Responsabilidad Social Empresarial adaptado a los Laboratorios Clínicos en Venezuela? (*múltiples respuestas*)

1. De fácil aplicación y comprensión
2. Bajos costos
3. Que contenga elementos particulares de la actividad de los Laboratorios Clínicos

## Parte II

### *Acciones de Responsabilidad Social Empresarial de los Laboratorios Clínicos*

- ¿Cuál de las siguientes normativas cumple a cabalidad la empresa? (*múltiples respuestas*)
  1. Lopcymat
  2. Ley de Impuesto sobre la Renta
  3. Ley del Orgánica del Trabajo
  4. Ley de Personas con Discapacidad
- ¿Cuál de las siguientes acciones ejecuta la empresa en beneficio de los trabajadores? (*múltiples respuestas*)
  1. Capacitación y adiestramiento continuo
  2. Compensaciones por buen desempeño
  3. Promoción de valores como respeto, compañerismo y honradez

4. Oportunidad de emplear a personal con discapacidad
  5. Horarios de trabajo flexibles
  6. Comunicación abierta y fluida
  7. Salarios bajo la modalidad Hora/mes que dispone el Colegio de Bioanalistas
  8. Cumplimiento con las normas de Bioseguridad para Laboratorios Clínicos
- ¿Cuál de las siguientes acciones ejecuta la empresa en beneficio de los clientes?  
(*múltiples respuestas*)
1. Calidad en el servicio ofrecido
  2. Atención respetuosa, diligente y cordial
  3. Confidencialidad en los resultados de los exámenes
  4. Inclusión de departamento o personal encargado de atender quejas y sugerencias
  5. Instalaciones de espera de los pacientes en buen estado y limpias
- ¿Cuál de las siguientes acciones ejecuta la empresa en beneficio de los proveedores? (*múltiples respuestas*)
1. Puntualidad en los pagos conforme a las condiciones acordadas
  2. Trato respetuoso y cordial

3. Acuerdos de negocios con perspectivas a largo plazo
  4. Motivación a proveedores para que adopten prácticas responsables
- ¿Cuál de las siguientes acciones ejecuta la empresa en beneficio del medio ambiente? (*múltiples respuestas*)
1. Gestiona adecuadamente el consumo de agua y electricidad
  2. Minimiza en lo posible los desechos y residuos
  3. Informa a los empleados, proveedores clientes y la comunidad sobre temas medioambientales a través del diálogo directo o carteleras informativas
- ¿Cuál de las siguientes acciones ejecuta la empresa en beneficio de la comunidad? (*múltiples respuestas*)
1. Mantiene relaciones cordiales con vecinos de la comunidad
  2. Facilita horas a los empleados para labores de voluntariado corporativo
  3. Proporciona empleo en la comunidad local
  4. Realiza jornadas de despistaje de enfermedades.