

**TRAS LA HUELLA DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL EN GERENTES DE REDES
AMBULATORIAS DEL ESTADO ARAGUA.
2013**

Autora: Damelys Ramírez

RESUMEN

La responsabilidad social constituye el acto voluntario, espontáneo y consciente que tienen los ciudadanos para con su entorno, a fin de construir y mantener una adecuada calidad de vida y bienestar colectivo. La investigación tuvo como propósito general develar la percepción del gerente de redes ambulatorias dispensadoras de salud del estado Aragua, acerca de la responsabilidad social, para lo cual se utilizó el enfoque cualitativo, tomando el enfoque fenomenológico y como método la hermenéutica, aplicando las técnicas de observación y entrevista semiestructurada a tres informantes claves desempeñando funciones gerenciales en el primer y segundo nivel de atención en salud y alta gerencia de la red ambulatoria de la Corporación de Salud del estado. La huella de los gerentes revela, que perciben la responsabilidad social como el compromiso que tiene la empresa privada y la comunidad de involucrarse en los asuntos que perturban la resolución de sus problemas, dando como opción más viable la contraloría social a manos de los consejos comunales. Asimismo, su rol gerencial se limita a la atención al usuario y a procedimientos administrativos sin apoyo tecnológico que lleva a comprometer la mayor cantidad de tiempo en agenda. Con respecto a los valores, ubican el respeto, la solidaridad y responsabilidad como fundamentales en la relación laboral. Es preciso reflexionar en cuanto a la incorporación de talento humano expertos en registros y estadísticas en salud, con adecuado soporte tecnológico que respondan a las exigencias de rendición y así garantizar tiempo efectivo para la capacitación y ejecución de una gerencia social.

PALABRAS CLAVE:
responsabilidad social,
gerente, redes

UN PASEO ORIENTADOR

Las características de los tiempos actuales, inciertos turbulentos de cambios inesperados ilustran particularmente la preeminencia en los modos de gestión y en las formas de pensar, decidir y actuar de los gerentes de la conducción de las organizaciones. Bajo este argumento, el fenómeno de la globalización, el cambio, la tecnología y los sistemas de información sitúan a la responsabilidad social como el instrumento clave y futurista en los procesos gerenciales de las organizaciones del siglo XXI. Ese futuro se traduce en la consideración de la gente, la cultura, los valores, el clima, la confianza, el compromiso, la creatividad, la inventiva y la solidaridad en pocas palabras en intangibles humanos.

Se puede señalar que los gerentes de redes ambulatorias, por pertenecer al sistema público nacional representan al Estado ante la comunidad, esto norma el cumplimiento de una serie de

acciones sociales dirigidas hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas. Es importante destacar que la responsabilidad social es una nueva estrategia corporativa que implica el compromiso de las organizaciones, a través de la aplicación sistemática de recursos para promover servicios a la comunidad y coadyuvar con el crecimiento de la sociedad y el cuidado del ambiente.

En concordancia con este planteamiento, Guerra (2011) asevera que:

La Responsabilidad Social surge como expresión de cambio en la concepción del modelo empresarial, a partir del reconocimiento de la necesidad de incorporar en sus objetivos, finalidades, en su gestión y en su definición misma, las preocupaciones sociales y ambientales, es decir, aspectos asociados a su dimensión externa, en una relación de complementariedad con su dinámica interna". (p.46)

Los gerentes de redes ambulatorias constituyen una figura importante en la conducción de planes y líneas que apuntan a solucionar alteraciones en materia de salud pública, deben tener clara la importancia de manejarse con responsabilidad, ética, compromiso social, honestidad y justicia; además de asumir el compromiso de trabajar en pro del bienestar social participando activamente a nivel comunitario con un acompañamiento efectivo para que se produzcan transformaciones que deben nacer del interior, partiendo de la premisa de que las personas se mueven en comunidad y comparten realidades comunes. ¿Son capaces las personas de impulsar transformaciones cuando ni ellas saben dónde se mueven?

De allí que estar asumiendo responsabilidades de alta gerencia en organizaciones proporciona un radio de acción insospechable, que debe ser administrado adecuadamente haciendo referencia específicamente a la administración del poder, con la finalidad de establecer estrategias bien dirigidas, las políticas de Estado

dirigidas al sector salud son claras además de estar debidamente estructuradas, aun así, es necesario apoyarse en un modelo de gestión que centre su atención en lo social, dejando a un lado los intereses particulares.

MOMENTO I

VIVENCIANDO EL ESCENARIO DEL PROBLEMA RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Reconstruyendo la Realidad

El análisis de la responsabilidad social en las organizaciones como categoría de estudio lleva: en primer lugar a entender que su puesta en práctica conduce a las organizaciones a desarrollar una visión integral de futuro, en la que no sólo está incorporada la comunidad sobre la cual se asientan y sus trabajadores, sino también el país o la sociedad; en segundo lugar, que nazca una nueva forma de organización que promueva el liderazgo internamente a los fines de que los gerentes contribuyan a reforzar la misión que se traza la organización y logren la

descentralización de los niveles de autoridad para perfeccionar la productividad.

La Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 29 apunta lo siguiente: "Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad" (p.5)

En este sentido el World Business Council for Sustainable Development (WBSCD) (2008) citado por Moran (2012), plantea que la responsabilidad social organizacional "...es el continuo compromiso de las organizaciones para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general..."(p.46) Como puede apreciarse, la visión actual de responsabilidad social va más allá del límite de las organizaciones y su entorno, ya no se habla sólo de responsabilidad social de las empresas, sino de la responsabilidad social de la sociedad

civil, la cual está en el deber de identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas ciudadanas que estén inspiradas en la transparencia, la pluralidad, la sustentabilidad y la ética cívica.

Se puede entender en una primera esfera que las organizaciones son socialmente responsables, si obedecen a una decisión que surja de su propio seno es decir, de manera voluntaria y no porque se lo impone la sociedad, lo obligue una ley, o porque está de moda.

A pesar que el concepto de responsabilidad social no es nuevo, en los últimos diez años los empresarios han vislumbrado esta concepción como eje fundamental para su actividad económica, ya sea por conciencia de la realidad social, o por su vinculación con la legislación actual. Algo sí está claro para la actividad económica en el país, la responsabilidad social no será una moda pasajera, por el contrario, formará parte de una nueva cultura de trabajo y negocio cuando las

organizaciones sean capaces de institucionalizarla dentro de sus políticas y prácticas de gestión.

En Venezuela, la política del Estado ha hecho énfasis en la creación de cooperativas y empresas de producción social como predominantes de la actividad económica del país que coexisten con las organizaciones tradicionalmente conocidas, para proporcionar a los ciudadanos fuentes de trabajo que apunten al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar social.

El gerente de salud de hoy, no está exento de la responsabilidad con su entorno, debe considerar que la comunicación y la interacción es fundamental en la construcción del nuevo orden social de gestión, donde el Estado tiene como centro de acción al individuo para orientar a la sociedad hacia un desarrollo social y humano sostenible con un ejercicio democrático, amplio y profundo, y además, con una sociedad civil organizada y participativa.

A continuación se describen dos modelos de atención en salud, el modelo de redes que abarca las unidades tradicionales constituidas por los Ambulatorios Urbanos y Rurales, Hospitales, particularmente en Aragua los Núcleos de Atención Primaria en salud (NAP) y actualmente se cuenta con la red Barrio Adentro constituidos por los Consultorios Populares, Centros de Diagnóstico Integral (CDI) y los Servicios de Rehabilitación Integral (SRI), entre otros.

En Gaceta Oficial N° 32.650 Decreto N° 1.798 de fecha: 21-01-1983, se detalla la clasificación según disposición plasmada en el artículo 1:

Los establecimientos destinados a la presentación de servicios de atención médica del sub-sector público deben ajustarse a las características que les corresponden de acuerdo con la siguiente clasificación:
AMBULATORIOS,
Ambulatorios Rurales:
Ambulatorios Rurales tipo I.

Ambulatorios Rurales tipo II; Ambulatorios Urbanos: Ambulatorios Urbanos tipo I, Ambulatorios Urbanos tipo II, Ambulatorios Urbanos tipo III; HOSPITALES: Hospitales tipo I, Hospitales tipo II, Hospitales tipo III, Hospitales tipo IV. (p.1)

Asimismo se dispone del modelo de atención según la complejidad, en teoría estos existen en tres niveles: el primario, concentra los consultorios populares, C.D.I, y Ambulatorios urbanos y rurales tipo I y II; el secundario comprende ambulatorios urbanos tipo III S.R.I y los hospitales tipo I; y en el tercer nivel agrupan los hospitales tipo II, III y IV.

Es importante destacar que para lograr un funcionamiento efectivo de la red ambulatoria, independientemente del nivel de complejidad, ésta debe cohesionarse en forma articulada, además de reconocer y aceptar la relevancia que cada actor social tiene dentro de su entorno.

El modelo de gestión aplicado en el sistema debe ir en concordancia con

el modelo de atención, a fin de satisfacer la demanda de la población en materia de salud, entendiéndose como salud el equilibrio, biológico, psicológico, físico y social, tal y como lo señala la Ley Orgánica de Salud en su artículo 2: “Se entiende por salud no solo la ausencia de enfermedades sino el completo estado de bienestar físico, mental, social y ambiental”. (p.1)

La responsabilidad social en Venezuela surge con el objetivo de darle una obligación a la empresa privada, y es en 1999 con la publicación de la nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que se aplica a la Administración Pública, al respecto este instrumento legal establece en el Artículo 83 lo siguiente:

La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las

personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

Es importante señalar que los gerentes de redes ambulatorias son representantes del Estado ante los trabajadores y comunidades, esto los obliga a cumplir con la responsabilidad social y a implementar estrategias que vayan dirigidas a elevar la calidad de vida, promoviendo la participación activa y el desarrollo de políticas previamente establecidas.

Con base en esa percepción nace la necesidad de indagar y documentar el rol social de los gerentes de redes ambulatorias, con la finalidad de dejar sentadas por un lado: bases que permitan orientar planes por parte de los gerentes de esas instituciones y por otro, detectar posibles focos

perturbadores de la salud en los habitantes de esas comunidades que inciden directamente en la morbilidad diaria de estos centros asistenciales.

En atención a la problemática planteada en los párrafos precedentes, y partiendo de la importancia del rol social para la gerencia de redes ambulatorias, surgen los siguientes supuestos de investigación:

¿Qué percepción tienen los gerentes de redes ambulatorias acerca de la responsabilidad social?

¿Cuáles son los aspectos relevantes de la responsabilidad social en la gerencia de redes ambulatorias?

¿Cuáles son las dimensiones de la responsabilidad social para el gerente de redes ambulatorias?

¿Cómo se puede desarrollar una gerencia de redes ambulatorias basada en la responsabilidad social?

PROPÓSITOS DE LA INVESTIGACIÓN

Propósito General

Develar la huella de la responsabilidad social en gerentes de redes ambulatorias del estado Aragua

Propósitos específicos

1. Explorar el conocimiento que tienen los gerentes de redes ambulatorias del estado Aragua con relación al tema de responsabilidad social
2. Indagar acerca de los aspectos relevantes que están presentes en los gerentes de redes ambulatorias.
3. Advertir las dimensiones de la responsabilidad social para el gerente de redes ambulatorias.
4. Interpretar como el gerente de redes ambulatorias del estado Aragua cumple con la responsabilidad social.

MOMENTO II

LA VOZ DE LOS OTROS

Una Mirada al Pasado

Díaz, H. (2010) presentó su tesis doctoral para la Universidad Nacional

Experimental de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana UNEFA, titulada Aproximación a la comprensión de la praxis gerencial en los Hospitales Militares desde una perspectiva bioética. Los propósitos de la investigación se direccionaron a la construcción de un corpus teórico para presentar la comprensión de la praxis gerencial en los Hospitales Militares desde una perspectiva bioética. El estudio se concentró en la práctica gerencial en los hospitales del sistema de Salud Militar incluyendo los elementos bioéticos implícitos un tipo de organización compleja y llena de incertidumbre.

La metodología se fundamentó en el paradigma interpretativo, lo que permitió al autor estudiar, a partir de las interrogantes e interacción del investigador con los actores, la configuración, construcción y comprensión de las experiencias para, desde la cotidianidad lograr la construcción del método desde la perspectiva fenomenológica. El autor reflejó que del bagaje de información, surgieron como categorías

emergentes las siguientes: ética hospitalaria, emociones, relaciones interpersonales y prácticas gerenciales, para finalmente dimensionar como planteamiento teórico la conjunción hacia la biogerencia como opción para la resolución de problemas de gestión.

Que Decir sobre la Responsabilidad Social

La percepción de la responsabilidad social es interpretada según el cúmulo de experiencias, premisas, conocimientos, valores, principios, entre otros, que se obtenga a través de los años, además de constituir para algunos la manera más viable de darse a conocer, de bajar impuestos, de aumentar su rentabilidad; en fin dependiendo del interés y concepción que se tenga, bien sea idealista, realista o espiritual, se va a desarrollar la acción social. Es importante mencionar que el término responsabilidad deriva del Francés responsable, que significa según la Enciclopedia del Management "Obligado a responder o alguien que responde"

En cuanto al concepto, el Libro Verde define la Responsabilidad Social como una "integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores" (p.s/n) La responsabilidad por si sola es un valor general que lleva intrínseco un conjunto de actitudes que las hace visibles cuando se manifiesta, no basta con reconocerse responsable, resulta necesario desarrollar acciones que las evidencien.

Los gerentes no solo deben tener criterios referentes a formación gerencial para acompañar efectivamente a sus trabajadores, sino contar con competencias de índole personal como: valores, principios, que les permitan interactuar con los trabajadores y la comunidad enmarcados en el respeto, la solidaridad, la responsabilidad, justicia y ética.

Para que los sistemas de atención en redes funciones efectivamente deben cumplir con ciertas

características que resultan indispensables. Según Rovere (1999) “Existen tres niveles: el primero es Reconocerse, el segundo es el Conocimiento y el tercero es Colaboración” (p.24) El autor hace referencia a que en esa articulación se debe aceptar que el otro existe, a su vez partiendo de ese reconocimiento saber a qué se dedica el otro y como lo hace y por último esa colaboración se debe dar espontáneamente, alejándose del sentido de compromiso u obligación.

MOMENTO III

EN BÚSQUEDA DE LA HUELLA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Modalidad de Investigación

Se abordó la investigación cualitativa, que según Martínez (2006) “trata de identificar, básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones.”(p.66) Asimismo, se hizo uso del método hermenéutico y el enfoque fenomenológico, el cual Martínez (ob. cit) señala como “término que proviene del verbo griego

hermenein, que quiere decir interpretar” (p.101). El método se aplicó con la finalidad de explicar a través de posturas, sustentos y referentes todo lo concerniente a la disertación que se desprende de los actores, tomando en consideración que proporciona senderos que conducen a develar propósitos de la investigación.

La técnica empleada para la recopilación de información fue la observación y la “entrevista semiestructurada” (p.68) denominación dada por Martínez (ob.cit) en el cuadro de orientaciones metodológicas de investigación cualitativa. El autor considera “que toda ciencia trata de desarrollar técnicas especiales para efectuar investigaciones sistemáticas acertadas y garantizar su interpretación”. (p.70). La técnica proporciona elementos fundamentales para dilucidar los hechos y discursos.

Para el desarrollo de la investigación se seleccionaron tres (3) informantes claves: un (1) Gerente

cumpliendo funciones en el primer nivel de atención en salud, un (1) Gerente en el segundo nivel de atención en salud y un (1) Gerente en alta gerencia de la Corporación de Salud del estado Aragua.

MOMENTO IV

La Voz de los Gerentes

Pensamiento sobre responsabilidad social de los gerentes que se expresa a través de sus voces y que dejan ver posturas, valores, apreciaciones e ideas. Se utilizaron seudónimos para proteger la identidad de los gerentes: a) Valeria; b) Bernardo; c) Danilo. A continuación se presentan los protocolos de discursos a cargo de informantes clave.



PROTOCOLO RED AMBULATORIA INFORMANTE 1: VALERIA DISCURSO
<p>1.- ¿Qué es para usted la Responsabilidad Social? Es el compromiso que tenemos con todos, lo cual abarca lo profesional, lo personal y lo familiar, ya que con nuestros hijos debemos enseñarlos a actuar con responsabilidad.</p> <p>2.- ¿La responsabilidad social se puede considerar como un aspecto importante en la gerencia de redes ambulatorias? Claro porque nosotros somos el canal entre los usuarios y el ente rector, ellos deben recibir una buena atención además debemos canalizarlos para que se lleven lo que acudieron a buscar.</p> <p>3.- ¿Qué competencias personales debe caracterizar al gerente de redes ambulatorias? Deben tener liderazgo, ser humanos, devez en cuando pasarle la mano a sus compañeros a fines de brindarles apoyo, la comunicación es importante y para ello deben tener humildad para escuchar los planteamientos.</p> <p>4.- ¿Es importante dirigir acciones gerenciales enmarcadas en el respeto, la ética y la responsabilidad? Por supuesto, tú tienes que dar el trato que deseas recibir, si tú te diriges a tus compañeros con prepotencia y maltratos, difícilmente puedes lograr buena comunicación.</p> <p>5.- ¿Conoce usted las dimensiones de la responsabilidad social? Realmente no</p> <p>6.- Según el Libro Verde de la Responsabilidad Social, esta posee dos dimensiones: 1.- Interna: Inherente al gerente 2.- Externa: dirigida a los trabajadores y al entorno (comunidad, proveedores, ONG, entre otros, ¿Considera usted que estas dimensiones deben tomarse en cuenta a la hora de establecer estrategias gerenciales? Sí, pero lamentablemente los procedimientos administrativos no nos permiten abarcar esas dimensiones, mira en llenar estadísticas se nos va el tiempo.</p> <p>7.- ¿Los trabajadores y la comunidad tienen participación social en la gerencia de redes ambulatorias? Sí claro a través de los consejos comunales, aunque me parece que es poca la participación, no los veo motivados, vienen, interactúan unos días, es decir van y vienen, considero que deben ser más constantes, tomar en serio la contraloría social</p> <p>8.- ¿De qué manera el gerente de redes ambulatorias del estado Aragua puede cumplir con la responsabilidad social? Tomando más en serio el tema y creo que en muchos casos ni siquiera se conoce acuérdate que es relativamente nuevo</p> <p>9.- ¿Considera usted que la responsabilidad social debe formar parte de la agenda diaria del gerente de redes ambulatorias? Sí, pero para que se cumpla con ese rol social es necesario mejorar las condiciones administrativas, algunas veces no contamos con tiempo ni siquiera para atender el llamado de los trabajadores.</p> <p>10.- ¿Bajo qué criterios se debe impulsar en las competencias gerenciales la responsabilidad social? Activando con seriedad a los consejos comunales, que desarrollen la contraloría social.]</p>

RED AMBULATORIA
INFORMANTE 2: BERNARDO
DISCURSO
<p>1.- ¿Qué es para usted la Responsabilidad Social? Corresponde al 3% que debe otorgar la empresa privada, lo cual es dirigido a salud, vivienda y educación. Es un mandato constitucional donde las empresas tienen el deber y la obligación de cumplir con él.</p> <p>2.- ¿La responsabilidad social se puede considerar como un aspecto importante en la gerencia de redes ambulatorias? Claro porque se le debe dar a la comunidad todo lo necesario para satisfacer sus necesidades.</p> <p>3.- ¿Qué competencias personales debe caracterizar al gerente de redes ambulatorias? Los gerentes deben ser responsables, tener presente que trabajan con seres humanos, deben ser diligentes, eficientes, mantener comunicación con sus trabajadores y atender a todo el mundo.</p> <p>4.- ¿Es importante dirigir acciones gerenciales enmarcadas en el respeto, la ética y la responsabilidad? Claro, es determinante que a las personas se les dé el trato adecuado para que se vayan satisfechos.</p> <p>5.- ¿Conoce usted las dimensiones de la responsabilidad social? No de repente las he escuchado pero no sé qué son dimensiones.</p> <p>6.- Según el Libro Verde de la Responsabilidad Social, esta posee dos dimensiones: 1.- Interna: inherente al gerente 2.- Externa: dirigida a los trabajadores y al entorno (comunidad, proveedores, ONG, entre otros, ¿considera usted que estas dimensiones deben tomarse en cuenta a la hora de establecer estrategias gerenciales? Por supuesto, darles apoyo a los trabajadores, permitir a los consejos comunales que desarrollen la contraloría social, para que se encuentren enterados de todo lo concerniente a las instituciones.</p> <p>7.- ¿Los trabajadores y la comunidad tienen participación social en la gerencia de redes ambulatorias? Claro a través de la contraloría social, la comunidad puede conocer a cabalidad donde, cómo y cuando llegan los recursos y en que son utilizados</p> <p>8.- ¿De qué manera el gerente de redes ambulatorias del estado Aragua puede cumplir con la responsabilidad social? Involucrándose más con su personal, atendiendo a sus necesidades.</p> <p>9.- ¿Considera usted que la responsabilidad social debe formar parte de la agenda diaria del gerente de redes ambulatorias? Sí, porque un gerente debe estar pendiente de sus trabajadores y de la comunidad, cumplir con todo lo necesario para que ellos se sientan satisfechos y trabajen en climas armoniosos.</p> <p>10.- ¿Bajo qué criterios se debe impulsar en las competencias gerenciales la responsabilidad social? A través de los consejos comunales y la contraloría social desarrollando acciones que les permita conocer la asignación de recursos dirigidos a fortalecer la red.</p>

INFORMANTE 3: DANILO
DISCURSO

1.- ¿Qué es para usted la Responsabilidad Social?

Es un asunto de todos, donde todos tenemos un compromiso para desarrollarla hacia todos los niveles, me refiero a todas las instituciones como un proceso dinámico de enriquecimiento y retroalimentación de las instituciones-individuos y viceversa, es un proceso que se reinventa

2.- ¿La responsabilidad social se puede considerar como un aspecto importante en la gerencia de redes ambulatorias?

No solo es importante, es necesaria y obligatoria. Y su impacto debe monitorizarse y medirse sistemáticamente, cada cierto tiempo debe verse como va. La salud, su parte humanista se ha desplazado por el tecnicismo.

3.- ¿Qué competencias personales debe caracterizar al gerente de redes ambulatorias? Deben tener liderazgo, capacidad de convocatoria, conciliación, escala de valores: sociales, humanos, personales e individuales. A su vez escala empresarial porque la escala de valores desde el punto de vista ciudadano tú tienes deberes y derechos. Los gerentes deben tener honestidad, sin ello no se tiene nada, ni trabajo en equipo, deben tener motivación y pasión cotidiana.

4.- ¿Es importante dirigir acciones gerenciales enmarcadas en el respeto, la ética y la responsabilidad?

Sí porque la escala de valores a varios niveles es fundamental, debe existir un enfoque holístico, dicho enfoque se ha visto afectado por el tecnicismo o abuso tecnológico el cual desplaza ese contacto médico-paciente.

5.- ¿Conoce usted las dimensiones de la responsabilidad social?

No

6.- Según el Libro Verde de la Responsabilidad Social, esta posee dos dimensiones: 1.- Interna: Inherente al gerente 2.- Externa: dirigida a los trabajadores y al entorno (comunidad, proveedores, ONG, entre otros, ¿Considera usted que estas dimensiones deben tomarse en cuenta a la hora de establecer estrategias gerenciales?

Porsupuesto, es fundamental porque no solo debe haber coordinación sino coherencia, cuando estás en una sociedad con normas, principios, valores, tu accionar como parte de la comunidad, sí quieres interactuar con esa comunidad debes interactuar con ella esas cualidades y en la medida que seas buen ciudadano la comunidad se va a beneficiar y pienso que todo esto parte de la familia.

7.- ¿Los trabajadores y la comunidad tienen participación social en la gerencia de redes ambulatorias?

Sí indirectamente porque las decisiones se toman en base a las necesidades de esos trabajadores y comunidades, ahora dependiendo de qué tan activas sean esas comunidades, se van a beneficiar. Es más yo le agradezco a la comunidad que se organicen.

8.- ¿De qué manera el gerente de redes ambulatorias del estado Aragua puede cumplir con la responsabilidad social?

Primero partiendo del hecho que deben conocer y manejar el tema, sin esto es imposible.

9.- ¿Considera usted que la responsabilidad social debe formar parte de la agenda diaria del gerente de redes ambulatorias?

Sí, porque la mayoría de las acciones van dirigidas hacia la satisfacción de las necesidades de las comunidades y en mi caso e incluso de los trabajadores, claro en menor grado.

10.- ¿Bajo qué criterios se debe impulsar en las competencias gerenciales la responsabilidad social?

Te lo puedo contestar con un ejemplo: si el jefe no cumple ellos menos. Cumplir significa llevar a cabo todas las normas con el acompañamiento y formación en equipo, esto va a formar y estimular su gestión, garantizando también un adecuado espacio de trabajo,

La Percepción de los Gerentes en Contraste con los Otros

Haciendo referencia a la conceptualización de la responsabilidad social se percibe que los gerentes de redes ambulatorias parecieran tener una noción vaga del tema, ubicando su alcance, ejecución y acción a la comunidad como protagonista y como actores fundamentales para el desarrollo de la misma. Para Danilo “es un asunto de todos, donde todos tenemos un compromiso para desarrollarla hacia todos los niveles”. Por su parte Bernardo señala que “Corresponde al 3% que debe otorgar la empresa privada, lo cual es dirigido a salud, vivienda y educación” y que además se encuentra normado, razón por la cual debe ser respetado.

Según los autores la responsabilidad social amerita la participación de todos y cada uno de los actores sociales, lo cual propicia un ambiente de interacción donde confluyan las ideas en pro de beneficios colectivos. En referencia al tema Bradley y McDonald (2012)

señalan “Los directores suelen obtener resultados mejores y más innovadores de las comunidades colaboradoras cuando confían en otras formas de influencia que no son la autoridad” (p.157). En el mismo orden de ideas los autores definen la Participación “como uno de los seis principios de la colaboración de masas. El principio de la participación demuestra la importancia de generar aportaciones y feedback de la comunidad colaboradora a través de los medios sociales”. (p.28)

Con respecto a los valores, en línea general sitúan la manera de conducirse como fundamental en la interrelación, gerente - trabajadores – comunidad. En tal sentido Díaz (2004) señala “que la humanidad acelera lo científico-técnico hasta el punto de no poder asimilar su propia mutación...sino que a veces da la impresión que ni siquiera va, ni quiere ir, especialmente en el respeto al débil”. (p.96) Impresiona la coherencia en la postura de todos los actores con respecto a la forma de conducir acciones colectivas enmarcadas en el

respeto, la honestidad, responsabilidad, en fin sostenida en una plataforma de valores universales.

Por su parte a través de la observación se logró apreciar cierta dificultad en lo que concierne a procedimientos administrativos, pareciera que le consumen la mayor cantidad de tiempo a los gerentes de redes ambulatorias para desarrollar la acción social tan imprescindible en la mejora de la calidad de vida y bienestar colectivo; se considera que el hecho de obtener información de la voz de gerentes con insumos y herramientas académicas en materia de salud pública en contra parte con gerentes que no la poseen, constituye una limitación en la ejecución de planes y estrategias sociales

En su totalidad los criterios coinciden con que el gerente debe poseer competencias personales orientadas al liderazgo, ser respetuoso, considerado y abierto a la comunicación e interacción con sus trabajadores, emplazando el rol gerencial a nivel institucional circunscrito a la atención del usuario,

al cumplimiento de tareas tal y como lo mencionan en sus comentarios y a la función predominante de intermediarios entre el ente rector y los trabajadores, ocupación que incluye entre otros la entrega mensual de datos estadísticos e informes que deben ser elaborados por los gerentes y que por lo que se pudo evidenciar se recaba sin ayuda tecnológica.

La participación social de acuerdo al criterio de los gerentes tiene lugar y se hace efectiva con la contribución de los consejos comunales quienes deben ejercerla a través de la contraloría social, los autores señalan que es una acción colectiva que se traduce en beneficios de orden social y que busca mejorar la calidad de vida y las condiciones de vida, es un asunto de todos donde se deben unir esfuerzos en la resolución de problemas colectivos e impulsar desde los espacios dispensadores de salud pública para producir impactos significativos en la gerencia social.

MOMENTO V**REPENSANDO LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL
GERENTE DE REDES
AMBULATORIAS**

La exploración del conocimiento de los gerentes de redes ambulatorias acerca de la responsabilidad social segregada de la voz de representantes de los diferentes niveles de atención en salud, desprende a través de discursos interpretación de una serie de elementos importantes a mencionar. Por una parte emerge una relación estrecha entre el conocimiento de los gerentes con formación en salud pública con el rol social, condición que enriquece el desempeño gerencial; y por la otra parte, los “gerentes” que no poseen esta herramienta tienen una noción vaga del tema, dando por un lado un peso particular a la empresa privada como responsable de regirse y cumplir con un mandato constitucional que obedece exclusivamente a este sector, y por el otro el compromiso irrestricto de la comunidad para poder

desarrollarla a través de los consejos comunales y la contraloría social.

Esto me permite afirmar que el conocimiento en materia de salud pública, es relevante para desempeñarse gerencialmente con responsabilidad social. Resulta importante acotar que para la totalidad de los gerentes de redes ambulatorias entrevistados, la responsabilidad social se asume como un asunto de la comunidad: cuando se refiere al sector público y que no puede desarrollarse si ellos no toman la iniciativa; y de la empresa privada: la cual debe cumplir a través de aportes, donativos, entre otros, que van dirigidos a cubrir necesidades en materia de salud, educación y vivienda, considerando el sector público que cumplen con la responsabilidad social dando seguimiento a esas empresas para que honren este compromiso.

RECOMENDACIONES

Por lo anteriormente señalado se puede agregar que resulta interesante apuntar hacia un conocimiento cabal en materia de responsabilidad social

para desarrollar con pertinencia el rol gerencial en redes ambulatorias, de tal manera que respondan con coherencia a las políticas de la nación. Asimismo, le corresponde a las instituciones dispensadoras de salud proporcionar a los gerentes de redes ambulatorias los insumos, herramientas tecnológicas necesarias, y talento capacitado en registro y estadísticas de salud, para que les permita incluir en agenda, visitas diarias a espacios comunitarios, dando un viraje a la razón de ser participativa; es decir no esperar que la comunidad venga a las instituciones, sino que el gerente se dirija a las comunidades e interactúe con ellas, permitiendo conocer sus realidades y a partir de allí establecer estrategias que apunten a la resolución de problemas que los aqueja.

En Venezuela se hace necesario incluir en los diseños curriculares la asignatura Pedagogía de los Valores, a fin de que la responsabilidad social constituya parte fundamental en la formación de gerentes que van a estar a la cabeza de instituciones con un

radio de acción extraordinario, pues desafortunadamente no se hace un aprovechamiento efectivo del marco legal para ejecutar de manera adecuada y con protección una gestión social.

Es pertinente que se maneje un criterio estricto en el perfil del gerente de hoy, que incluya entre otras competencias, una conducta ética que le otorgue credibilidad, confianza y aceptación, a todos los involucrados en el espectro gerencial.

La responsabilidad social tiene dimensiones inimaginables de acción; por ello para desempeñar el rol social es necesario abordar una serie de contextos que se encuentran fuera del espacio físico destinado a ser ocupado por el gerente. Considero que la dimensión más importante es la personal, inherente al ciudadano, porque si se tiene claro que el otro existe y posee los mismos deberes y derechos, nuestras acciones van a llevar una adecuada administración, cargada de valores y principios que favorezcan la participación en cualquier ámbito de desarrollo social. La responsabilidad social demanda la

participación de todos, no se relega a la comunidad y mucho menos a la empresa privada, requiere del trabajo mancomunado y de empuje para hacerla efectiva. Es cuestión de todos, va de la mano de gerentes-trabajadores- comunidades, entre otros.

El gerente social tiene la responsabilidad de conducir la gerencia actual hacia procedimientos abiertos, para que todos y cada uno de los actores tengan participación en la resolución de problemas y convivencia mutua, por lo cual es determinante tener concordancia entre la conciencia social, el discurso social y la acción social. Es por ello que la participación social requiere de una profunda reflexión en cuanto a la forma como se asume y se proporcionan herramientas para realizar trabajos conjuntos, además de constituir una amalgama perfecta entre la voluntad y la conciencia que determina esa acción social.

Por último es relevante internalizar que los cargos gerenciales no elevan al gerente a los cielos, creyendo ser

inalcanzable, cerrando puertas, ubicándose en sitios privilegiados alejados de la razón social. Los gerentes que se consideran omnipotentes deberían hacer uso de esa jerarquía para interrelacionarse e involucrarse con sus trabajadores y entorno comunitario en la resolución de sus problemas, manejándose con justicia social, ética y respeto que a fin de cuenta es lo que realmente proporciona autoridad moral en una escala de valores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bradley y McDonald (2012) **La Organización Social Convertir en Resultados las Oportunidades de las Redes Sociales**. Profit Editorial I., S.L., Barcelona.

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36860**. Asamblea Nacional Constituyente. Diciembre 10, 1999. Disponible en: <http://gebolivar.e-bolivar.gov.ve/gebolivar/documentosGenerales/DocumentacionRequerida.pdf>

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) disponible en:

<http://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=declaraci%C3%B3n+universidad+derechos+humanos&btnG=&lr=>

Díaz, H. (2010). **Aproximación a la comprensión de la Praxis Gerencial en los Hospitales Militares desde una Perspectiva Bioética.** Disponible en: https://www.google.co.ve/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1KMZB_enVE579VE580&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=Aproximaci%C3%B3n+a+la+comprensión+de+la+praxis+gerencial+en+los+Hospitales++Militares+desde+una+perspectiva+bio%C3%A9tica

Díaz, C (2004) **Pedagogía de la Ética Social para una Formación de Valores.** Editorial Trillas. S.A. de C.V.

Enciclopedia del Managemet Editorial Océano. Edición original McGraw-Hill, Inc. Milanesat, 21-23 Barcelona España.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 32.650 Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/67926510/CLACIFICACION-DE-HOSPITALES>

Guerra, A. (2011). **Lo Social en la Gestión Empresarial Privada y Pública.** Disponible en: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/Revista26/Compendium_26_3.pdf

González, G (2005). **Responsabilidad Social Corporativa.** Citado por Guerra (2011) Disponible en: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/Revista26/Compendium_26_3.pdf

Kliksberg, B. (2002). **Hacia una Economía con Rostro Humano, Editorial.** Fondo de Cultura Económico. México.

Ley Orgánica de Salud. **Norma Sanitaria para el Registro de Control de Productos de Aseo, Desinfección, Mantenimiento y Ambientadores de Uso Doméstico e Industrial.** Gaceta Oficial N.- 36.579. Gaceta Oficial.- 37.973

Libro Verde de la Responsabilidad Social de las Empresas (2001). **Comisión de las Comunidades Europeas.** Disponible en: http://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf

Martínez M. (2006). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa.** 2ª. Ed. México: Trillas.

Martínez C. (2010). **Relaciones con la Sociedad.** Netbiblo, S.L. Sta. Cristina 15172 Oleiros (La Coruña) Spain. W.netbiblo.com. editorial@netbiblo.com

Rovere M. (1999). **Redes en Salud. Un Nuevo Paradigma para el Abordaje de las Organizaciones y la Comunidad.** Ed. Secretaría de Salud Pública/AMR, Instituto Lazarte. Rosario. Argentina.

Rusque A. (2007). **De la Diversidad a la Unidad de Investigación Cualitativa.** Editorial Vadell hermanos, Valencia-Venezuela.

World Business Council for Sustainable Development (WBSCD) (2008). Citado por Moran J. (2012). **Responsabilidad Social Empresarial.** Disponible en: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/116/TDE-2012-05-04T13:59:37Z-2976/Publico/moran_rincon_Jorge_eliecer.pdf