

**ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE
SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA
POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA
CÁMARA VENEZOLANA DE CLÍNICAS
PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

**ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA
POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE
CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Autora:
Luisolys Rodríguez

La Morita, Febrero de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

**ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA
POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE
CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al Título de
Magíster en Ciencias Contables

Autora:
Luisolys Rodríguez

La Morita, Febrero de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA
POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE
CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Tutor:
Msc. Oswaldo Gómez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Estudios de Postgrado
Maestría en Ciencias Contables

Por: Msc. Oswaldo Gómez
C.I. 7.593.025

La Morita, Febrero de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA
POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE
CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Tutor Metodológico:
Msc. Franklin González

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Estudios de Postgrado
Maestría en Ciencias Contables

Por: Msc. Franklin González
C.I. 11.504.452

La Morita, Febrero de 2015

AGRADECIMIENTO

Si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de la autora y mis tutores de tesis, el Magister Oswaldo Gómez y el Magister Franklin González no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaré y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación. Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia porque a pesar de no estar presentes físicamente, sé que procuran mi bienestar, y está claro que si no fuese por el esfuerzo realizado por ellos, mis estudios de maestría no hubiesen sido posibles. A mis padres Ramón y Olimpia, mis hermanos Emma y Ramón, a mi hijo Gabriel que me dio el regalo de ser madre por primera vez y en el último año del master.

A mis compañeros del master, Néstor y Addia personas que desde el primer momento me brindaron todo el apoyo, paciencia, colaboración, cariño sin ningún interés ánimo que se necesita en cada etapa de estudio del master

De igual manera mi más sincero agradecimiento a la universidad de Carabobo por brindarme la oportunidad de ampliar mis conocimientos al personal de limpieza de la universidad que sin ellos las instalaciones no estuviera óptimo estado cada aula.

Igualmente a los Directores de las clínicas y gerentes de finanzas y contabilidad por brindarme apoyo y colaboración en cada momento.

Como también a cada autor de cada libro que me ayudo a establecer mi base para la investigación.

En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta tesis, con sus altos y bajos y que no necesito nombrar porque tanto ellas como yo sabemos que desde los más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

DEDICATORIA

A ti hijo Gabriel Henrique Rodríguez Quintana que posiblemente hoy por ser pequeño no entiendas mis palabras, pero cuando seas capaz quiero que te des cuenta lo que significas para mí, eres la razón de que me levante cada día para esforzarme en el presente y en el mañana eres mi principal motivación. Y como en todos mis logros en este has estado presente, muchas gracias hijo y mi Familia, Mi padre Ramón A. Rodríguez, mi Madre Olimpia Quintana, a mis Hermanos Emma y Ramón porque en la unión está la fuerza y estando todos juntos es más grande la alegría de lograr mis objetivos. Gracias por existir a cada uno de ustedes.

**ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA
POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE
CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Autora: Luisoys Rodríguez

Tutor: Msc. Oswaldo Gómez

Fecha: Febrero, 2015

RESUMEN

Esta investigación surgió debido a la imposibilidad que tienen las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay de reflejar la información que se desprende de la labor social que realizan. El objetivo general fue proponer estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable, para lo cual fue necesario diagnosticar la situación actual de la data referente a sus responsabilidades sociales, identificar la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social, establecer las ventajas y desventajas que presentan para el fortalecimiento de su información contable mediante la elaboración del balance social y diseñar estrategias basadas en el balance social que permita el fortalecimiento de su información contable. Teóricamente, se orientó en los conceptos de responsabilidad social empresarial, estrategia y balance social. Metodológicamente, recurrió a la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo, de tipo descriptivo con sustento en bases documentales. La población estuvo integrada por los trabajadores de las clínicas, la muestra se seleccionó a través de un muestreo no probabilístico y quedó conformada por ciento nueve (109) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, compuesto por preguntas cerradas sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach que arrojó un resultado de 0,88. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Concluye que el balance social es una herramienta capaz de proporcionar a los interesados una imagen clara de la actuación social de las clínicas que unida al balance general, suministrará una información integral de la entidad. Se recomienda la adopción de la propuesta.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, Balance Social, Información Contable.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL.....	Ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	Xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	Xvi
ÍNDICE DE TABLAS.....	Xvi
INTRODUCCIÓN.....	18
 CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	21
Objetivos de la Investigación.....	26
Objetivo General.....	26
Objetivos Específicos.....	26
Justificación de la Investigación.....	27
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	30
Bases Teóricas.....	36
Sistema de Información (SI).....	37
Sistema de Información Contable (SIC).....	38
Estrategias.....	39
Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	41
Alcance de la Responsabilidad Social Empresarial.....	43
Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	45

	Pág.
Balance Social.....	49
Modelos Utilizados para la Presentación del Balance Social.....	51
Equivalencia entre el Balance Social y el Balance General.....	54
Bases Legales.....	56
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009).....	57
Ley Orgánica del Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).....	60
Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (LOCTI, 2005).	62
Definición de Términos Básicos.....	62

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación.....	69
Método de Investigación.....	72
Población y Muestra.....	74
Población.....	74
Muestra.....	76
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	78
Técnicas.....	78
Instrumentos.....	79
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	80
Validez.....	81
Confiabilidad.....	81
Técnicas de Análisis de la Información.....	82
Fases de la Investigación.....	83
Sistema de Variables.....	85

	Pág.
CAPÍTULO IV	
DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA A LA PROPUESTA	
Resultados	88
Conclusiones del Diagnóstico.....	115
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
Titulo.....	122
Presentación.....	122
Justificación de la Propuesta.....	124
Objetivos de la Propuesta.....	125
Objetivo General.....	125
Objetivos Específicos.....	126
Fundamentación de la Propuesta.....	126
Estructura de la Propuesta.....	127
Administración de la Propuesta.....	138
Factibilidad de la Propuesta.....	139
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	142
Recomendaciones.....	144
LISTA DE REFERENCIAS.....	147
ANEXOS.....	151
A. Modelo de Balance Social IBASE.....	152
B. Instrumento de Recolección de Datos.....	155

	Pág.
C. Instrumento de Validación.....	158
D. Carta de Validación.....	162
D. Resultados de la Confiabilidad.....	166

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Concepto de Estrategia.....	39
2. Elementos que Componen la RSE Interna.....	48
3. Modelos de Presentación del Balance Social.....	52
4. Esquema del Balance General.....	55
5. Equivalencia Contable entre el Balance General y el Balance Social.....	56
6. Población Objeto de Estudio.....	75
7. Operacionalización de las Variables.....	87
8. Ventajas y Desventajas para el Fortalecimiento de la Información Contable Mediante la Elaboración del Balance Social.....	116
9. Distribución por Elemento de las Desventajas que Presentan las Clínicas Adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay para el Fortalecimiento de su Información Contable Mediante el Balance Social.....	120
10. Modelo de Balance Social Propuesto.....	129
11. Variables que Marcan al Correspondencia Entre el Balance General y el Balance Social.....	130
12. Políticas Propuestas, sus Objetivos y Metas.....	134
13. Indicadores Utilizados en el Balance Social de las Clínicas Adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.....	137
14. Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario.....	169

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Información Contable de los Beneficios Otorgados a la Comunidad.....	89
2. Incremento de Cosos Operativos por las Dativas Otorgadas a la Comunidad.....	90
3. Entrega de Beneficios a la Colectividad Motivados en Políticas Gubernamentales.....	91
4. Partidas en los Estados Financieros que Reflejan la Colaboración Otorgada a la Colectividad.....	92
5. Connotación Estrictamente Contable de los Estados Financieros.....	93
6. Reflejo en los Estados Financieros de la Responsabilidad Social.....	94
7. Reflejo de la Situación Financiera en el Balance General.....	95
8. Reflejo de la Procedencia de los Recursos Sociales en el Balance General.	96
9. Conocimiento de la Aplicación de los Recursos Sociales a través del Balance General.....	97
10. Resumen que Refleja la Política Social y Humana.....	98
11. Vinculación entre el Pasivo y la Política Social y Humana.....	99
12. Regreso a la Sociedad del Intelecto y la Fuerza Laboral.....	100
13. Información para Evaluar la Actuación Social de la Clínica.....	101
14. Incidencia de las Contribuciones en el Desarrollo Social de la Colectividad.....	102
15. Avances en la Condición de Vida Laboral de los Trabajadores.....	103
16. Pago de Salarios Justos.....	104
17. Políticas Equitativas y sin Preferencias Predeterminadas.....	105
18. Condiciones de Trabajo Seguras.....	106
19. Beneficios Laborales Superiores a los Exigidos por la Ley.....	107
20. Beneficios Otorgados a los Miembros de la Comunidad.....	108

	Pág.
21. Preocupación por el Incremento del Potencial de los Trabajadores.....	109
22. Participación de los Trabajadores en Temas Relacionados con el Ambiente.....	110
23. Promoción de Prácticas para la Protección del Ambiente.....	111
24. Diálogo para la Solución de Conflictos.....	112
25. Conocimiento de la Rotación de Personal.....	113
26. Actividades Sociales Promovidas por la Clínica.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No.	Pág.
1. Información Contable de los Beneficios Otorgados a la Comunidad.....	89
2. Incremento de Cosos Operativos por las Dativas Otorgadas a la Comunidad.....	90
3. Entrega de Beneficios a la Colectividad Motivados en Políticas Gubernamentales.....	91
4. Partidas en los Estados Financieros que Reflejan la Colaboración Otorgada a la Colectividad.....	92
5. Connotación Estrictamente Contable de los Estados Financieros.....	93
6. Reflejo en los Estados Financieros de la Responsabilidad Social.....	94
7. Reflejo de la Situación Financiera en el Balance General.....	95
8. Reflejo de la Procedencia de los Recursos Sociales en el Balance General.	96
9. Conocimiento de la Aplicación de los Recursos Sociales a través del Balance General.....	97
10. Resumen que Refleja la Política Social y Humana.....	98
11. Vinculación entre el Pasivo y la Política Social y Humana.....	99
12. Regreso a la Sociedad del Intelecto y la Fuerza Laboral.....	100
13. Información para Evaluar la Actuación Social de la Clínica.....	101
14. Incidencia de las Contribuciones en el Desarrollo Social de la Colectividad.....	102
15. Avances en la Condición de Vida Laboral de los Trabajadores.....	103
16. Pago de Salarios Justos.....	104
17. Políticas Equitativas y sin Preferencias Predeterminadas.....	105
18. Condiciones de Trabajo Seguras.....	106
19. Beneficios Laborales Superiores a los Exigidos por la Ley.....	107
20. Beneficios Otorgados a los Miembros de la Comunidad.....	108

	Pág.
21. Preocupación por el Incremento del Potencial de los Trabajadores.....	109
22. Participación de los Trabajadores en Temas Relacionados con el Ambiente.....	110
23. Promoción de Prácticas para la Protección del Ambiente.....	111
24. Diálogo para la Solución de Conflictos.....	112
25. Conocimiento de la Rotación de Personal.....	113
26. Actividades Sociales Promovidas por la Clínica.....	114

INTRODUCCIÓN

En los diferentes países del mundo, el balance social es considerado como un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. También, según Arriaga A. (2011):

Es un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y esto se debe a que el mencionado balance muestra lo que la organización hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean; es decir, su función principal es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente (p. 12).

En este sentido, el Balance Social ha llegado a constituirse en una herramienta que, al ser elaborada por un equipo multidisciplinario (ingenieros, contadores, analistas y otros), los cuales pueden incluir incluso a los jefes y trabajadores de la misma empresa, tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo, proporcionando una mayor aceptación en la colectividad.

Sin embargo, existen organizaciones que no le otorgan la debida importancia al balance social, y entre estas entidades se encuentran las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, en donde se detectó un aspecto de mejora centrado en la imposibilidad que tienen estas organizaciones de

reflejar la información que se desprende de la labor social que realizan, a favor de sus trabajadores, del medio ambiente e incluso de la salud de la sociedad. Por ello, el presente estudio se dedicó a proponer estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, a través de la estructura capitular que se detalla a continuación:

El primer Capítulo titulado “El Problema”, contenido del planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación.

Seguidamente, en el segundo Capítulo, denominado “Marco Teórico”, se encuentran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, además de la definición de términos básicos y el sistema de variables, lo cual fundamentó desde la perspectiva bibliográfica el contenido de este proyecto de trabajo de grado.

Por otra parte, se presenta el tercer Capítulo que lleva por nombre “Marco Metodológico”, la cual expone el diseño de investigación, el método, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, las técnicas de análisis de la información y las fases de la investigación.

Posteriormente, se encuentra el cuarto Capítulo, que corresponde al “Diagnóstico que Sustenta a la Propuesta”, y está integrado por los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos y las conclusiones del diagnóstico.

Inmediatamente, se muestra el quinto Capítulo, que lleva por nombre “La Propuesta” y contiene el título, presentación, justificación, fundamentación, estructura, administración y factibilidad de aplicación.

Luego, en el sexto Capítulo, denominada “Conclusiones y Recomendaciones” se presentan las impresiones finales de la investigadora, además de las sugerencias dirigidas a las instancias que se consideró pertinentes.

Por último, se muestran la “Lista de Referencias” en donde se presenta un listado en orden alfabético de los distintos autores que soportaron teóricamente la investigación y los Anexos que correspondientes a la culminación de este Trabajo Especial de Grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A medida que en el contexto global, el manejo de la información se ha constituido en el principal recurso para el incremento de la competitividad empresarial, la Contabilidad ha tomado el valor preponderante como mecanismo informativo para los distintos actores de la sociedad, ya que su función, según Aldriz B. (2011:1), es la de: “comunicar la información financiera de una entidad de negocio a los usuarios a través de los estados financieros que muestran en términos monetarios los recursos económicos que están bajo el control de la gestión”.

En efecto, la Contabilidad ha sido desde tiempos ancestrales la encargada de comunicar la información financiera de las entidades y, para lograrlo, tradicionalmente se ha valido de los reportes contables, los cuales están apegados al cumplimiento de normas legales, capaces de mostrar el desenvolvimiento de la empresa, con base en una serie de requisitos que proporcionan la información necesaria para conocer la posición financiera de la entidad, su comportamiento con respecto al fiel cumplimiento de sus obligaciones, entre otros aspectos.

Sin embargo, las presiones sociales, económicas y ambientales, sumadas a las dificultades ocasionadas por la actividad empresarial a la biodiversidad, han hecho surgir una preocupación especial no sólo por humanizar la forma de obrar de las organizaciones y de su Contabilidad, sino también, por introducir prácticas en materia de aprendizaje permanente, organización del trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social, desarrollo sostenible, es decir, ha impulsado a las entidades a alcanzar compromisos que van más allá de las obligaciones reglamentarias y

convencionales, para elevar los niveles sociales, la protección medioambiental y el respeto de los derechos humanos, los cuales en conjunto pueden sintetizarse a través del balance social, definido por la Fundación Polar (2012) como:

Un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa, en un período determinado y frente a metas preestablecidas. Al igual que el balance financiero, el balance social debe ser evaluado y presentado conjuntamente con el primero al final de cada período. (p. 3).

Por lo tanto, el balance social debe ser considerado como un proceso que al final de cada ejercicio económico brinda la información necesaria para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social frente a las metas establecidas de manera interna y externa por la organización.

No obstante, hasta el presente, son innumerables las empresas que en el ámbito mundial presentan sus reportes financieros sin que este acompañado de su respectivo balance social y prueba de ello se encuentra en los resultados arrojados por una encuesta realizada por el Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA), el cual está integrado por Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, España, Francia, Italia, México, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Rumania, Uruguay y Venezuela.

En este sentido, el Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA, 2012) recopiló datos sobre el balance social entre octubre de 2011 y febrero 2012, obteniendo los siguientes resultados:

De los dieciocho (18) países miembros, sólo doce (12) contestaron la encuesta, encontrándose que en el 50% existe normativa sobre balance social, la cual no se exterioriza a

través de una ley; 42% presenta el balance social conjuntamente con el balance general; en el 33% la norma obliga a la presentación de este balance y es auditado externamente; solo en el 25% de los países encuestados existen incentivos para la aplicación del balance social que se efectúa siguiendo los lineamientos de la ISO 26000 (p. 2).

Por lo tanto, se observa que son pocos los países poseedores de empresas que presentan el balance social conjuntamente con el balance general aun cuando la información social y ambiental se ha convertido en un elemento de importancia a la hora de tomar decisiones de negocio, al punto que según Andrioli D. (2013:1): “para otorgar créditos las instituciones bancarias han incrementado la información financiera y no financiera solicitada, los consumidores prefieren productos y servicios de empresas que desarrollan prácticas sociales y las personas sienten más atracción por trabajar en organizaciones socialmente responsables”.

De esta manera, las empresas consideradas como grandes empresas en Venezuela, quienes por cotizar en la Bolsa de Valores y tener una posición favorable en el mercado, tratan de adicionar a su información financiera el balance social porque éste les permite obtener beneficios relacionados con la posibilidad de realizar un diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad con la sociedad, planificar acciones tendentes a aumentar la productividad y la eficiencia de los trabajadores, obtener ventajas a la hora de solicitar créditos ante las instituciones financieras, entre otros aspectos que podrían incrementar su competitividad y fortalecer los objetivos de consolidación, crecimiento y expansión de las organizaciones en el tiempo.

No obstante, existen empresas que aun enfrentando grandes dificultades internas y externas, al no formar parte de las grandes empresas ni cotizar en la Bolsa de Valores, desperdician la oportunidad de emplear el balance social para fortalecer su información contable e incrementar sus ventajas competitivas.

Entre estas entidades se encuentran las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), definidas por Lemes A. y Machado T. (2010) como:

Entidades independientes, con una alta predominancia en el mercado de comercio, quedando prácticamente excluidas del mercado industrial por las grandes inversiones necesarias y por las limitaciones que impone la legislación en cuanto al volumen de negocio y de personal. Cumplen un importante papel en la economía de todos los países. En los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) suelen proporcionar empleo entre el 70% y el 90% de la población económicamente activa (p. 53).

En efecto, las PYMES proporcionan fuentes de empleo a gran parte de la población debido a que realizan productos individualizados en contraposición con las grandes empresas que se enfocan más a productos más estandarizados, sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas, realizar servicios u operaciones que de estar incluidas en el tejido de la gran corporación redundaría en un aumento de coste, entre otras ventajas. Sin embargo, en Venezuela este tipo de organizaciones presentan diversas dificultades ya que de acuerdo con lo expuesto por Mora C. (2011):

Las PYMES venezolanas se caracterizan por una débil estructura de activos, escasez de recursos para costear nuevas actividades, dificultad para evaluar el potencial de rentabilidad de un nuevo producto, restringido acceso al financiamiento, débiles sistemas de información, entre otras debilidades que impiden la realización de actividades apegadas a la responsabilidad social, realizar informes al respecto y ser competitivas (p. 265).

Por lo tanto, las PYMES enfrentan una serie de situaciones adversas que atentan contra su estabilidad, sumado a escenarios en donde la ejecución de prácticas responsables pasa desapercibida y afectan su competitividad. De esta realidad, no escapan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en

Maracay, Estado Aragua, en donde se detectó, según observaciones previas realizadas por la investigadora, una problemática centrada en la imposibilidad que tienen estas organizaciones de reflejar la información que se desprende de la labor social que realizan.

Como causa de esta situación, destaca que los beneficios que son otorgados por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua a los miembros de la comunidad pasan desapercibidos, aun cuando tales dadas disminuyen la cantidad de insumos médicos que son utilizados para la realización de las consultas e incrementan, de esta manera, los costos operativos.

Asimismo, el hecho de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, tengan la política de colaborar con las actividades que son realizadas por los entes gubernamentales en beneficio de la colectividad (campañas de vacunación, consultas médicas, entre otras), origina un desembolso monetario para estas entidades cuyo aporte a la sociedad no es contabilizado debido a que no existen dentro de los estados financieros partidas o cuentas a través de las cuales se logre reflejar el resultado de estas actividades, lo cual podría cuantificarse a través del balance social.

De continuar la situación antes descrita, las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, seguirán dejando de manifestar por escrito las acciones que realizan en materia de responsabilidad social, desperdiciando la oportunidad, según Andrioli D. (2013:2), de: “generar información capaz de reflejar los aspectos sociales sobre los que puede impactar la actividad de la entidad como lo son cuestiones relativas a la comunidad, al medio ambiente y a la ética”. Es por todo lo antes expuesto, que la investigadora se abocó a proponer estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información

contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, a través de las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a sus responsabilidades sociales?

¿Cuál es la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social?

¿Qué ventajas y desventajas presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante la elaboración del balance social?

¿Cómo deben ser las estrategias basadas en el balance social que permita a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, el fortalecimiento de su información contable?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a sus responsabilidades sociales.

2. Identificar la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social.
3. Establecer las ventajas y desventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante la elaboración del balance social.
4. Diseñar estrategias basadas en el balance social que permita a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, el fortalecimiento de su información contable.

Justificación de la Investigación

La propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, se justifica en las necesidades de desarrollo manifestadas por estas entidades, las cuales requieren de esquemas holísticos que permitan mejorar sus ventajas competitivas y fortalecer su imagen ante la sociedad.

Igualmente, es importante el desarrollo de este estudio porque la Contabilidad como ciencia que según Aldriz B. (2011:2), “se encarga de registrar, clasificar, interpretar y comunicar los hechos económicos de una entidad”; y hasta el presente no refleja los aspectos vinculados con lo social, por lo cual se ha visto en la necesidad de hacer uso de herramientas tales como el balance social por ser una herramienta que brinda la información necesaria para evaluar el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial frente a metas establecidas tanto internas como externas de cada organización.

Otro aspecto que imprime relevancia a la ejecución de este estudio se encuentra en que toda organización que se desempeñe en el mundo actual, como es el caso de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, deben proporcionar información que vayan más allá de lo reflejado por la contabilidad financiera, en donde los hechos asociados con lo social, resultan fundamentales para observar cómo la entidad colabora con su entorno mediante la ejecución de acciones socialmente responsables.

También, se justifica la ejecución de este estudio por la relevancia actual que tienen los criterios de responsabilidad social, los cuales imprimen a las empresas capacidades asociadas al hecho de poseer una economía basada en parámetros holísticos que otorgan a la organización mayor competitividad, mejores empleados y cohesión social. Lo cual podrá traducirse en el cumplimiento de los requisitos éticos, la observancia de obligaciones por encima de los niveles mínimos y el logro de registros asociados al impacto de los beneficios otorgados por las PYMES estudiadas a la comunidad.

Asimismo, es importante el presente estudio porque las organizaciones que cotizan en la Bolsa de Valores entre las cuales se encuentra: CANTV, C.A. Ron Santa Teresa, SACA, C.A. Venezolana de Pulpa y Papel, SACA, Cerámicas Carabobo, SACA, CORIMON, Domínguez & Cía., S.A., Manufactura de Papel MANPA, SACA, entre otras que pertenecen al grupo de grandes empresas venezolanas, han integrado a sus esquemas operativos estrategias vinculadas al balance social, lo cual les ha permitido obtener una mayor interacción con la sociedad, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, preocuparse por el deterioro medioambiental, mejorar la organización del trabajo, fomentar la capacitación continua, mejorar sus niveles de competitividad, en definitiva, cumplir con las obligaciones impuestas por la Constitución y las leyes y, simultáneamente, invertir en el talento humano, los aspectos éticos, el medioambiente y la comunidad.

De igual forma, empresas tales como PDVSA y Polar, aun cuando no cotizan en la Bolsa de Valores, le otorgan la relevancia pertinente a los problemas ambientales y la subsecuente degradación del entorno, ya que según Beaujon A. y Grisanti J. (2012):

Tienen entre sus lineamientos estratégicos avanzar hacia una gestión ambiental articulada con las distintas áreas y filiales, contribuir a la construcción del desarrollo sustentable y saldar la deuda ambiental, tal como se expone en el Informe de Gestión de PDVSA 2011.

Por lo tanto, el balance social permite incorporar al planeamiento estratégico aspectos relacionados con la construcción del desarrollo sustentable que impactan en la gestión del negocio, facilita la identificación de nuevas oportunidades y potenciales conflictos, permite disponer de la medida de la evolución del impacto de la actividad económica en el medio ambiente y en la comunidad, establece un canal de comunicación regular y confiable con la comunidad, dando respuesta al reclamo de mayor transparencia y reduciendo los riesgos frente a una crisis y aporta mejoras a la imagen y reputación de la entidad.

De igual forma, la ejecución de este estudio se justifica porque podría constituirse en un marco de referencia para futuras investigaciones vinculadas con el complemento que el balance social puede aportar a los sistemas de información contables, lo cual permitirá realizar nuevos trabajos de campo o propuestas relacionadas con la temática que dio origen a esta investigación.

Por otra parte, en lo académico, este estudio tiene relevancia personal porque permitió a la investigadora ampliar y fortalecer los conocimientos referentes a la inclusión del balance social en las pequeñas y medianas entidades pertenecientes al sector salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico, es el encargado de orientar a la investigadora con respecto a las diferentes teorías y conceptos, a través de los cuales, se ubica el estudio, es decir, vislumbra el marco referencial, que establece desde la posición de otros autores y especialistas en el tema, el horizonte conceptual del estudio, además de incorporarle innovación y actualidad.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, pero, además, guarda relación con los objetivos del estudio que se aborda, es decir, son los trabajos de investigación realizados con anterioridad y relacionados con el objeto de estudio de investigación que se está haciendo. Según Court V. (2010), los antecedentes de la investigación:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además de la autora y el año en que se realizaron los estudios, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizan al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con la presente investigación, fueron tomados en consideración como antecedente para conocer los

avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio:

Fernández L. (2010), desarrolló una investigación titulada: “Modelo de Balance Social para el Fortalecimiento de la Información que Existe entre las Cooperativas Dedicadas al Sector de la Construcción en el Estado Aragua”, presentado ante la Universidad Bicentennial de Aragua para optar al título de Magister en Gerencia Mención Sistema de Información, realizado bajo la modalidad de proyecto factible y apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo y documental, con el objeto de incorporar un sólido sistema de comunicaciones dentro del sector de las cooperativas de construcción de manera que sus miembros se comprendan y apoyen mutuamente, ya que así se alcanzará una mayor unidad ideológica, se promoverá la imagen cooperativa y se fortalecerán sus valores y principios.

Concluye que el balance social requiere que las organizaciones disfruten de una estructura socio-económica que sirva de marco de referencia para entrelazar lo financiero con lo social. Por tal razón, el modelo propuesto combina ambos tipos de información para dar una imagen precisa de la gestión social de las cooperativas pertenecientes al sector de la construcción. Asimismo, es recomendable que cada entidad que intente la implementación de este u otro modelo de balance social, organice un sistema de información de su entorno de forma integrada con el contable, ya que al ser eficientemente procesados los datos, se obtendrá información capaz de ser presentada a través de informes socioeconómicos internos y externos, según sean sus destinatarios.

Por lo tanto, la simplicidad y claridad conceptual en la implementación del modelo de balance social es esencial. Con tal propósito, los indicadores empleados en esta propuesta se exponen a través de magnitudes o cantidades y su relación

porcentual con los totales respectivos. Esta información debe presentarse en forma comparativa como mínimo con la del ejercicio contable inmediato anterior.

Aporta a la investigación actual, los indicadores que deben ser aplicados a la información socioeconómica básica a fin de lograr que el balance social pueda ser utilizado como un instrumento idóneo en el camino de ofrecer datos sociales en forma sistemática y fácilmente comparable con los aportados por los estados financieros que son utilizados en el sector salud, lo cual fue de gran ayuda para fortalecer la propuesta planteada por este estudio.

Adicionalmente, Orozco A. (2011), elaboró una investigación denominada: “Impacto de la Elaboración del Balance Social en el Sector Maderero de la Región Central de Venezuela”, presentado para optar al título de Magíster en Gerencia Mención Administración, en la Universidad Bicentenario de Aragua, ubicada en San Joaquín de Turmero. Metodológicamente empleo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de tipo descriptivo y documental. En su contenido, define el modelo del balance social con sus objetivos, ventajas, el cuadro modelo y su interpretación.

En este sentido, se concluye que en el área interna las empresas no tiene distinción sexual y el personal femenino al ocupar cargos gerenciales posee igual capacidad para dirigir y don de liderazgo que el personal masculino para llevar a cabo cualquier función en la empresa. El nivel educativo del personal muestra que las mujeres tienen más educación superior que los varones, siendo que la población masculina menor que la población femenina. En el área externa, el cumplimiento social que han tenido las empresas tanto con la familia del trabajador como con la comunidad ha sido de menor grado, siendo necesaria una participación más activa de las organizaciones porque incrementa la permanencia del trabajador y la simpatía del cliente hacia las entidades.

La investigación de Orozco A. constituye un antecedente para la investigación actual porque incluye los aspectos que deben considerarse para mejorar la gestión social hacia los empleados y hacia la comunidad. Además, explica cómo puede utilizarse el balance social para planear, controlar y se evaluar el cumplimiento de las acciones sociales realizadas por las organizaciones con el objeto de evitar la generación de un déficit en la actuación social de las entidades.

Similarmente, García H. (2010), en el trabajo de grado titulado: “Lineamientos Estratégicos para un Programa de Responsabilidad Social de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), Comercializadoras de Hortalizas en la Avenida Intercomunal Turmero Maracay”, presentado ante la Universidad Bicentaria de Aragua para optar al título de Magíster en Gerencia Mención Sistema de Información, desarrollado en atención a la modalidad de proyecto factible con el objeto de proporciona una alternativa de solución a una problemática vinculada a la existencia de trabajadores que tienden a sacrificar sus valores personales en pro de cumplir con las exigencias de los líderes, quienes buscan maximizar las utilidades de las organizaciones sin importar la salud laboral ni los daños que el apresurado proceso pueda causar sobre el medioambiente.

Llegó a la conclusión de que la responsabilidad social indica a las PYMES que ser la mejor no sólo implica el alcance en las acciones de mercadeo, la estabilidad financiera, la participación porcentual en el mercado, sino también, exige no atropellar o generar impacto negativo alguno en el medio ambiente, en las personas y en la sociedad, lo cual hace necesaria la adopción de esquemas de responsabilidad social, tal y como los ofrecidos por el balance social, a fin de facilitar los medios necesarios para contar con estrategias que al ser incorporadas a las organizaciones, podrán incrementar su interacción con la sociedad, los derechos humanos de los trabajadores y el medio ambiente.

Se considera como un antecedente para la actual investigación porque explica el comportamiento de las empresas con respecto a los parámetros establecidos por la responsabilidad social empresarial, el uso del balance social, entre otros aspectos que podrán ser utilizados para fortalecer el concepto de dicho balance en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas venezolanas dedicadas al sector salud.

Adicionalmente, Arriaga A. (2011) presentó el trabajo titulado: “Aproximación a la Aplicación del Balance Social como Herramienta Evaluadora de la Responsabilidad Social Interna, Caso Universidad de Carabobo, Faces Campus Bárbula”, presentado ante la mencionada universidad para optar al título de Magíster en Ciencias Contables, desarrollada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo de nivel descriptivo, con el objeto de aplicar el Balance Social a la Universidad de Carabobo, para establecer el cumplimiento de su Responsabilidad Social Interna, tomando como base dicho balance como herramienta evaluadora en el cumplimiento de la medición y cumplimiento de la misma, debido a que éste contribuye a evaluar, potenciar y divulgar su compromiso con la comunidad.

Concluye que la Universidad de Carabobo, FACES, Campus Bárbula, fue la primera institución educativa a la que se le aplicó el Balance Social, lo que demuestra que no sólo las empresas privadas son las que pueden beneficiarse de la aplicación de dicho balance. En este estudio se observó, analizó y conoció, la expresión de la Responsabilidad Social Interna que tienen las instituciones de educación superior en su contribución al desarrollo del país, por ser forjadoras de profesionales, además de velar por la educación, también ayudan en la salud, alimentación, transporte y vivienda de sus estudiantes, entre otros aspectos que a través del balance social puede comunicar a la sociedad en su conjunto.

Aporta este estudio a la actual investigación, la forma de utilizar el Balance Social como herramienta adicional a los estados financieros para comunicar el aporte

que en materia de recursos humanos, relación con la comunidad, proveedores e inversionistas, en entidades donde su fundamento u objetivo principal es la prestación de servicios vinculados con el sector salud.

Por otra parte, Ressel A. y Coppini V. (2012) en el estudio titulado: “El Balance Social y su Importancia como Instrumento de Medición en las Organizaciones de la Economía Social, Particularmente en las Cooperativas”, presentado ante la Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires, Argentina, para optar al título de Magister en Finanzas Públicas, Provinciales y Municipales, desarrollado bajo la modalidad de proyecto especial con el objeto de analizar a las organizaciones que forman parte de la economía social en Argentina, tratando de detectar los rasgos que las identifican o diferencias de otras empresas. También se plantea la importancia del Balance Social Cooperativo como parámetro de medición, tanto interno como externo, a fin de dar a conocer los valores y principios que las caracterizan.

Concluyeron que las cooperativas no deberían dejar de lado la medición de los aspectos sociales, entre los cuales figura el de responsabilidad social. Asimismo, deben realizar el balance social en base a los principios cooperativos con el fin de obtener una medición integral, considerándolos en su totalidad, ya que ellos son la base medular que guía a estas organizaciones de la economía social.

De igual forma, llegaron a la conclusión de que si bien se ha avanzado mucho en los últimos años sobre la temática del balance social cooperativo, lo bueno es que no ha sido producto de ninguna norma que estableciera su obligatoriedad, sino por la difusión que se viene realizando desde diferentes ámbitos. En este sentido, las empresas de la economía social contribuyen con una forma particular de “hacer empresa” a la construcción de un contexto empresarial competitivo y comprometido con su entorno global.

La investigación de Ressel A. y Coppini V. se consideró como un antecedente para la investigación actual porque explica como la responsabilidad social puede ser considerada como el punto de partida del balance social, constituyéndose como un parámetro de medición, tanto interno como externo para medir las acciones sociales y la responsabilidad social, para lo cual es necesario utilizar cualquiera de los diferentes modelos de balance social.

Bases Teóricas

Existe siempre un número interminable de teorías que pueden dar razón de todos los hechos conocidos. Razón por la cual, no es extraño que en las primeras etapas del desarrollo de cualquier ciencia, los hombres, ante la misma gama de fenómenos los describan y los interpreten de modo diferente. Por ello, las bases teóricas, según Arias F. (2009:54), se conceptualizan como: “un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustiva, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”.

En efecto, las bases teóricas deben originarse del conjunto de variables que se derivan de la temática y el enfoque de la investigación, del enunciado del problema, del sistema de objetivos, del sistema de preguntas expresada en la formulación del problema.

Es por esta razón que a continuación se presenta un conjunto de teorías que explican qué, por qué, cómo, dónde y cuándo pueden utilizarse estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Sistema de Información (SI)

El sistema de información está constituido por un conjunto de elementos que para las organizaciones significan los mecanismos empleados a la hora de proporcionar el tratamiento y administración adecuada a los datos que se desprenden de las actividades cotidianas.

Por esta razón se considera que a través de los SI se pueden apoyar las actividades de una empresa o negocio, sobre todo aquellas vinculadas con la toma de decisiones concretas y fundadas en datos reales. Según Mendoza L. (2012), los sistemas de información se definen como:

Aquellos sistemas encargados de tratar y administrar los datos que se generan en las actividades de Contabilidad, finanzas, mercadeo, recursos humanos, entre otros, los cuales son organizados para su posterior uso por parte de la gerencia. Entre los elementos que forman a los sistemas de información se encuentran: personas, datos, actividades o técnicas de trabajo y los recursos materiales en general (recursos informáticos y de comunicación) (p. 22).

En efecto, los sistemas de información se encargan del procesamiento de los datos, suministrando una distribución adecuada a la información que se genera en las operaciones normales de una organización, en función de los objetivos perseguidos por la misma y, para lograrlo, utiliza, como todo sistema, dispositivos de entrada entre los cuales se encuentran los datos, las personas y las herramientas o recursos, un procesamiento en donde se realizan las actividades y técnicas de trabajo, y una salida representada por informes, hojas de datos o cualquier otro tipo de presentación que muestra a los interesados la información que posteriormente es comparada con los objetivos perseguidos por entidades tales como por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Sistema de Información Contable (SIC)

Los sistemas de información contable están localizados dentro del sistema de información general de organizaciones como las clínicas estudiadas y se relacionan con los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar el control de las actividades financieras, debido a que presenta información resumida útil para la toma de decisiones. Son definidos por Fernández (2011) como:

Aquellos que comprenden, fundamentalmente, las tareas de obtención y procesamiento de datos (hechos económicos u operaciones contables), elaboración de informes contables y análisis de los mismos. Se considera como un continuo que va desde el relevamiento de la información hasta su exposición ordenada utilizando, para ello, técnicas de registro contable. En este sentido, desarrolla un lenguaje y un procedimiento técnico de validez y aplicación universal para codificar la realidad compleja y diversificada de las organizaciones y, mediante el proceso contable (técnicas de registro de operaciones), producir información útil que posteriormente será utilizada por los agentes internos y/o externos para la toma de decisiones y el control. (p. 182).

Por lo tanto, a través de los sistemas de información contable se logran los propósitos de la contabilidad, es decir, se proporciona información financiera sobre una entidad debidamente ajustada a los principios y normas establecidos por esta ciencia. Por ello, todos los interesados en tomar decisiones necesitan emplear SIC para obtener la información financiera requerida para realizar una buena planeación y control de las actividades dentro de una organización.

En este sentido, el papel del sistema de información contable es desarrollar y comunicar la información financiera que se desprende de las actividades económicas realizadas por una entidad y, para lograrlo, hace uso de computadores, registros manuales e informes impresos.

Estrategias

Las estrategias, constituyen un proceso regulable, o el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Según Ventura V. (2010:112), “las estrategias constituyen uno de los ejes de la planificación estratégica”. Cobran sentido cuando se analizan las relaciones mutuas entre objetivo, estrategias y metas y Hill (2008:38) las define como “el plan de acción mediante el cual el gerente espera alcanzar un objetivo”.

Ciertamente, toda organización debe contar con un plan de acción estratégica, tanto si es reconocido como si no lo es. Un plan de acción no reconocido no podrá valorarse ni modificarse para adaptarlo a nuevas condiciones, de allí la importancia de plantear las estrategias abiertamente para que la dirección pueda sacar de ella el mayor provecho posible. Las estrategias seleccionadas deben seguir un cierto grado de perseverancia, para mostrarse eficaces. No obstante, Parker G. (2009:42) expone diversos conceptos que tipifican a las estrategias, entre los cuales se encuentran:

Cuadro 1
Concepto de Estrategia

Perspectiva	Definición
Estrategia como Plan	Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa. Normalmente se recoge de forma explícita en documentos formales conocidos como planes.
Estrategia como Táctica	Una maniobra específica destinada a dejar de lado al oponente o competidor.
Estrategia como Pauta	La estrategia es cualquier conjunto de acciones o comportamiento, sea deliberado o no. Definir la estrategia como un plan no es suficiente, se necesita un concepto en el que se acompañe el comportamiento resultante. Específicamente, la estrategia debe ser coherente con el comportamiento.

Cuadro 1 (Cont.)

Perspectiva	Definición
Estrategia como Posición	La estrategia es cualquier posición viable o forma de situar a la empresa en el entorno, sea directamente competitiva o no.
Estrategia como Perspectiva	La estrategia consiste, no en elegir una posición, sino en arraigar compromisos en las formas de actuar o responder; es un concepto abstracto que representa para la organización lo que la personalidad para el individuo.

Fuente: Parker G. (2009)

Por ello, para proponer estrategias basadas en el balance social con miras a fortalecer la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, debe utilizarse la estrategia desde la perspectiva de plan, porque la misma se corresponde con un curso de acción deseado y determinado en forma anticipada con la finalidad de lograr los objetivos, sin que esto merme la posibilidad de utilizar otras de las perspectivas indicadas en el Cuadro 1, lo cual dependerá de las situaciones que puedan surgir en las actividades cotidianas.

En todos los casos, la estrategia es un plan amplio, unificado e integrado que relaciona las ventajas estratégicas de una firma con los desafíos del ambiente y se le diseña para alcanzar los objetivos de la organización a largo plazo; según Gracia de T. L. (2010:75), “es la política en acción, el medio de llevar una política a la práctica garantizando su efectividad”.

Por lo tanto, la estrategia es la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo, además es el resultado final de la planificación estratégica.

Asimismo, para que una estrategia sea útil debe ser consistente con los objetivos organizacionales.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Cada vez más las empresas se han dado cuenta de que la efectividad de su gestión no puede ser medida en términos exclusivamente económicos, debido a que la sociedad, con el transcurrir del tiempo, ha solicitado mayor transparencia y compromiso con relación a su comportamiento social y medioambiental.

Según, Blanco F., Durán A. y Otros (2009):

La facilitación de las comunicaciones en el seno de las sociedades contemporáneas, la creciente preocupación por el impacto medioambiental y por la globalización económica en general y, en particular, por la unificación apresurada de los sistemas financieros, son factores propiciatorios de una nueva perspectiva empresarial favorable a una más intensa conexión activa y sistemática o conectividad con sus colaboradores, en áreas de interés social, que, de conformidad con los postulados imperantes de gobierno corporativo, se cifra en el incremento sostenido de valor (p. 17).

En efecto, con el objeto de incrementar el valor de las organizaciones resulta fundamental interrelacionar su actividad generadora de ingresos con los aspectos sociales que la circundan. Por ello, toda empresa socialmente responsable se preocupa por establecer condiciones de seguridad, retribución y asistencia social a sus trabajadores, mejorar el nivel de vida global (laboral y personal) de sus empleados y proporcionar el marco propicio para la readaptación de estas personas a las nuevas y cambiantes relaciones laborales. Por consiguiente, la responsabilidad social de una organización empresarial exige de una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y constituye una decisión voluntaria. Según la Comisión de

las Comunidades Europeas (2008:3), la responsabilidad social de una empresa se define como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, a las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

En este sentido, una empresa, al involucrarse con el contenido de la responsabilidad social empresarial, adquiere una mejor postura para desarrollar sus aspectos éticos, morales y un comportamiento responsable de sus colaboradores, lo cual no sólo implica un beneficio para la organización de manera individual, sino la posibilidad de solidificar éxitos financieros futuros.

De esta manera, la responsabilidad social empresarial busca generar cambios dentro de las organizaciones en pro de reconciliar los intereses y necesidades de las distintas partes de manera tal que todas converjan en una forma de proceder que sea beneficiosa para los actores involucrados de manera simultánea. Al respecto, comenta Guédez V. (2008):

La responsabilidad es un estado de conciencia. Tanto en el ser humano como en las empresas, la experiencia y la vida la van desarrollando. Las empresas siempre han sido socialmente responsables, aunque esa faceta se concibiera de manera diferente a como se asume en la actualidad. La definición del rol que le corresponde a la empresa en su relación con el entorno está en proceso de gestación, ya que existen empresas que desarrollan programas de responsabilidad social, pero que son socialmente irresponsables. El paradigma del siglo pasado en cuanto a la responsabilidad social ya no está vigente en la actualidad. Las empresas no se deben quedar en la filantropía. Deben involucrarse con la gente y juntos trabajar para erradicar las causas de la pobreza (p. 27).

Por lo tanto, la responsabilidad social empresarial se vincula estrechamente con componentes de formación positiva en la comunidad laboral que está dentro de la

organización y con el impacto empresarial ocasionado por las organizaciones a las comunidades, lo cual plantea un escenario a ser alcanzado en donde, según palabras de Guédez V. (2008:28): “los trabajadores reciban un trato basado en la confianza y la equidad, las relaciones con los vecinos son respetuosas y tolerantes, y al contratar a proveedores se toma en cuenta que sean, igualmente, responsables socialmente”; lo cual se puede manifestar a través de obras sociales, intercambios culturales, integración y otros aspectos que son vitales para la sana convivencia y para el beneficio de las sociedades. En este sentido, destaca Reyes C. (2010) que:

El objetivo de una empresa responsable socialmente es hacer sostenible el cumplimiento de su puesta de valor frente a la sociedad, lo que implica producir satisfacción y bienestar en la comunidad. La vinculación con la sociedad debe ser atendida por la empresa con la misma rigurosidad con la que considera sus asuntos de innovación, tecnología o finanzas. La responsabilidad social en empresas socialmente responsables no está en un departamento ni en una fundación, sino en la visión estratégica de la empresa y en las habilidades y destrezas para hacer negocios en el tiempo (p. 45).

Por lo tanto, la responsabilidad social empresarial debe partir de un modo de actuar apegado a una filosofía que por sus alcances tiende a colocar en una balanza a los intereses empresariales y la situación de la colectividad, en donde la esencia sea el encaminar la toma de decisiones hacia objetivos que parecen rebasar las fronteras de lo económico y que, a simple vista, no parecen generar ganancias, como es el caso de los alcances sociales.

Alcance de la Responsabilidad Social Empresarial

Desde hace algunos años se viene concientizando a diversos sectores sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial. Es conocido que en el mundo existen innumerables esfuerzos para desarrollar alguna normativa que contribuya a

este esfuerzo; así hay que reconocer los esfuerzos de la Organización Internacional del Trabajo en cuanto a la materia se refiere. Una empresa tiene responsabilidades con la sociedad que van más allá de la mera producción y comercialización de bienes y servicios, sino que también implica el asumir compromisos con los grupos de interés para solucionar problemas de la sociedad. A tal efecto, Ferrell K. y Hirt M. (2013) establecen que:

Frecuentemente los consumidores son llevados hacia marcas y compañías consideradas por tener una buena reputación en áreas relacionadas con la responsabilidad social empresarial. Es por cierto entonces, una de las ventajas que trae la responsabilidad social corporativa, ya que también importa en su reputación entre la comunidad empresarial, incrementando así la habilidad de la empresa para atraer capital y asociados, y también con los empleados dentro de la empresa (p. 285).

Por ello, al asumir una posición de indiferencia ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad, tales como la contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos, deslegitimando el orden establecido, entre otros, será para el mundo entero la peor catástrofe vivida. Tomando en cuenta la responsabilidad social en un sentido amplio y con la importancia que requiere el tema se puede decir que el alcance de la RSE está determinado por el interés o compromiso de cada empresa. A los fines de establecer y evidenciar que el alcance de la RSE es amplio y depende de diferentes factores Ferrell K. y Hirt M. (2013) establecen que:

Es hora de replantear la responsabilidad social de la empresa en todas sus dimensiones y alcances, pues de no hacerlo, para ella misma y para toda la sociedad, podría traer el desmoronamiento de toda la humanidad, es por ello que hay que asumir una conducta de liderazgo en cuanto al tema se refiere, con una posición ética, moral y de responsabilidad que no permita seguir construyendo un nefasto y fatídico futuro (p. 604).

El día de hoy, el tema del alcance de la responsabilidad social en organizaciones tales como las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, aún no ha sido asimilado con la suficiente seriedad que merece, pues su filosofía y la forma en que se ha venido tratando, tiende a ir en contradicción con los intereses empresariales, los que son sin discusión alguna, producir ganancias, es decir, que la actividad empresarial sea un ejercicio rentable.

Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social Empresarial Externa

La Responsabilidad Social Empresarial en su dimensión externa, se refiere a aquella que lejos de circunscribirse al perímetro de las empresas, se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y organizaciones defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente, ya que según la Guédez (2009):

En un mundo caracterizado por las inversiones multinacionales y las cadenas de producción planetarias, la responsabilidad social de las empresas debe sobrepasar también las fronteras. El rápido avance de la mundialización ha estimulado el debate sobre el papel y desarrollo de una gobernanza mundial; la definición de prácticas voluntarias en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas puede considerarse una contribución al respecto. Donde se enmarcan las comunidades locales, socios, proveedores, derechos humanos y problemas ecológicos (p. 69).

Es por ello que, las inversiones realizadas por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay en responsabilidad social, no son un gasto, por el contrario, son erogaciones que generan ganancias y utilidades, en

algunos casos de forma inmediata, y en otros a mediano y largo plazo. Cabe destacar que, es poco probable que una empresa asuma una política de responsabilidad social si se le convierte en un gasto que va en contra de sus intereses y estados financieros, pues no se puede desconocer que en el lenguaje empresarial todo se mide en costos de inversión y en la recuperación de la misma.

Responsabilidad Social Empresarial Interna

Cuando la RSE se realiza dentro de organizaciones como las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, es decir, en su dimensión interna, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud, la seguridad y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción.

De esta manera, se abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad, de esta forma lo plantea la Ferrell K. y Hirt M. (2013:68), donde se enmarca: “la gestión de los recursos humanos, lo cual equivale a las personas que están dentro de las organizaciones”.

Por ello, la gestión de recursos humanos contempla todas aquellas actividades que tienen como objetivo el desarrollo del factor humano dentro de la empresa y por lo tanto, comprende el conjunto de procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos diseñados al efecto desde la dirección de la organización y llevado a cabo por un responsable de la unidad correspondiente denominada habitualmente como de personal, recursos humanos o personas, al objeto de realizar de manera sistematizada y organizada la gestión, desarrollo, evaluación y retribución del capital humano de la entidad. Según Carneiro (2010):

La Responsabilidad Social Interna se centra en el entorno de la función ejercida por la gestión de los recursos humanos, la cual contempla todas aquellas actividades que tienen como objetivo el desarrollo del factor humano empresarial, apoyar la construcción de la identidad y cultura organizativas, diseñar la estrategia de su propia función como responsable de los recursos humanos de la organización, ayudar al funcionamiento organizativo desde su posición así como colaborar en la consecución de objetivos establecidos por la empresa, dominar los procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos propios de su actividad, gestionar en definitiva el conjunto del personal de la empresa, mostrar comportamientos de liderazgo con respecto a su actividad como directivo responsable, ser entrenador de su propio equipo así como servir al cliente interno organizativo y verdadero motor de su trabajo (p. 38).

Por lo tanto, la Responsabilidad Social Empresarial Interna es la encargada de manejar con eficacia las conexiones con el resto de unidades de actividad de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, ofertar soluciones desde el área de personal a las distintas unidades organizativas, apoyar consiguientemente la generación de valor y el logro del beneficio necesario para el mantenimiento de la institución.

Para ello, la mentalidad que deberá predominar será la de servicio al cliente interno y como consecuencia, además de dominar adecuadamente la gestión de su propia unidad deberá, así mismo, servir de centro de respuesta y asesoramiento permanente y, en consecuencia conocer tanto las herramientas de gestión novedosas tales como aquellas de base informática, como los instrumentos actuales de aplicación como la subcontratación. También, forma parte de estas atribuciones estar al tanto de las orientaciones más radicalmente nuevas que acontecen, tal es el caso que concurre con la Responsabilidad Social Empresarial Interna, la cual está compuesta por los siguientes elementos:

Cuadro 2

Elementos que Componen la RSE Interna

a.- La gestión del cambio organizativo.

Contemplado en el Libro Verde como una característica específica del ámbito interno de la RSE, hace referencia al conjunto de actuaciones que, debido a procesos de cambio, reestructuración o transformación pueden darse en algún momento en la organización y que también pueden ser contemplados en los denominados como Planes de Contingencia. Al objeto de paliar las consecuencias que tanto para el entorno más cercano como para el conjunto de los trabajadores suelen tener los procesos de cambio, han de arbitrase un conjunto de medidas

RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Esta orientación supone la incorporación de los planteamientos de la RSE en general a las cuestiones internas al objeto de reforzar la implantación de la sensibilidad propia de la RSE Interna. Como tal, ha de tener en cuenta los aspectos de orden conceptual propios de la RSE así como los procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos que ya existen dentro del área de gestión de los recursos humanos. Por ello las albergaremos preferentemente en la denominada como Orientación General dentro del mapa de procesos

c.- Las relaciones laborales basadas en el diálogo social.

Existe la fundada convicción de que sin relaciones laborales no hay políticas de recursos humanos realistas y practicables. Y para que un planteamiento de implantación coordinada sobre la gestión de las personas sea efectivo, las relaciones laborales deben contemplar dos premisas: estar fundadas en el respeto y en el diálogo social y sostenerse en relaciones de calidad y de entendimiento entre las distintas fuerzas sociales de una empresa, la dirección o la propiedad y los trabajadores representados por los sindicatos correspondientes.

b.- El derecho al buen gobierno corporativo.

Debido a, entre otras cuestiones, los desmanes producidos a finales del siglo pasado por parte de grandes empresas y corporaciones en sus sistemas de gestión que trajeron como consecuencia cuantiosas pérdidas no sólo económicas sino también en confianza en las organizaciones lucrativas, ha ido cobrando una gran importancia la vigilancia sobre la gobernabilidad empresarial.

Fuente: Carneiro (2010)

Balance Social

La responsabilidad social constituye la visión y conciencia empresarial que se traduce en una acción que supera las tradicionales actuaciones y donativos para asumir compromisos no sólo hacia lo interno de la empresa y sus trabajadores sino también hacia la comunidad de su entorno y la sociedad en que ésta se inserta.

No obstante, dado que la contabilidad tradicional no cuenta con las herramientas necesarias para reflejar en los estados financieros los aspectos vinculados con dicha responsabilidad, motivo por el cual se ha hecho del dominio empresarial el uso del balance social, definido por Kungm H. (2010) como:

Aquel que está pensado tanto para distribución pública como para uso interno de la compañía y se confecciona una vez al año. Los datos recopilados en el reporte pueden transmitir el cumplimiento con estándares legales (como, por ejemplo, el pago de impuestos), acciones e inversiones en la comunidad (incluyendo, por ejemplo, filantropía y trabajos voluntarios), beneficios para los empleados y condiciones laborales, impactos del ciclo de vida de los productos y actividades para mitigar efectos sobre el medio ambiente, la implementación de sistemas éticos, y muchos más (p. 42)

En efecto, el balance social constituye una forma a partir de la cual organizaciones como las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, pueden publicar el resultado de las acciones que emprenden en el ámbito social con el objeto de reflejar el compromiso de la organización con el futuro de los recursos naturales y humanos, además de que constituye un elemento decisivo para garantizar la buena imagen de una entidad ante a los sujetos internos y externos a la organización. Al respecto, la Fundación Emprender (2011), comenta:

La Responsabilidad Social Empresarial no trae a la empresa solamente una buena reputación, sino también ella se ve asociada a una mejor gestión, debido a la baja incidencia de accidentes de trabajo, impactos ambientales y la reducción de los problemas jurídicos y fiscales. Establecer una correlación entre el comportamiento ético de una empresa y su éxito no es tarea fácil. El balance social es una herramienta que ayuda a transparentar las prácticas e impactos que las operaciones de la empresa tienen sobre la sociedad (p. 41).

De allí pues, el balance social es una herramienta de gestión empresarial que permite la medición cuantitativa y cualitativa de las acciones de responsabilidad social efectuadas por la empresa, tanto a lo interno como a lo externo, en un determinado período de tiempo, debido a que tiene la capacidad de exteriorizar el aumento de la conciencia empresarial y premia las inversiones y esfuerzos realizados en el ámbito social.

Lo antes expuesto coincide plenamente con lo indicado por Aguiar C. (2010), quien al emitir un concepto de balance social expresa:

Es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la responsabilidad social empresarial (RSE). Muestra lo que una empresa hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean (p. 14).

Consecuentemente, la función principal del balance social es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y los propietarios, la sociedad y el medioambiente. No obstante, el

balance social es mucho más que el informe en sí mismo, ya que su elaboración según lo indica la Fundación Emprender (2011:35): “exige excavar una serie de informaciones que, para sorpresa de muchos altos ejecutivos, apenas era conocida al interior de la empresa”.

Por lo tanto, el balance social es un levantamiento de los principales indicadores de desempeño económico, social y ambiental de la empresa para dar transparencia a las actividades corporativas. También, es considerado como un instrumento que amplía su diálogo con todos los públicos con los cuales ella se relaciona (accionistas, clientes/consumidores, comunidad de entorno, funcionarios, proveedores, gobierno, organizaciones no gubernamentales, mercado financiero y la sociedad).

De esta manera, el balance social se constituye en una herramienta de auto evaluación que da a la empresa una visión general sobre su gestión a partir del establecimiento de cuáles son los objetivos y los valores de la organización en el pasado, en el presente y en el futuro, además del punto de partida para la planificación del año siguiente, porque constituye un instrumento para ampliar la importancia de la responsabilidad social en la estrategia corporativa, una forma de reunir informaciones sobre las expectativas y la percepción de la sociedad y de los socios de la empresa sobre su desempeño y una colección de evidencias de la habilidad de la organización para enfrentar los desafíos futuros.

Modelos Utilizados para la Presentación del Balance Social

En el ámbito internacional, existen diversos modelos que buscan otorgar una presentación adecuada del balance social, todos proporcionan información y se centran en dar transparencia a las actividades de la empresa en los aspectos vinculados con la responsabilidad social. Los mismos se encuentran concentrados en el Cuadro 3, presentado a continuación:

Cuadro 3
Modelos de Presentación del Balance Social

Modelo	Descripción
Global Reporting Initiative (GRI, 1997)	GRI es una red internacional lanzada en 1997 por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y por CERES (siglas en inglés de Coalition for Environmentally Responsible Economies, o Coalición por Economías Ambientalmente Responsables), entidad norteamericana que reúne 1500 especialistas y organizaciones, entre ellas ONGs, empresas y universidades. El objetivo es adoptar un modelo patrón internacional. Es un acuerdo internacional, elaborado con visión de largo plazo en el que han participado múltiples actores mundiales.
AA 1000	Fue introducida en 1999 por el Institute of Social and Ethical Accountability, con el ánimo de ayudar a las empresas a entender y mejorar su desempeño ético y social, describiendo la forma de identificar temas claves y posteriormente reportarlos para ser auditados.
Global Reporting Initiative (GRI, 2005)	Su misión es elaborar y difundir la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, aplicable globalmente y de manera voluntaria por organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. La misión de la GRI es que los balances sociales se vuelvan modelos tan difundidos como los balances financieros corporativos. Por tanto, ella se empeña en producir y diseminar un modelo que pueda ser aplicado globalmente. La importancia de padronizar los balances sociales producidos por empresas de sectores o países diferentes es crear un instrumento que permita comparaciones entre ellas, en cuanto al desempeño obtenido y a las soluciones y los desafíos encontrados.
Instituto Brasileño de Análisis Social y Económico (Ibase)	Desde 1997, el sociólogo Heber de Souza del Ibase/Betinho (Instituto Brasileiro de Análisis Sociales y Económicos) logró concitar la atención de los empresarios brasileiros sobre la importancia y necesidad de convertir el balance social de las empresas en un modelo único y simple. En él predominan los datos que puedan ser expresados en valores financieros o en forma cuantitativa. Expone, de manera detallada, los números asociados a responsabilidad social de la organización, en forma de planilla, reúne informaciones sobre la ficha de pagos, los gastos con cargas sociales de funcionarios, la participación en los lucros. También detalla los gastos en el control ambiental y las inversiones sociales externas de las diversas áreas: educación, cultura, salud etc. (Ver Anexo A).

Cuadro 3 (Cont.)

Modelo	Descripción
CRS Europe Matriz	Es una matriz modelo que permite a las empresas reportar, comunicar y hacer Benchmarking. Esta es la propuesta de la organización CSR Europe, la cual reúne a las empresas europeas que promueven la responsabilidad social empresarial en la región. Esta matriz es una poderosa herramienta online a través de la cual las empresas dan a conocer sus prácticas, principios y procesos.
ETHOS	Basado en el reporte detallado de los principios y las acciones de la Organización, incorpora la planilla propuesta por el Ibase y sugiere un análisis mayor del contexto en la toma de decisiones, de los problemas encontrados y de los resultados obtenidos. El Instituto ETHOS defiende la necesidad de que los balances sociales adquieran credibilidad y consistencia comparables a los balances financieros. Por tanto es necesario que los siguientes principios sean verificados: • Relevancia: Las informaciones contenidas en los balances sociales serían útiles si fuesen percibidas como tales por su público interesado. • Veracidad: Neutralidad y consistencia en la formulación y presentación son fundamentales para que la empresa demuestre la confiabilidad de su balance. Acciones y resultados deben ser descriptos en base a hechos y argumentos que no varíen la manipulación de la opinión de las partes. • Impactos positivos y negativos, directos e indirectos deben ser presentados de modo consciente, llevándose en cuenta la importancia de incluir la discusión y el posicionamiento de la empresa. • Claridad: Para que el balance social sea comprendido por todos los públicos al que va destinado, la inclusión de gráficos, términos técnicos y/o científicos debe ser hecha con mucha cautela. • Comparable: La posibilidad de comparación de los datos con el de otras empresas u organizaciones o el mismo entre diferentes períodos debe tomarse en cuenta para que el balance social pueda ser evaluado en relación a los años anteriores o siguientes. • Regularidad: La divulgación del balance social debe ser periódica para que pueda servir de instrumento de comparación para los diversos públicos. • Verificable: Las informaciones contenidas en el balance social deben poder ser verificadas en auditoria, y que contribuya a su credibilidad.

Fuente: Fundación Emprender (2011)

A pesar de la existencia de estos modelos, muchas empresas prefieren crear formatos propios, definidos dentro de sus estrategias de comunicación. Otras adoptan mezclas de diferentes modelos en busca de mayor transparencia y calidad. En cualquiera de los casos, el balance social exige que la empresa tenga un plan de su acción social y tenga estructurados sus sistemas. Porque el objetivo es comparar los resultados de lo ejecutado contra lo planificado.

Cuando una empresa publica un documento que no contiene ni siquiera las informaciones básicas sugeridas por Ibase, su producto es considerado una pieza de marketing corporativo, y no un balance social legítimo, el cual en resumen debe contener: declaraciones de principios, metas alcanzadas y metas propuestas, desafíos futuros ya identificados y una descripción general de la forma en que la empresa se prepara para enfrentar desafíos.

Aunque el balance social pueda ser utilizado en campañas de marketing corporativo, esto no es recomendable. Las informaciones que constan en el balance social no son necesariamente compatibles con los datos que una empresa gustaría exponer como elemento de marketing. Además, ambos productos se destinan, con frecuencia, a públicos distintos.

Equivalencia entre el Balance Social y el Balance General

El balance general, en su connotación contable, es el estado financiero de una empresa en un momento determinado. Para poder reflejar dicho estado, muestra contablemente los activos (lo que organización posee), los pasivos (sus deudas) y la diferencia entre estos (el patrimonio neto), constituyéndose en un resumen esquemático que incluye rubros y clasificaciones, reflejando razonablemente la situación financiera de una empresa. Por lo tanto, el balance general muestra la

procedencia de los recursos con que cuenta en ese momento la empresa y por otra parte, en que se están aplicando esos recursos, obedeciendo al siguiente esquema:

Cuadro 4
Esquema del Balance General

ACTIVOS TOTALES	PASIVO
	CAPITAL CONTABLE

Fuente: Sánchez, V. (2011)

Ahora bien, el balance social permite analizar la calidad de vida de los trabajadores, y evaluar los resultados obtenidos por las políticas de personal aplicadas en la empresa, por consiguiente, permite dar a conocer la situación general de la entidad, la responsabilidad social, evaluar crítica y constructivamente los resultados de los programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados; dar a conocer su aporte al desarrollo de una región o ciudad, Identificar las características sociodemográficas de su equipo humano, necesidades, carencias y satisfactores.

Por lo tanto, es un resumen que debe incluir rubros clasificados que reflejan la congruencia entre la política social y humana declarada de la empresa y las acciones efectivamente emprendidas. Por ello, su equivalencia contable está conformada de la siguiente manera:

Cuadro 5
Equivalencia Contable entre el Balance General y el Balance Social

CONNOTACIÓN CONTABLE	CONNOTACIÓN SOCIAL Y HUMANA
PASIVO	POLÍTICA SOCIAL
CAPITAL	PERSONAL
ACTIVOS TOTALES	REMUNERACIONES
	ACCIONES SOCIALES
	MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA LABORAL
	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Fuente: Sánchez, V. (2011)

Por lo tanto, la política social y humana es equivalente al pasivo debido a que es el elemento que permite a la empresa utilizar los recursos ajenos con la finalidad de elevar el rendimiento sobre los fondos propios. Según Sánchez V. (2011):

La política social y humana es un recurso que la empresa toma de y para su entorno. Si esta, la política social, está bien conceptualizada, bien enfocada y mejor desarrollada, actuará como una palanca y magnificará no solo las utilidades de la empresa, sino el bienestar de todo su entorno. Por el contrario, si la política humana no es considerada ni utilizada, los resultados serán pobres desde el punto de vista social y la empresa será cuestionada por su propio ambiente (p. 16)

De esta manera, la política social y humana es la guía que orienta las acciones en materia social y humana, lo cual permite a la empresa regresar a la sociedad en su conjunto algo de lo que tomó, es decir, la fuerza y el intelecto laboral.

Por otra parte, las personas son equivalentes al capital, porque es el recurso capaz de aportarle valor a los demás recursos con los cuales cuenta la organización, es el encargado de aplicar y acrecentar el valor de la organización. Por ello, las remuneraciones, acciones sociales, mejora de las condiciones de vida laboral, capacitación y desarrollo son consideradas como el equivalente a los activos totales, representan la contrapartida exacta de las acciones sociales llevadas a cabo y de todos los esfuerzos realizados por el Capital Humano en correspondencia con la política social y humana de la organización.

Bases Legales

La propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, al igual que los diferentes hechos que ocurren en la sociedad, exige de un fundamento normativo que

se encuentra implícito en las diferentes leyes emitidas por el Estado venezolano, en donde la norma de mayor importancia, debido a su jerarquía, es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), motivo por el cual se inicia esta parte del trabajo con el contenido de la Carta Magna.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)

Esta Ley, como norma rectora del ordenamiento jurídico venezolano, defiende la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social empresarial y, en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político (Artículo 2), lo cual indica que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) forma parte de los derechos y garantías establecidas por el marco legal venezolano.

De igual forma, en el Artículo 4 expresa: “la República Bolivariana de Venezuela es un Estado federal descentralizado en los términos consagrados en esta Constitución, y se rige por los principios de integridad territorial, cooperación, solidaridad, concurrencia y corresponsabilidad”. Por ello la responsabilidad social empresarial comprende a los diferentes actores de la sociedad y contribuye con la ejecución y puesta en práctica de los principios consagrados por la Constitución.

Adicionalmente, en el Artículo 81 establece que:

Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizar el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promover su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a

expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolana.

Es por esto que, las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, al incorporarse a esquemas de la Responsabilidad Social Empresarial, deberá incorporar entre sus trabajadores a personas con discapacidad. Adicionalmente, la Constitución considera el trabajo como un hecho social y goza de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los principios contenidos en el Artículo 89, entre los cuales destacan:

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley....
5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.
6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los protegerá contra cualquier explotación económica y social.

Es por ello, que la Responsabilidad Social Empresarial de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, deberá acatar el contenido de los principios indicados en la Constitución, la cual establece en el Artículo 90 que:

La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

Por lo tanto, las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay deberán respetar la jornada laboral establecida por el Texto Fundamenta. De igual forma, ocurre con el salario ya que la Constitución establece que todo trabajador tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales (Artículo 91).

Similarmente, la Carta Magna indica que todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal, según se establece en el Artículo 92.

Por otra parte, en el Artículo 132, indica que: “toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y también, de la paz social”.

De allí pues, la gestión de la RSE y por consiguiente la presentación del balance social, debe inmiscuirse con lo político, civil y comunitario, debido a que constituye

una oportunidad para la creatividad empresarial y para el buen manejo de los recursos humanos, ya que la responsabilidad en lo social ha de ser interpretada por cada individuo, negocio u organización, como un marco general para construir un mejor país.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005)

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005), se vincula con la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, porque esta ley tiene el objeto de establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales.

Para tal fin, procura la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Establece en el Artículo 10:

Para el establecimiento de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deben tenerse en cuenta, entre otros factores, las estadísticas de morbilidad, accidentalidad, mortalidad en el trabajo, horas laborales, tiempo libre, ingresos, estructura familiar, ofertas recreativas y turísticas, así como los estudios epidemiológicos y de patrones culturales sobre el aprovechamiento del tiempo libre, que

permitan establecer prioridades para la acción de los entes públicos y privados en defensa de la seguridad y salud en el trabajo.

Por ello, se puede afirmar que la LOPCYMAT, busca el bienestar de los trabajadores incrementando su seguridad social y propiciando los medios para garantizar su seguridad y calidad de vida laboral, lo cual coincide con los enfoques del balance social en cuanto a los derechos humanos de los trabajadores.

Asimismo, esta ley ordena en el Artículo 11:

La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos: 1. El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 2. La inspección y supervisión de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como los mecanismos y políticas de coordinación y cooperación entre los órganos y entes competentes en el área de prevención, salud y seguridad en el trabajo y de utilización del tiempo libre, descanso y turismo social a nivel nacional, regional, estatal, municipal. 3. La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo.

De esta manera, la política nacional de seguridad y salud en el trabajo, es la encargada de establecer la seguridad y salud en el trabajo, la inspección y supervisión de las condiciones y medioambiente de trabajo y la promoción de dichas condiciones.

Es así como las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, al vincularse al balance social, deberán tomar como guía

el contenido de la LOCYMAT, a fin de garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las normas que se encuentran establecidas por este texto legal, las cuales van en beneficio de los trabajadores y fortalecen la RSE interna.

Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (LOCTI, 2005)

La LOCTI (2005), tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, define los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento, fortalecer la responsabilidad social empresarial y de impulsar el desarrollo nacional.

Definición de Términos Básicos

Acción Social Empresarial: Es la dedicación de recursos humanos, técnicos o financieros a proyectos de desarrollo social de su entorno, siempre que tenga sentido para la empresa y no sea una actividad marginal. Es clave vincular las ideas de desarrollo social y de sentido empresarial. Vincular la creación de empleo, la lucha contra el desempleo, la regeneración de zonas deprimidas, la educación, el arte, la cultura o el medio ambiente, y el proceso de creación de valor de cada empresa.

Acciones de Responsabilidad Social: Son operaciones que efectúa la empresa con recursos provenientes de una parte de las ganancias, utilidades, excedentes, con miras a realizar acciones exógenas a la empresa.

Capital Humano: Concepción sobre el factor trabajo considerado éste como una aportación más de capital (además de los clásicos físico y financiero) a las empresas debido a la existencia de un stock de conocimientos y habilidades que las personas trasladan a través de su actividad a las organizaciones.

Código Ético / Código de Conducta: Documento escrito compuesto por el conjunto de reglas y normas de obligado cumplimiento más allá de la mera aplicación de la legislación vigente y que afecta al trabajo de los directivos y de los gestores de una empresa.

Contabilidad de Responsabilidades: Un sistema de contabilidad que acumula por separado los resultados de la operación atribuibles a quienes específicamente toman las decisiones. Las cuentas por separado para los activos, los productos, y los gastos bajo el control específico de quienes toman las decisiones, y documentación interna adecuada para enfocar las responsabilidades, son los elementos básicos de un sistema de contabilidad por responsabilidades.

Desarrollo Sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Economía Responsable: Consiste en una o varias empresas que actúan de manera económicamente responsables, lo cual implica la generación de ganancias, pues de lo contrario es imposible que asuma cualquier otra iniciativa.

Empresa: Un proyecto planteado al mayor largo plazo posible, en simbiosis con el entorno social y medio ambiental, que aporta el logro de un beneficio económico y social contribuyendo con ello al bienestar colectivo.

Gestión de Recursos Humanos: Establecimiento general del modo de abordar la dirección de las personas en las organizaciones por parte de la unidad de recursos humanos, donde se establecen tanto los procesos y los procedimientos operativos como las herramientas e instrumentos para su puesta en funcionamiento.

Gestión por Competencias: Concepción sobre la gestión de los recursos humanos en las empresas que considera que la aportación de las personas a las organizaciones va más allá del mero conocimiento, implicando también a las habilidades, las actitudes y los comportamientos, combinando por ello saber, querer y poder hacer.

Iniciativa de Responsabilidad Social: iniciativa, programa o actividad dedicados expresamente a cumplir un objetivo particular relacionado con la responsabilidad social. Cualquier tipo de organización puede desarrollar, patrocinar o administrar estas iniciativas de responsabilidad social.

Libro Verde: Documento de título “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” editado por la Comisión Europea en julio de 2001 y que supone el fundamento de la doctrina de la RSE para la Unión Europea.

Operaciones Empresariales Responsables: Son aquellas que realiza la empresa con una orientación que le permita hacer las cosas de forma cónsona con una noción expresamente dirigida a ser responsables según algunos parámetros explícitos. Tiene que ver con las prácticas características de la empresa y se realiza con recursos que se clasifican como costos o gastos. Buscan dar beneficios especiales a sus empleados pues son parte de la política de recursos humanos de la empresa.

Política de Empresa: Respuestas concretas o guía para pensar y decidir respecto a las situaciones producidas por los problemas empresariales, de forma que permita obtener la solución prevista. Cuando se aplica a una unidad o departamento de la empresa determina la orientación de dicha actividad.

Política Medioambiental: Los objetivos generales y principios de acción de una empresa con respecto al medio ambiente, incluido el cumplimiento de todos los requisitos normativos correspondientes al medio ambiente.

Política Social (de la Empresa): Declaración pública y documentada de la empresa en la que se reflejan los principios y compromisos relativos a su acción social.

Principios de Transparencia y Globalidad: Constituyen el punto de partida del proceso de elaboración de memorias, tejidos dentro del material que componen todos los demás principios.

Procedimiento: Conjunto coherente de acciones a emprender de manera sistematizada y organizada al objeto de llevar a cabo los procesos estimados en un área coherente de actividad, con un método específico, y que posee registros específicos.

Producción Limpia: Determina la aplicación continua de una estrategia ecológica preventiva en procesos, productos y servicios aumentando la eficiencia del uso de los recursos naturales y bajando por consiguiente los residuos y la contaminación como los riesgos de salud y seguridad.

Progreso Social: Mejora de la calidad de vida de los colectivos sociales reconocida como una meta irrenunciable en las estrategias de desarrollo sostenible

Relaciones Laborales: Conjunto de aspectos y factores relativos al enfoque jurídico y contractual de las relaciones entre empleadores, trabajadores e instituciones reguladoras e influyentes en las mismas.

Responsabilidad Económica: Que afecta a la obtención del máximo beneficio posible así como el logro del mayor valor que se pueda generar para el accionista o propietario.

Responsabilidad Medioambiental: En conexión con el desarrollo sostenible y que afecta a la obligación que tienen con el cuidado del medio ambiente y el entorno natural.

Responsabilidad Social (Corporate Social Responsiveness): Se refiere a la capacidad de una empresa para responder a las demandas o necesidades de la sociedad mediante procedimientos y mecanismos que permitan anticipar y reaccionar ante dichas circunstancias en prácticas humanas y formas fructíferas.

Responsabilidad Social de la Sociedad Civil: Es el papel que tienen las organizaciones para identificar y aportar soluciones a problemas de interés público a través de estrategias e iniciativas ciudadanas inspiradas en valores como transparencia, pluralidad, sustentabilidad, en un marco de ética cívica.

Responsabilidad Social Empresarial Interna: Supone la faceta interior de la RSE y se considera que afecta, en primer lugar, a los trabajadores y que se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en recursos humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio y sus implicaciones. En segundo lugar, se interesa por las consecuencias medioambientales de las decisiones empresariales, las prácticas y la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción, especialmente si afectan a los trabajadores.

Responsabilidad Social Empresarial: Según el Foro de Expertos del Ministerio de Trabajo Español (2005) la RSE es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales,

medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés (stakeholders), responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se deriven de sus acciones.

Responsabilidad Social: Es la responsabilidad que tiene las personas, instituciones y empresa para promover el bienestar de la sociedad en su conjunto (local o global).

Responsabilidad Sociocultural: Concretada en la realización de obras de interés social o benéfico o en el mantenimiento de una adecuada consideración sobre las mismas.

Sociedades Ecológicamente Sustentables: Son sociedades que pueden lograr cubrir sus necesidades a través de un manejo adecuado del entorno natural, logrando su soberanía como sociedad (soberanía alimentaria, energética).

Stakeholders (o Grupos de Interés): Son aquellos grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y la acción de las empresas, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de estas y que influyen de alguna manera en la consecución de los objetivos de negocio y en su propia supervivencia.

Sustentabilidad: Considerando a la sustentabilidad como la capacidad de ser sustentable, vale decir, según la Real Academia, de conservar a una cosa en su ser o estado, es posible considerar que el término aplicado a una comunidad como la humana apunta a tener la capacidad de permitir que ésta se conserve, vale decir, lograr su preservación en el tiempo. En este sentido, la sustentabilidad de una comunidad depende de las interrelaciones entre su población (tamaño, composición, densidad, dinámica demográfica); organización social (patrones de producción, estratificación social, patrón de resolución de conflictos); entorno (medioambiente físico y construido, procesos ambientales, recursos naturales); tecnología (innovación,

progreso técnico, uso de energía); y aspiraciones sociales (patrones de consumo, valores, cultura).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el cómo se realizó el estudio, se denomina marco metodológico y según Sabino C. (2012:118), esta tarea consiste en: “hacer operativa los conceptos y elementos del problema que se estudia”.

Por ello, a continuación se describe detalladamente cada uno de los aspectos vinculados con el marco metodológico que permitió obtener las herramientas necesarias para la elaboración de la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, entre los cuales destacan: el tipo de investigación, la metodología, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento, la técnica de análisis de los datos y las fases de la investigación.

Diseño de Investigación

La presente investigación se enmarcó en un diseño de investigación no experimental. Según Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010:149) la investigación no experimental se define como: “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Por lo tanto, la investigadora utilizó la investigación no experimental debido a que no manipuló las variables y observó las relaciones desprendidas de éstas tal y como se sucedieron en su entorno habitual.

Igualmente, este estudio por tratarse de la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, recurrió a la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo, de tipo descriptivo con sustento en bases documentales.

El proyecto factible, de acuerdo con lo expuesto por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006):

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de campo, documental o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 27).

De esta manera, se proporcionó una alternativa de solución a la problemática que actualmente enfrentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a la falta de elaboración del balance social. Además, se apoyó en una investigación de campo, conceptualizada por la UPEL (2006) como:

El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p. 27).

Por ello, la investigadora para la elaboración de la propuesta, visitó las instalaciones de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con la finalidad de relacionarse directamente con las

personas, actividades, operaciones y tareas que allí son realizadas para, de esta manera, obtener las descripciones requeridas para realizar las interpretaciones que permitieron destacar los elementos integrados en la problemática estudiada, de forma primaria, tal y como ocurren en la cotidianidad de las instituciones hospitalarias estudiadas.

También, esta propuesta se consideró de nivel descriptivo porque para su elaboración fue necesario realizar explicaciones referentes a las características del fenómeno estudiado y, de esta manera, determinar su comportamiento y las acciones que deben realizarse para la construcción la misma.

Según Sabino C. (2012), la investigación descriptiva:

Consiste en la caracterización de un hecho para establecer su estructura. Tiene como objetivo conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas. Interpreta la realidad de los hechos, es decir, condiciones o conexiones existente, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista que se sostienen, procesos, efectos o tendencias a desarrollar (p. 83).

De esta manera, la investigadora se abocó a describir el fenómeno estudiado a fin de relatar los hallazgos encontrados y recolectar la información desde el lugar en donde suceden los hechos, es decir, en las clínicas estudiadas, para comparar las averiguaciones encontradas con el contenido de los conceptos expuestos por los especialistas consultados en el marco teórico.

A la par, se obtuvieron datos de fuentes impresas o escritas, es decir, de bases documentales, la cuales según Palella S. y Martins F. (2010) se apoyaron en una revisión documental y se define como:

Aquella que se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes: Indaga sobre un tema en documentos, escritos u orales. Se está en presencia de una investigación documental cuando la fuente principal de información está integrada por documentos que representan los hechos en sí mismos o como documentos que brindan información sobre otros hechos (p. 90).

Por ello, la investigadora utilizó documentos impresos, es decir, cualquier soporte que genere información, para ampliar sus conocimientos con respecto a la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

De esta manera, se evidencia que los conceptos esbozados poseen una estrecha relación con la presente investigación, porque comprenden el modelo metodológico requerido para proporcionar una alternativa de solución a la problemática que actualmente enfrentan las clínicas estudiadas.

Método de Investigación

La manera o el camino que se sigue para lograr un fin se le denomina método y en el campo investigación, tienden a originar en la naturaleza de la información que se recogió para responder al problema tratado que en el presente caso se vincula con estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua. Cabe destacar que existen diferentes métodos que incluyen el conjunto de procedimientos que se siguen para hallar la verdad. Ahora bien, en el ámbito cuantitativo, que es el comúnmente empleado en las ciencias económicas y sociales, Sarduy Y. (2010) refiriéndose al método cuantitativo expresa:

Son estudios que exponen sólo clasificaciones de datos y descripciones de la realidad social. El producto de una investigación de corte cuantitativo será un informe en el que se muestre una serie de datos clasificados, sin ningún tipo de información adicional que le dé una explicación, más allá de la que en sí mismos conllevan. La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas y estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados (p. 41)

Es por lo antes expuesto que esta propuesta utilizó el método cuantitativo, ya que este guio lógicamente los procedimientos a seguir, proporcionó una secuencia ordenada de las acciones que debieron realizarse para el logro de los objetivos específicos perseguidos por la investigación y permitió recoger, procesar y analizar los datos de las variables inmersas en el este estudio.

Asimismo, la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, recurrió al método inductivo, porque este es un procedimiento que manipula el estudio cualitativo para vislumbrar un fenómeno en su ambiente usual. Según Palella S. y Martins F. (2010):

El método inductivo se vincula con aquellos procedimientos que van de lo simple a lo compuesto, es decir, de las partes al todo. Se caracterizan porque incluyen una síntesis. Consisten en la recopilación de varios datos y la observación de suficientes hechos referidos a un problema en particular para describir sus analogías y diferencias (p. 80).

De esta manera, la investigadora se dedicó a observar los eventos ordinarios y las actividades cotidianas de las clínicas estudiadas, además se interrelacionarlo con las

personas que allí laboran para conocer sus experiencias, expectativas, deseos, entre otros, con el fin de comprender la problemática que tienen en torno a la no utilización del balance social; sin alterar, imponer o introducir un punto de vista externo, sino tal y como fueron percibidos los hechos en la realidad.

Población y Muestra

Población

Dentro de una investigación es importante establecer cuál es la población, ya que constituye el conjunto de unidades de las cuales se desea obtener información. Según Tamayo M. (2010:111), la población se conceptualiza como "la totalidad del fenómeno a estudiar, grupo de entidades, personas o elementos cuya situación se está investigando".

Por lo tanto, para el logro de esta investigación, se tomó como población sometida a estudio a las personas que laboran las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, quienes por las actividades que realizan se encuentran involucrados con los objetivos perseguidos por la investigación y cuentan con la experiencia suficiente para proporcionar información de gran ayuda para el desarrollo de la propuesta.

Además, las personas antes mencionadas tienen un conjunto de características comunes que están presentes en la totalidad del fenómeno a estudiar entre los cuales destaca el hecho de que todos prestan servicios asociados con las estrategias basadas en el balance social realizadas por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, y tienen más de dos (02) años de antigüedad en sus cargos. Esta población, está compuesta de la siguiente manera:

Cuadro 6
Población Objeto de Estudio

Clínica	Personal				Total
	Médicos	Enfermeras	Administrativo	Obrero	
Centro Médico Maracay	86	69	22	59	236
Centro Quirúrgico del Norte, C.A.	15	10	7	10	42
Clínica Calicanto, C.A.	35	42	16	31	124
Clínica Lugo	76	38	18	29	161
Inversiones Virgen de Guadalupe, C.A.	20	18	10	15	63
Maternidad La Floresta, C.A.	56	42	16	26	140
Policlínica Maracay	75	59	20	36	190
Total	363	278	109	206	956

Fuente: Elaboración Propia (2015), basado en las Clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua (2015).

El cuadro anterior, muestra que el personal de las clínicas estudiadas en total conforman un número de novecientos cincuenta y seis (956) sujetos, que cuentan con características laborales similares suficientes para proporcionar la información requerida por la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Muestra

La muestra es una parte de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población, es decir, comprende un subconjunto de los individuos que conforman una población, para lo cual deben ser representativas de la misma. De acuerdo con lo expuesto por Palella S. y Martins F. (2010:80) se define como “una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado”.

Evidentemente, a los diferentes subconjuntos que puedan extraerse de una determinada población se le denomina muestra y, en el presente estudio, se seleccionó a través de un muestreo no probabilístico e intencional, que según Court V. (2010:156) se define como: “aquella en la cual el investigador selecciona los elementos o unidades de población que a su juicio son representativos. Estas muestras son significativas, útiles y validas cuando el objetivo del estudio así lo requiere”.

En tal sentido, la selección de los elementos muestrales no dependió del azar, por realizarse su selección de acuerdo al criterio de la investigadora, quien consideró que la muestra para ser realmente representativa debió estar relacionada con los programas sociales que son realizados por las clínicas estudiadas. Constituyéndose de esta manera, en una muestra no probabilística e intencional.

Tomando en cuenta que las personas que fueron seleccionadas como muestra cuentan con características comunes que las hacen conocedoras de las acciones de responsabilidad social emprendidas por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, les fue aplicado un cuestionario con

preguntas cerradas, para de esta manera analizar en forma objetiva las variables involucradas en la investigación.

Cabe destacar que el tamaño de la muestra fue calculado a través de la fórmula propuesta por Palella S. y Martins F. (2010:109):

$$n = \frac{N}{e^2 (N - 1) + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Población

e = error de estimación (0,09)

$$n = \frac{956}{(0,09)^2 (956 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{329}{(0,0081) (955) + 1}$$

$$n = \frac{956}{8,7355}$$

$$n = 109,44 \approx 109 \text{ individuos}$$

Por lo tanto, la muestra quedo constituida por ciento nueve personas que representan el 11,40% de la población que se encuentra en cada una de las Clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas

Con el objeto de recolectar los datos requeridos por la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua y poder codificar las mediciones obtenidas a fin de analizarlas de manera confiable, se utilizaron técnicas de recolección de datos, las cuales son definidas por Palella S. y Martins F. (2010:115), como "las distintas formas y maneras de obtener la información".

Es por ello que la investigadora empleó como técnica para la recolección de la información en esta investigación a la encuesta y el fichaje. Siguiendo con el orden de ideas, la encuesta que según Palella S. y Martins F. (2010:123) consiste en: "obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador mediante el uso de un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito". Por lo tanto, la encuesta fue aplicada a las noventa (90) personas consideradas como muestra con el objeto de averiguar sobre la información de responsabilidad social de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, a través de las interrogantes que se consideraron válidas para el desarrollo de la propuesta.

Por otra parte, la autora también empleó la técnica fichaje que, según Palella S. y Martins F. (2010:124): "consiste en registrar los datos que se van obteniendo en la

revisión bibliográfica y en las diferentes etapas y procesos que se van desarrollando”. Por ello, se examinaron textos y otros materiales impresos relacionados con las variables estudiadas, a fin de extraer los datos que fueron utilizados como fuente para el desarrollo del presente estudio.

Instrumentos

Los instrumentos, según Arias F. (2009:94) "... son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información". Es por ello que, el instrumento que se aplicó para recolectar la información mediante la técnica de la encuesta fue el cuestionario, definido por Palella S. y Martins F. (2010) como:

Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua (p. 96).

Por ello, la investigadora se valió del cuestionario para realizar las preguntas que consideró válidas para el correcto encuadre del estudio. En este sentido, el cuestionario estuvo representado por preguntas cerradas, que determinaron la información precisa para la elaboración de la propuesta.

De acuerdo con los autores antes citados (2010:136): “las preguntas cerradas son un tipo de reactivo que no presupone ninguna clase de respuesta, dejándola al libre arbitrio del encuestado”.

Es por ello que se realizaron preguntas cerradas, con el fin de facilitar la recolección de datos necesarios para el desarrollo de la investigación, cuyas

alternativas de respuesta respondieron al escalamiento tipo Likert, es decir, el cuestionario estuvo compuesto por cinco (05) alternativas de respuesta que fueron las siguientes: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

De esta manera, la investigadora pudo cumplir con los objetivos perseguidos por el presente estudio. Adicionalmente, el cuestionario presentó las siguientes características: portada que indica la presentación del instrumento, introducción que señala la utilidad de la información suministrada y las instrucciones de uso para el llenado del instrumento y preguntas. Además, estuvo representado por las preguntas que definieron las variables inmersas en la investigación y proporcionaron elementos sólidos para la ejecución de la propuesta.

De igual forma, se realizó un análisis de la información documental que sirvió para la conformación del marco teórico y consistió, primordialmente, en la presentación selectiva de lo que expertos ya han dicho o escrito sobre la temática estudiada en fichas textuales, las cuales son definidas por Sabino C. (2012:63) como: “cartulinas en las cuales se transcribe literalmente una parte de la obra de un autor. Lo que se ha registrado en la ficha sirve de probable cita en un trabajo monográfico, tesis, etc.” Por lo tanto, la investigadora fundamentó la propuesta a través de los conceptos textuales que recopiló en fichas.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Tomando en consideración que el cuestionario que se utilizó para obtener la información requerida por el presente estudio debe poseer validez, es importante traer a consideración dicho concepto. Al respecto, Court V. (2010:54) afirma que "la

validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir".

Por lo tanto, la validez que midió las variables inmersas en la presente investigación fue la validez de contenido, definida por Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010:278) de la siguiente manera: "se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se mide". Adicionalmente, Valera G. (2004:91), establece que la validez de contenido "es aquella en que la medición representa el concepto medido". Evidentemente, el instrumento relacionó teórica y lógicamente los rasgos representados de las variables de estudio evidenciándolas con el contenido. Esta comparación se expresó a través del grado en que el instrumento reflejó el dominio específico del contenido teórico de lo que se midió, por medio del juicio de tres (03) expertos.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010:296) manifiestan: "es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares". Por ello, el instrumento fue sometido a comprobación mediante la prueba Alfa de Cronbach, definida por los mismos autores de la cita anterior como:

Un coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición: simplemente se aplica a la medición y se calcula el coeficiente (p. 354).

Lo antes expuesto, hizo necesaria la aplicación del procedimiento para calcular el coeficiente α :

Sobre la base de la varianza de los ítems, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{\left[(N-1) \left(\frac{1 \sum s^2 (Y_i)}{s^2_x} \right) \right]}$$

Donde N es igual al número de ítems de la escala. “ $\sum s^2 (Y_i)$ ” es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems y s^2_x es igual a la varianza de toda la escala (p. 435).

La aplicación de la fórmula anterior proporcionó un coeficiente de confiabilidad que arrojó un resultado de 0,88, lo cual permitió evidenciar el grado de confiabilidad del instrumento utilizado para recolectar la información requerida por la presente investigación.

Técnicas de Análisis de la Información

Para la realización del análisis de la información, la investigadora realizó procedimientos asociados con la clasificación, codificación, tabulación y análisis de los resultados, con el objeto de establecer el cumplimiento de los objetivos trazados por la propuesta.

Según Sabino C. (2012), las técnicas que facilitan el análisis de la información pueden ser la cuantitativa y la cualitativa, y las conceptualiza tal y como se explica a continuación:

La técnica de análisis de datos cuantitativos es una operación efectuada naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva. ...Por su parte, la técnica de análisis cualitativo, se refiere a la

información de tipo verbal. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar su fiabilidad (p. 172).

Por consiguiente, el análisis de los datos se realizó mediante la tabulación manual, lo que permitió obtener un índice de respuestas y luego se procedió a elaborar cuadros con sus respectivas frecuencias y porcentajes, para de esta manera, realizar un análisis desde el punto de vista cuantitativo de los datos que fueron recolectados para la elaboración de la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

De la misma forma, se realizó un análisis cualitativo que, según Sabino C. (2012:176), se refiere: “al proceso que se hace con la información de tipo verbal o escrita que de un modo general aparece en fichas”. Por lo tanto, la investigadora utilizó los datos recogidos a través de las fichas bibliográficas con el objeto de elaborar un análisis cualitativo para relacionar los datos cuantitativos con el contenido de las bases teóricas.

Fases de la Investigación

Fase I. Diagnosticar la situación actual de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a sus responsabilidades sociales.

En esta fase, la autora se dedicó a visitar las diferentes las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con miras a obtener los conocimientos que son requeridos para establecer los síntomas, causas y consecuencias de carecer de información referente a las actividades realizadas en el marco de la responsabilidad social empresarial que son ejecutadas por estas organizaciones y benefician a la comunidad.

Fase II. Identificar la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social.

Para el desarrollo de esta fase, fue necesario que la investigadora entró en contacto directo con fuentes de información documental, a fin de determinar cuáles son las cuentas contables que tienen correspondencia con cada uno de los rubros que integran al balance social, con el fin de poder tomar la información que se desprende de los estados financieros para elaborar un balance social que sea capaz de mostrar información sobre las actividades que son realizadas por las entidades estudiadas en materia de responsabilidad social empresarial.

Fase III. Establecer las ventajas y desventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante la elaboración del balance social.

Una vez cubiertas las fases anteriores, la autora debió determinar los aspectos positivos y negativos que impiden a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, el fortalecimiento de la información contable a través de la utilización del balance social.

Fase IV. Diseñar estrategias basadas en el balance social que permitan a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, el fortalecimiento de su información contable.

En esta fase, la investigadora elaboró una alternativa de solución que permita el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, a través de estrategias basadas en el balance social y, de esta manera, proporcionará información que anexada a los estados financieros de la entidad este en capacidad de mostrar el desempeño social de las entidades estudiadas.

Sistema de Variables

Según Palella S. y Martins F. (2010:71), para establecer el sistema de variables “es menester valerse de la definición conceptual y operacional de aquellas, es decir, de las dimensiones y los indicadores de cada una”. Por ello, un sistema de variables consiste en estudiar una serie de características, definidas de manera operacional, en función de las dimensiones o medidas.

En tal sentido, las variables en una investigación deben ser definidas en dos (02) formas: conceptual y operacional, tal como se presenta a continuación.

Definición Conceptual

La definición conceptual de la variable viene a ser la forma en que se aprende intelectualmente dichas realidades y los términos lingüísticos que se utilizaron para expresarlos. Al respecto, Palella S. y Martins F. (2010:73) afirman que la definición conceptual de variables: “se limita a explicar el significado de la variable utilizando palabras conocidas”. De esta manera, no se dejó campo a la duda y cualquier persona que tenga acceso a la investigación podrá entenderla claramente. De igual forma, indica lo que el objetivo es, por consiguiente, presenta la parte teórica de la variable; por ello, es necesario para unir el estudio a la teoría por lo que debe ser afirmativa. A efectos de la presente investigación las variables a estudiar son:

Balance social, el cual es definido por García H. (2010:48) como: “un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa en un período determinado y frente a metas preestablecidas”.

Información contable, conceptualizada por Vélez I. (2012:4) como aquella que permite: “conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentales tales recursos y el resultado obtenidos en el período”.

Definición Operacional

Con respecto a la definición operacional de las variables, Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010), expresan:

Constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibirlas impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. En otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable (p. 111).

Por lo tanto, por medio de la operacionalización de las variables se especifican las operaciones que debe realizar la investigadora para medir las variables, lo que equivale a decir, los diferentes aspectos que fueron tomados en cuenta para la recolección de la información. Estos aspectos se agruparon bajo las denominaciones de dimensiones.

Arias F. (2009:76), define a las dimensiones como: "lo que representa el área o las áreas del conocimiento integrando a la vez la variable y de la cual se desprenden las dimensiones". De esta manera, las dimensiones constituyen un referente para establecer los indicadores, los cuales según Palella S. y Martins F. (2010:74), constituyen: “la medida de indicio de la realidad que se quiere conocer”. Por lo tanto, los indicadores son elementos, factores, rasgos o componentes más representativos o característicos de las variables y dimensiones que intervienen en el estudio.

Cuadro 7**Operacionalización de las Variables**

Objetivo General: Proponer estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Diagnosticar la situación actual de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a sus responsabilidades sociales.	Situación actual de la información contable con respecto a sus responsabilidades sociales	Social Contable	• Beneficios • Dativas • Colaboración • Estados financieros • Responsabilidad social	1 2 3-4 5 6	Encuesta	Cuestionario
Identificar la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social.	Equivalencia contable entre el balance general y el balance social	Contable	• Balance general • Políticas sociales • Fuerza laboral • Actuación social • Desarrollo social • Condiciones laborales	7-8-9 10-11 12 13 14 15	Encuesta	Cuestionario
Establecer las ventajas y desventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante la elaboración del balance social.	Ventajas y desventajas para el fortalecimiento de su información contable mediante el balance social.	Ventajas Desventajas	• Salarios • Políticas de contratación • Condiciones de trabajo • Beneficios laborales • Capacitación • Medio ambiente • Diálogo • Rotación de personal • Actividades sociales	16 17 18 19 20-21 22-23 24 25 26	Encuesta	Cuestionario
Diseñar estrategias basadas en el balance social que permitan a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, el fortalecimiento de su información contable.	Elaboración de la Propuesta					

Fuente: Elaboración Propia (2015)

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA

Resultados del Diagnóstico

El presente capítulo muestra los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, describe las deducciones de la investigación, su debida interpretación y posterior análisis, lo cual permitió sentar las bases para proponer estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Para tal fin, fue tomada como muestra a una fracción de los individuos que forman parte de las mencionadas clínicas, las cuales conforman un número de ciento nueve (109) personas, a quienes se aplicó un instrumento de recolección de datos apegado al escalamiento tipo Likert. Los resultados obtenidos, se agruparon con el propósito de obtener una información confiable. Al respecto, expresan Hernández, Fernández y Baptista (2010):

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuestas a las interrogantes de investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación (p. 369).

Por ello, se utilizaron cuadros de frecuencia y gráficos de pastel, donde se especificaron las respuestas a cada uno de las preguntas formuladas. Los resultados obtenidos fueron agrupados según los objetivos perseguidos por la investigación y en función de las variables descritas en el cuadro de operacionalización.

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a sus responsabilidades sociales.

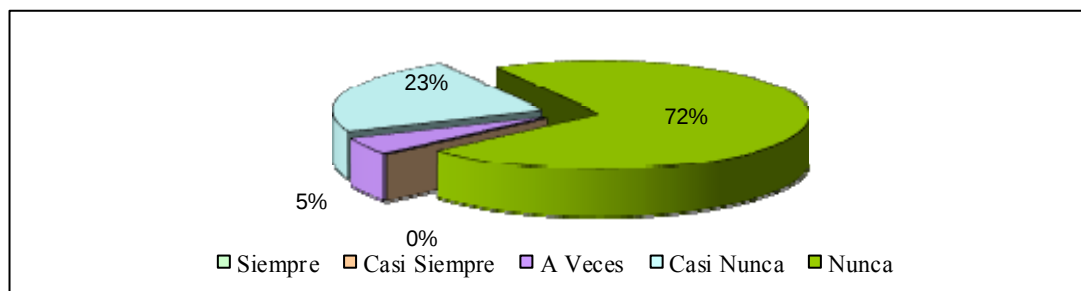
Ítem 1. Existe información contable de los beneficios otorgados por la clínica a los miembros de la comunidad.

Tabla 1
Información Contable de los Beneficios Otorgados a la Comunidad

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	6	5
Casi Nunca	25	23
Nunca	78	72
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 1
Información Contable de los Beneficios Otorgados a la Comunidad



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 72 por ciento respondió nunca, el 23 por ciento casi nunca y el 5 por ciento a veces, mostrando que en las clínicas estudiadas no existe información contable de los beneficios otorgados a los miembros de la comunidad. Resultados a partir de los cuales se ratifica la imposibilidad que existe en las entidades objeto de investigación para reflejar los datos que se desprenden de la labor social que realizan.

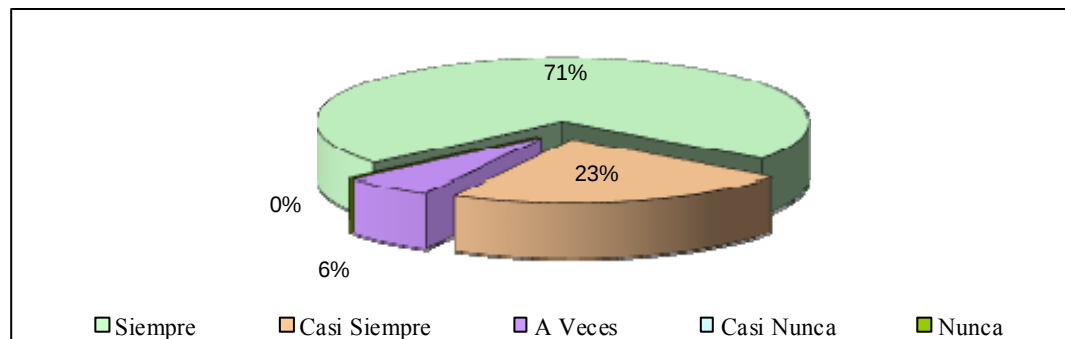
Ítem 2. Las dadas otorgadas a la comunidad incrementan los costos operativos que se reflejan en la información contable.

Tabla 2
Incremento de Costos Operativos por las Dadas Otorgadas a la Comunidad

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	78	71
Casi Siempre	25	23
A Veces	6	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 2
Incremento de Costos Operativos por las Dadas Otorgadas a la Comunidad



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 71 por ciento contestó siempre, 23 por ciento casi siempre y 6 por ciento a veces, demostrando que las dadas otorgadas a la comunidad, efectivamente, incrementan los costos operativos reflejados en la información contable. Por lo tanto, entre los egresos presentados en los estados financieros de las clínicas estudiadas se encuentra un grupo de erogaciones que no corresponden a sus operaciones normales, sino por el contrario, son parte de los beneficios proporcionados por estas instituciones a los miembros de las comunidades circundantes con el objeto de prevenir y conservar la salud de la colectividad.

Ítem 3. La información contable se encuentra influenciada por políticas que exigen brindar colaboración a los entes gubernamentales para proporcionar beneficios a la colectividad

Tabla 3

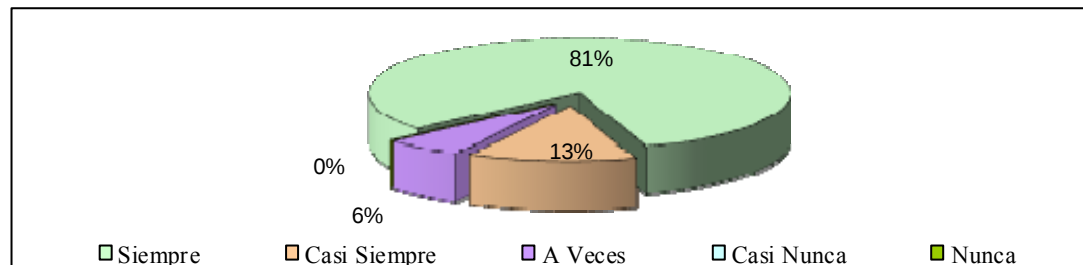
Entrega de Beneficios a la Colectividad Motivados en Políticas Gubernamentales

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	88	81
Casi Siempre	15	13
A Veces	6	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 3

Entrega de Beneficios a la Colectividad Motivados en Políticas Gubernamentales



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 81 por ciento contestó siempre, 13 por ciento casi siempre y 6 por ciento a veces, evidenciando, según la mayor parte de los consultados, que la información contable se encuentra influenciada por políticas que exigen brindar colaboración a los entes gubernamentales para proporcionar beneficios a la colectividad. De esta forma, destaca la necesidad que tienen las organizaciones estudiadas de elaborar un balance social en donde se reflejen el cumplimiento de las responsabilidades derivadas del acatamiento de las políticas emitidas por el Estado, en materia de responsabilidad social.

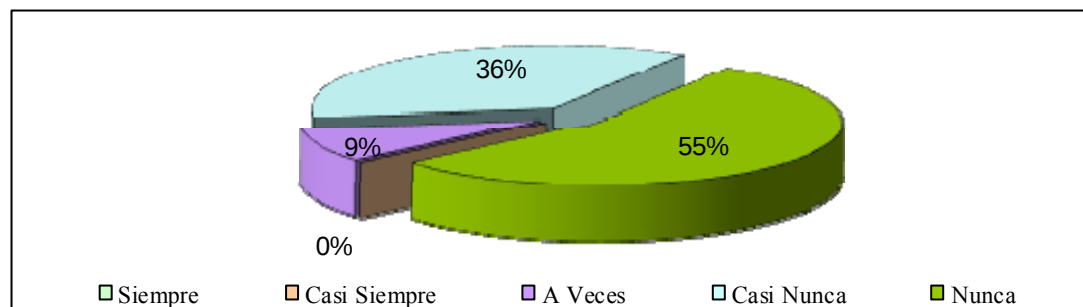
Ítem 4. Los estados financieros cuentan con partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada a la colectividad

Tabla 4
Partidas en los Estados Financieros que Reflejan la Colaboración Otorgada a la Colectividad

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	10	9
Casi Nunca	39	36
Nunca	60	55
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 4
Partidas en los Estados Financieros que Reflejan la Colaboración Otorgada a la Colectividad



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 55 por ciento respondió nunca, el 36 por ciento casi nunca y el 9 por ciento a veces, mostrando que en las organizaciones estudiadas, los estados financieros carecen de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la colectividad. Por lo tanto, los reportes contables emitidos en las entidades objeto de investigación necesitan de cuentas de activo, pasivos, ingresos, costos y egresos sociales, en donde se puedan incorporar, siguiendo lo indicado por los autores citados en las bases teóricas, todos los movimientos monetarios que estén vinculados con la labor social que realizan.

Ítem 5. Los estados financieros tienen una connotación estrictamente contable

Tabla 5

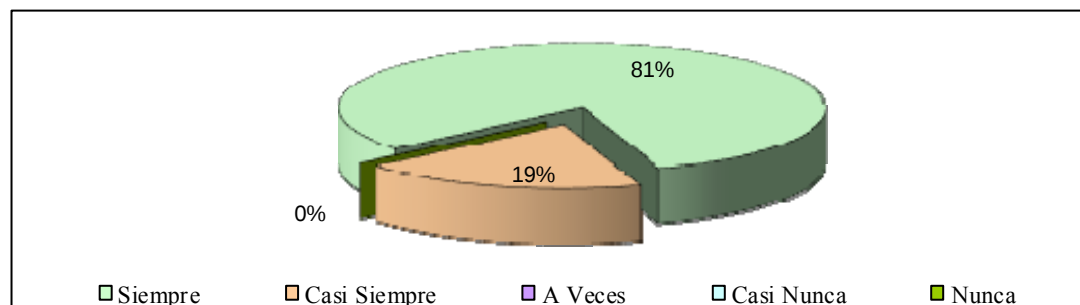
Connotación Estrictamente Contable de los Estados Financieros

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	88	81
Casi Siempre	21	19
A Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 5

Connotación Estrictamente Contable de los Estados Financieros



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 81 por ciento contestó siempre y 19 por ciento casi siempre, demostrándose que los estados financieros tienen una connotación estrictamente contable. Estos resultados explican la inexistencia de cuentas sociales en los estados financieros de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay. Además, coinciden con los planteamientos expuestos por los autores consultados en el marco teórico quienes afirman que los principios y normas utilizados para el registro de los reportes contables no admiten el reflejo de activos, pasivos, ingresos, costos y gastos sociales, lo cual ha originado interpretaciones que tienen por objeto adecuar los principios existentes a lo social.

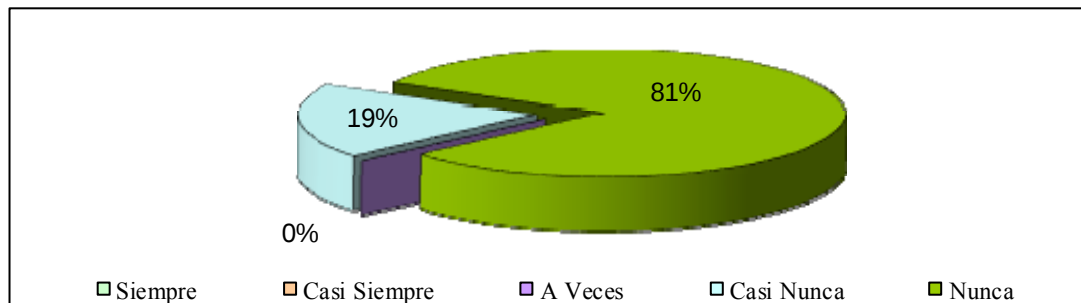
Ítem 6. Se refleja en los estados financieros la responsabilidad social de la organización

Tabla 6
Reflejo en los Estados Financieros de la Responsabilidad Social

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	0	0
Casi Nunca	21	19
Nunca	88	81
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 6
Reflejo en los Estados Financieros de la Responsabilidad Social



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 81 por ciento contestó nunca y 19 por ciento casi nunca, evidenciando, según la mayor parte de los consultados, que no se refleja en los estados financieros de las clínicas objeto de investigación la responsabilidad social. Resultados que confirman los obtenidos en el ítem anterior, e indican, según los autores citados en el marco teórico, que las organizaciones estudiadas requieren de emplear al balance social para transmitir el cumplimiento de los estándares legales, acciones e inversiones realizadas por la entidad hacia la comunidad, entre otros aspectos que no pueden ser reflejados a través de los principios contables.

Objetivo 2: Identificar la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social.

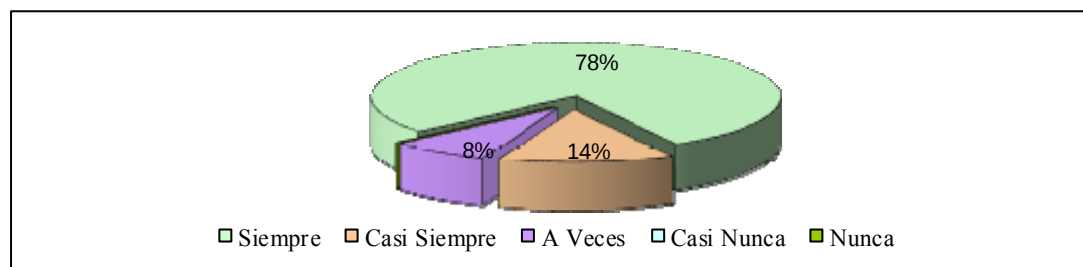
Ítem 7. El balance general es un resumen esquemático que refleja la situación financiera de la clínica

Tabla 7
Reflejo de la Situación Financiera en el Balance General

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	85	78
Casi Siempre	15	14
A Veces	9	8
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 7
Reflejo de la Situación Financiera en el Balance General



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 78 por ciento contestó siempre, 14 por ciento casi siempre y 8 por ciento a veces, demostrando que el balance general es un resumen esquemático a partir del cual se refleja la situación financiera de la clínica. En efecto, el mencionado estado financiero refleja, contablemente, lo que la organización posee, sus deudas y las diferencias entre los bienes y las obligaciones. Por ello, comprende información clasificada y agrupada en tres rubros principales: activos, pasivos y capital.

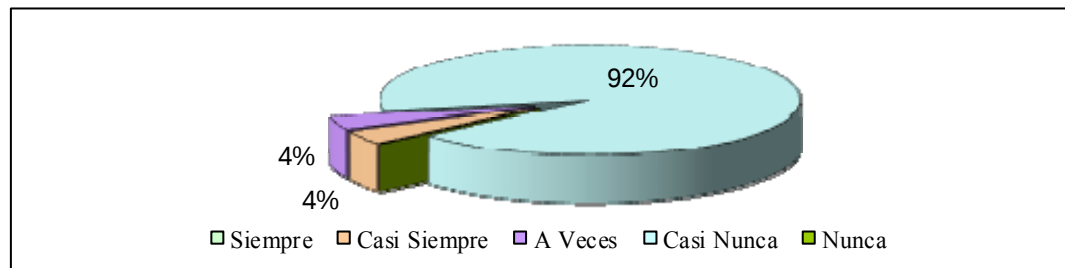
Ítem 8. Se observa la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general

Tabla 8
Reflejo de la Procedencia de los Recursos Sociales en el Balance General

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	5	4
A Veces	5	4
Casi Nunca	99	92
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 8
Reflejo de la Procedencia de los Recursos Sociales en el Balance General



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 92 por ciento contestó casi nunca, 4 por ciento a veces y 4 por ciento casi siempre, evidenciando, según la mayor parte de los consultados, que en muy pocas oportunidades se conoce la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general. Cabe destacar que según los especialistas citados en el marco teórico, el mencionado reporte es un resumen contable a partir del cual se pueden conocer todos los activos o bienes con los que cuenta una organización, debidamente registrados con base en los Principios de Contabilidad, los cuales no admiten el reflejo de cuentas sociales, motivo por el cual, el balance general no refleja los bienes o recursos sociales de las entidades.

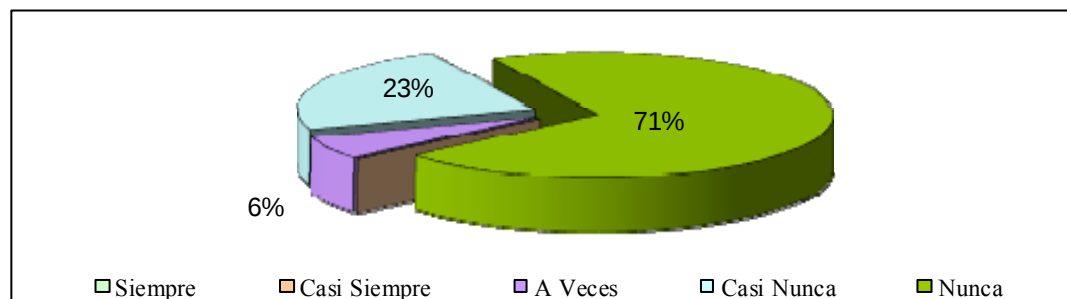
Ítem 9. El balance general permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos sociales de las clínicas.

Tabla 9
Conocimiento de la Aplicación de los Recursos Sociales a través del Balance General

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	6	6
Casi Nunca	25	23
Nunca	78	71
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 9
Conocimiento de la Aplicación de los Recursos Sociales a través del Balance General



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 71 por ciento respondió nunca, 23 por ciento casi nunca y 6 por ciento a veces, mostrando que el balance general no permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos sociales de las clínicas. Por lo tanto, nuevamente se pone en evidencia la connotación contable que presenta el balance general elaborado por las entidades estudiadas, la cual no admite el reflejo de las acciones sociales realizadas por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, así como tampoco, ningún otro de los recursos sociales (activos, pasivo y capital) asociados a las entidades investigadas.

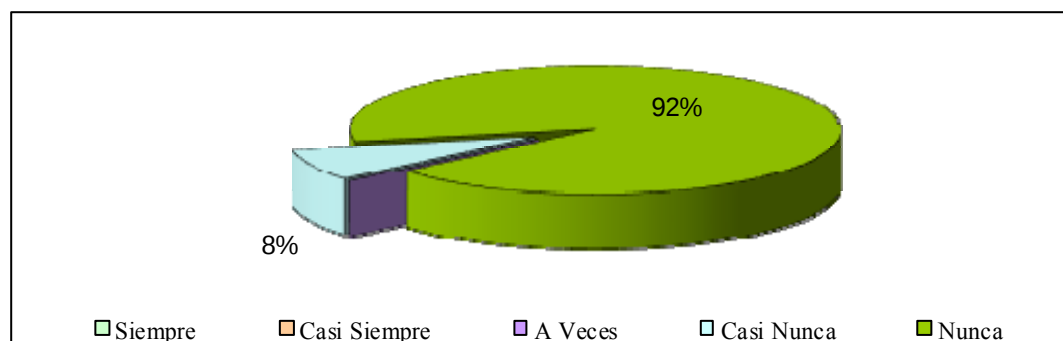
Ítem 10. Existe un resumen que refleje la política social y humana de la clínica

Tabla 10
Resumen que Refleja la Política Social y Humana

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	0	0
Casi Nunca	9	8
Nunca	100	92
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 10
Resumen que Refleja la Política Social y Humana



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 92 por ciento contestó nunca y 8 por ciento casi nunca, demostrando la inexistencia de un resumen que refleje la política social y humana de las clínicas. Resultados a partir de los cuales se destaca la ausencia de un material escrito en donde se muestre una síntesis de las actividades sociales que son realizadas por las organizaciones estudiadas, las cuales proporcionan una serie de beneficios a la colectividad vinculados con la conservación de la salud y la prevención de enfermedades. Por lo tanto, las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay adolecen de un soporte en donde se especifiquen las contribuciones sociales que prestan a la comunidad.

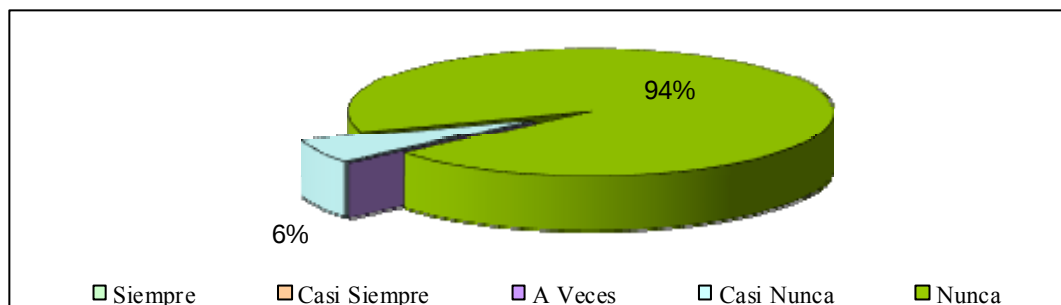
Ítem 11. La política social y humana equivale al pasivo de la organización

Tabla 11
Vinculación entre el Pasivo y la Política Social y Humana

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	0	0
Casi Nunca	7	6
Nunca	102	94
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 11
Vinculación entre el Pasivo y la Política Social y Humana



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 94 por ciento contestó nunca y 6 por ciento casi nunca, evidenciando, según la mayor parte de los consultados, que la política social y humana no equivale al pasivo de la organización. Resultados que denotan un desconocimiento de los trabajadores del área administrativa del significado del pasivo social, el cual está constituido, según los autores citados en el marco teórico, por la política social y humana ejercida por las organizaciones, debido a que dicha política es equivalente al pasivo contable y representa el apalancamiento, es decir, la utilización de recursos ajenos a las entidades con la finalidad de elevar el rendimiento de los activos propios de las clínicas estudiadas.

Ítem 12. La clínica regresa a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral

Tabla 12

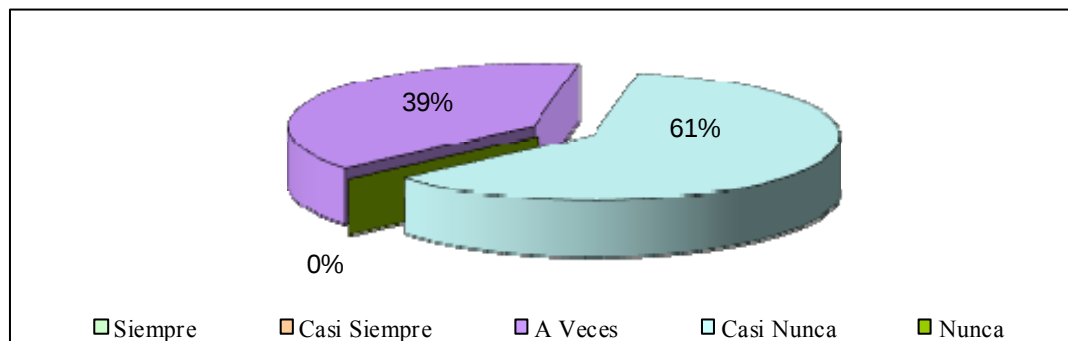
Regreso a la Sociedad del Intelecto y la Fuerza Laboral

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	42	39
Casi Nunca	67	61
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 12

Regreso a la Sociedad del Intelecto y la Fuerza Laboral



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 61 por ciento respondió casi nunca y el 39 por ciento a veces, mostrando que las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, según la opinión de la mayor parte de los consultados, en pocas oportunidades regresan a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral. Cabe destacar que para el balance social, la política social y humana de acuerdo con lo expuesto por los especialistas citados en las bases teóricas de esta investigación, son las guías o directrices que orientan las acciones en materia social, lo cual fundamenta las actividades que permiten a las organizaciones regresar todos los recursos proporcionados por el intelecto de los hombre en su sitio de trabajo.

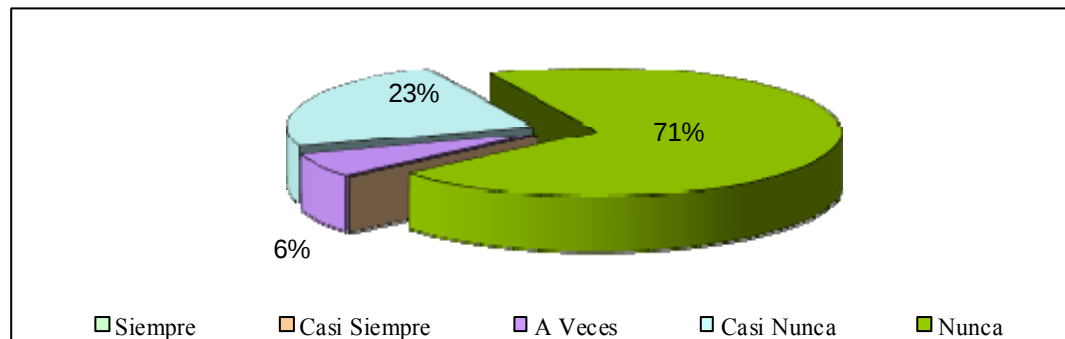
Ítem 13. El público en general cuenta con información que le permita evaluar la actuación social de la clínica

Tabla 13
Información para Evaluar la Actuación Social de la Clínica

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	6	6
Casi Nunca	25	23
Nunca	78	71
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 13
Información para Evaluar la Actuación Social de la Clínica



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 71 por ciento contestó nunca, 23 por ciento casi nunca y 6 por ciento a veces, demostrando que el público en general, carece de información que le permita evaluar la actuación social de las clínicas. De esta manera, destaca que para los miembros de las comunidades circunvecinas a las instituciones estudiadas, resulta cuesta arriba medir cuáles han sido las actividades realizadas por las entidades estudiadas con respecto a su acción social, lo cual se debe a la falta de información que existe en sus reportes contables con respecto a elementos tales como contribución para la sociedad, inversión en tecnología no contaminante, entre otros.

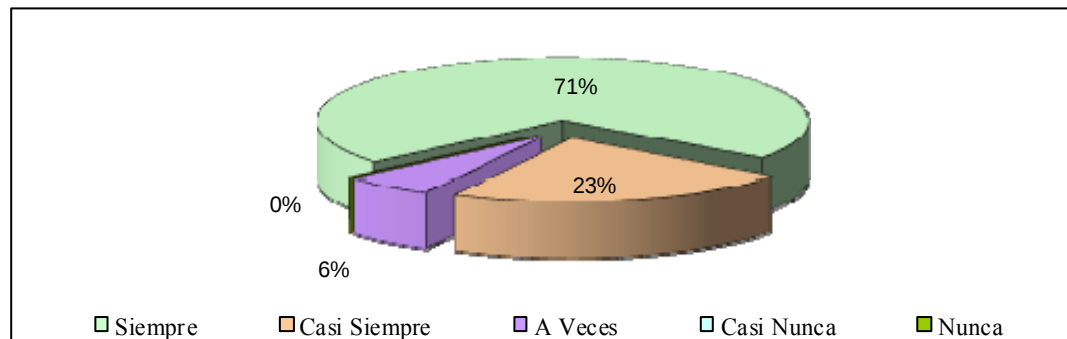
Ítem 14. Las contribuciones realizadas por la organización a la colectividad promueven el desarrollo social del entorno

Tabla 14
Incidencia de las Contribuciones en el Desarrollo Social de la Colectividad

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	78	71
Casi Siempre	25	23
A Veces	6	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 14
Incidencia de las Contribuciones en el Desarrollo Social de la Colectividad



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 71 por ciento contestó siempre, 23 por ciento casi siempre y 6 por a veces, evidenciando, según la mayor parte de los consultados, que las contribuciones realizadas por la organización a la colectividad promueven el desarrollo social del entorno. En efecto, este tipo de acciones implican una evolución o cambio positivo en las relaciones con los individuos, grupos e instituciones cercanas a las clínicas estudiadas, lo cual coopera con el bienestar social debido a que encierran un conjunto de factores que participan en la calidad de vida de las personas y proporcionan su satisfacción.

Ítem 15. Se determinan los avances obtenidos por la organización con respecto a las condiciones de vida laboral obtenida por los trabajadores.

Tabla 15

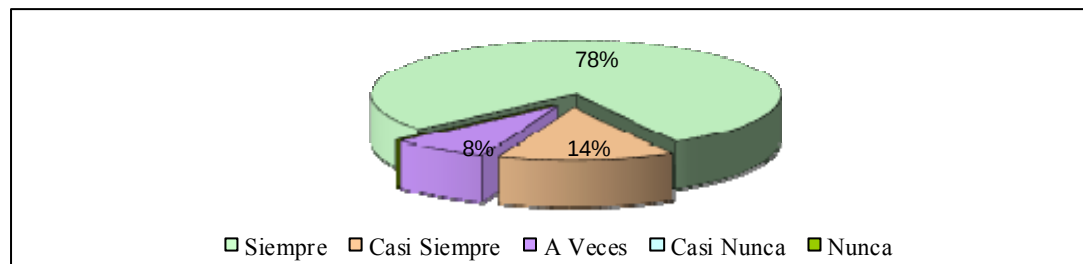
Avances en la Condición de Vida Laboral de los Trabajadores

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	85	78
Casi Siempre	15	14
A Veces	9	8
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 15

Avances en la Condición de Vida Laboral de los Trabajadores



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 78 por ciento respondió siempre, el 14 por ciento casi siempre y el 8 por ciento a veces, mostrando que efectivamente se determinan los avances alcanzados por la organización con respecto a las condiciones de vida laboral obtenida por los trabajadores. Cabe destacar que según los especialistas la comunicación de los adelantos asociados a la calidad de vida en el trabajo es muy importante tanto para el personal como para la comunidad en general, ya que muestra claramente el esfuerzo real y tangible que ha sido realizado para las instituciones estudiadas en beneficio del personal que las integran. Adicionalmente, las mencionadas acciones forman parte de los activos sociales de la organización.

Objetivo 3: Establecer las ventajas y desventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante la elaboración del balance social.

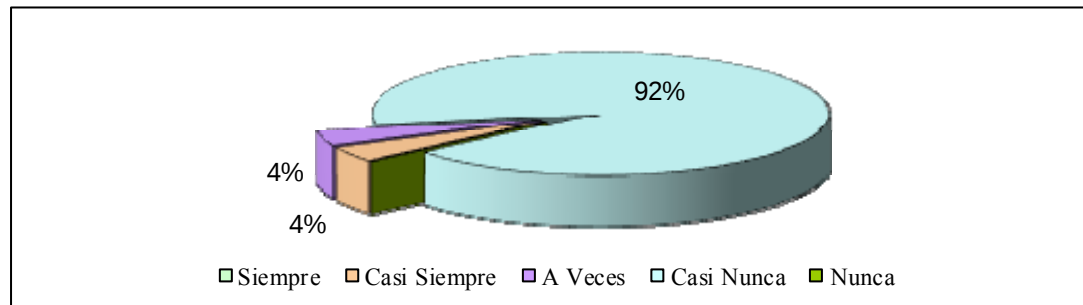
Ítem 16. Las clínicas pagan salarios justos

Tabla 16
Pago de Salarios Justos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	5	4
A Veces	5	4
Casi Nunca	99	92
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 16
Pago de Salarios Justos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 92 por ciento contestó casi nunca, 4 por ciento a veces y 5 por ciento casi siempre, demostrando que las clínicas en pocas oportunidades pagan salarios justos. Estos resultados están en contra de la responsabilidad social empresarial, porque a través de los salarios las organizaciones entregan a sus colaboradores parte de la riqueza generada por el capital humano.

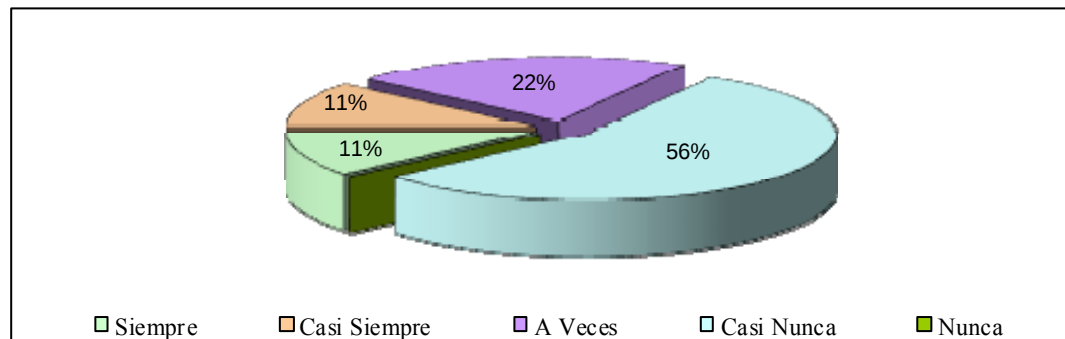
Ítem 17. Las políticas de contratación son equitativas y sin preferencias predeterminadas

Tabla 17
Políticas Equitativas y sin Preferencias Predeterminadas

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	12	11
Casi Siempre	12	11
A Veces	24	22
Casi Nunca	61	56
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 17
Políticas Equitativas y sin Preferencias Predeterminadas



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 56 por ciento contestó casi nunca, 22 por ciento a veces, 11 por ciento siempre y 11 por ciento casi siempre, evidenciando, según la mayor parte de los consultados, que las políticas de contratación no son equitativas y sin preferencias predeterminadas. Estos resultados constituyen una desventaja para el fortalecimiento de la información contable a ser elaborada mediante el balance social, ya que al existir distorsiones en las políticas aplicadas por las instituciones estudiadas resulta difícil establecer el compromiso y las líneas de acción que han de guiar las relaciones con los colaboradores.

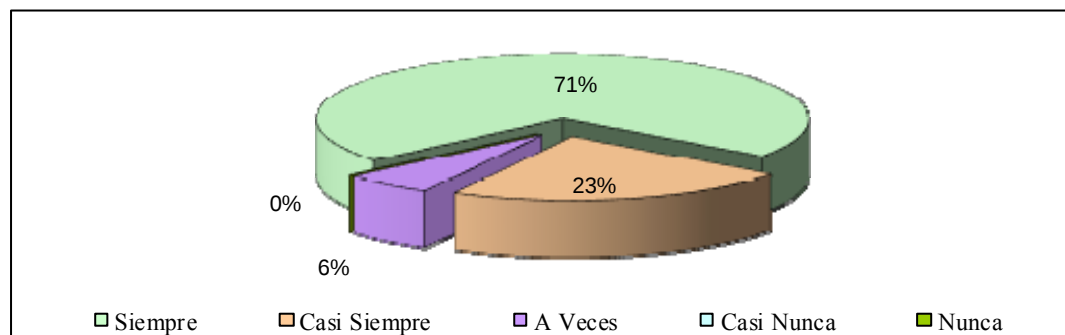
Ítem 18. Son seguras las condiciones de trabajo

Tabla 18
Condiciones de Trabajo Seguras

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	78	71
Casi Siempre	25	23
A Veces	6	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 18
Condiciones de Trabajo Seguras



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 71 por ciento respondió siempre, el 23 por ciento casi siempre y el 6 por ciento a veces, mostrando que efectivamente son seguras las condiciones de trabajo. Resultados que constituyen un ventaja, porque siendo las clínicas estudiadas establecimientos dedicados a proporcionar servicios de salud, resulta fundamental que sus colaboradores estén lo suficientemente preparados para evitar la contaminación y garantizar que los pacientes no anexas a sus patologías de entrada, nuevas enfermedades, a partir de las cuales se requiera de incrementar los costos de hospitalización mediante una larga permanencia en el área de hospitalización y la utilización de mayor cantidad de medicamentos.

Ítem 19. Los beneficios laborales son superiores a los exigidos por la Ley

Tabla 19

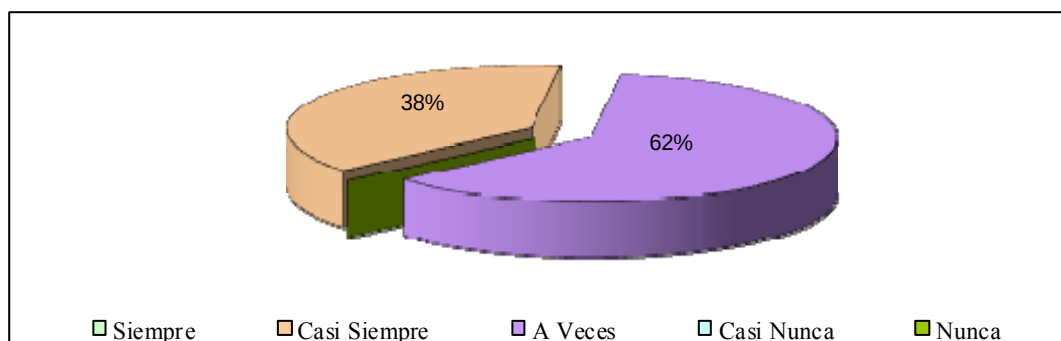
Beneficios Laborales Superiores a los Exigidos por la Ley

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	41	38
A Veces	68	62
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 19

Beneficios Laborales Superiores a los Exigidos por la Ley



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 61 por ciento contestó a veces y 38 por ciento casi siempre, exponiendo que los beneficios laborales, en algunas oportunidades, son superiores a los exigidos por la Ley. Las cifras arrojadas por este ítem evidencian que las organizaciones estudiadas evitan proporcionar remuneraciones adicionales a sus colaboradores en forma de incentivos. Por lo tanto, tienden a ajustarse estrictamente a lo establecido por las leyes que rigen la materia sin otorgar a su personal incentivos monetarios superiores a los indicados por las normas que rigen la materia. No obstante, existe una porción de los encuestados que opinó lo contrario.

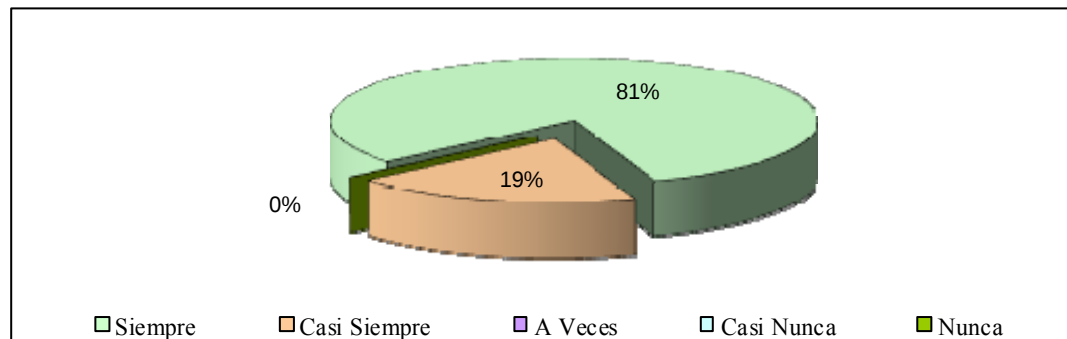
Ítem 20. La organización apoya a los trabajadores para que incrementen el nivel académico

Tabla 20
Beneficios Otorgados a los Miembros de la Comunidad

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	88	81
Casi Siempre	21	19
A Veces	6	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 20
Beneficios Otorgados a los Miembros de la Comunidad



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 81 por ciento contestó siempre y 19 por ciento casi siempre, afirmando que la organización apoya a los trabajadores para que incrementen el nivel académico. Estos resultados hablan positivamente de la importancia otorgada por las clínicas estudiadas a su capital humano, el cual es fundamental para garantizar el futuro de las entidades y constituye más que una erogación sin retribución alguna, una inversión capaz de fortalecer la responsabilidad social de las empresas y de llevarlas hacia el éxito. Adicionalmente, las cifras arrojadas por este ítem constituyen una ventaja.

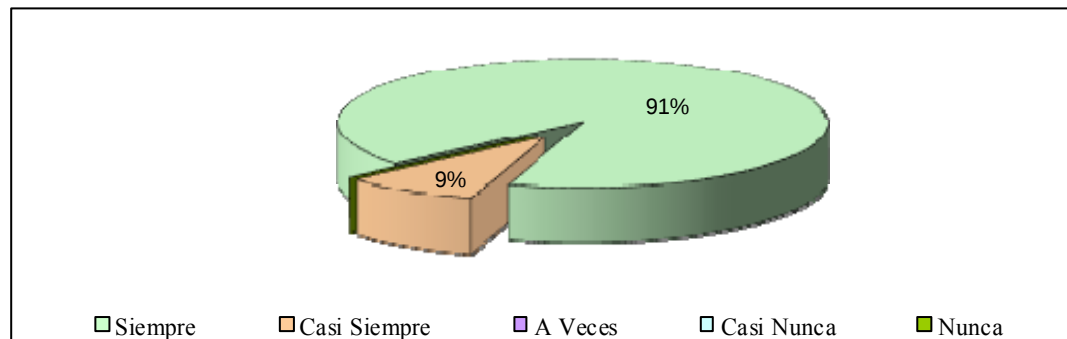
Ítem 21. La organización se preocupa por incrementar el potencial de sus trabajadores

Tabla 21
Preocupación por el Incremento del Potencial de los Trabajadores

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	99	91
Casi Siempre	10	9
A Veces	6	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 21
Preocupación por el Incremento del Potencial de los Trabajadores



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 91 por ciento respondió siempre y el 9 por ciento casi siempre, revelando que la organización se preocupa por incrementar el potencial de sus trabajadores. Cabe destacar que la capacitación de los colaboradores para el balance social se concentra en la inversión realizada por la organización en el desarrollo de las habilidades y destrezas de su personal. Además, constituye un activo ya que bajo la connotación social y humana en la medida en que se cuente con colaboradores mejor educados se podrá palpar con mayor facilidad el esfuerzo económico realizado por la entidad en el desarrollo de su capital humano.

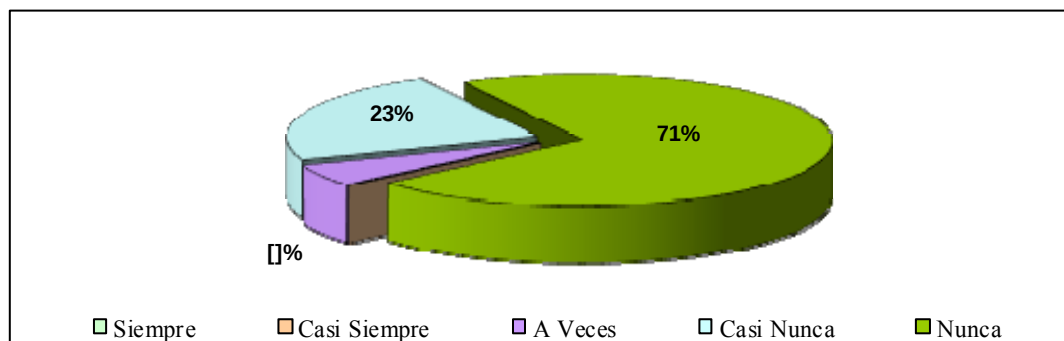
Ítem 22. Los trabajadores participan activamente en temas relacionados con el medio ambiente

Tabla 22
Participación de los Trabajadores en Temas Relacionados con el Ambiente

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
A Veces	6	6
Casi Nunca	25	23
Nunca	78	71
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 22
Participación de los Trabajadores en Temas Relacionados con el Ambiente



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 71 por ciento contestó nunca, 23 por ciento casi nunca y 6 por ciento a veces, demostrando que los trabajadores no participan activamente en temas relacionados con el medio ambiente. Estos resultados representan una desventaja, cuando lo que se persigue es incorporar al balance social en las actividades cotidianas, ya que según los autores citados en el marco teórico, entre las actividades a ser realizadas por las empresas para cumplir con su responsabilidad social se encuentran la intervención continua en actividades, cursos, talleres, charlas o cualquier otra estrategia de enseñanza asociada al ambiente.

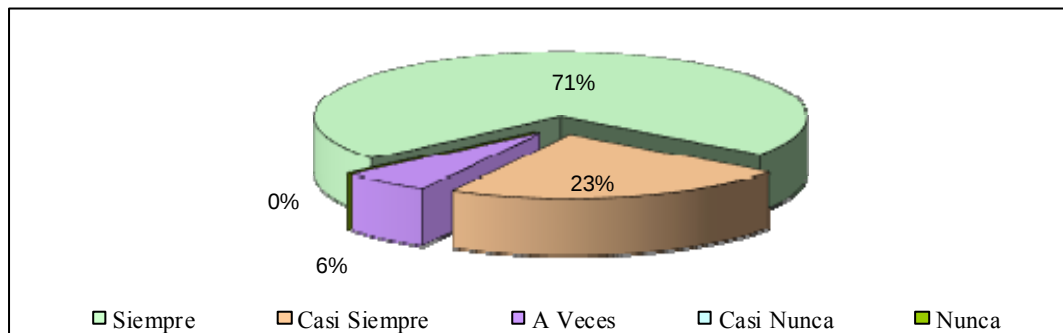
Ítem 23. Se promueven prácticas para la protección del medio ambiente

Tabla 23
Promoción de Prácticas para la Protección del Ambiente

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	78	71
Casi Siempre	25	23
A Veces	6	6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 23
Promoción de Prácticas para la Protección del Ambiente



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 71 por ciento contestó siempre, 23 por ciento casi siempre y 6 por ciento a veces, evidenciando, según la mayor parte de los consultados, que se promueven prácticas para la protección del medio ambiente. Por lo tanto, las clínicas objeto de estudio deben desarrollar la base de datos requeridas para reflejar en su balance social cada una de las erogaciones que se desprenden de las actividades vinculadas con la conservación del entorno, entre las cuales destacan: inversiones ambientales, gastos para la introducción de métodos no contaminantes, auditorías ambientales, acciones para mejorar el ambiente, entre otros.

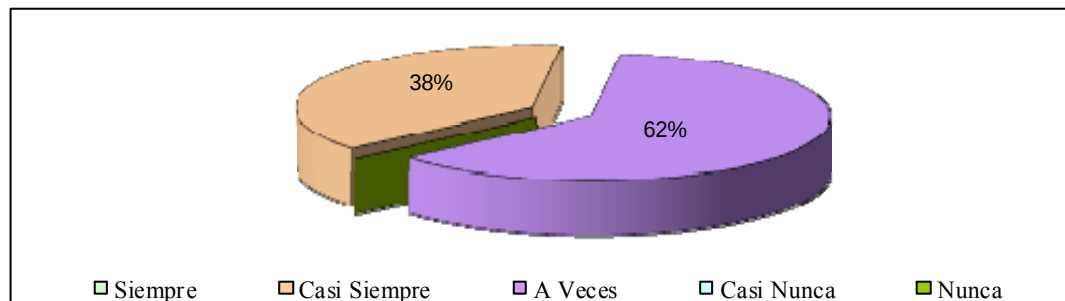
Ítem 24. En la organización se realiza un diálogo permanente con el fin de solucionar los conflictos

Tabla 24
Diálogo para la Solución de Conflictos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi Siempre	41	38
A Veces	68	62
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 24
Diálogo para la Solución de Conflictos



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El 62 por ciento respondió a veces y el 38 por ciento casi siempre, mostrando que, en algunas oportunidades, se realiza un diálogo permanente con el fin de solucionar los conflictos. De esta manera, destaca que en pocas ocasiones se intercambia información con el objeto de solucionar las dificultades que puedan presentarse en el quehacer cotidiano. Estos resultados, están en contradicción con los especialistas consultados en las bases teóricas, los cuales ven al balance social como un instrumento para levantar toda la información de las actividades corporativas y, por consiguiente, estos datos constituyen una desventaja para la elaboración de este reporte.

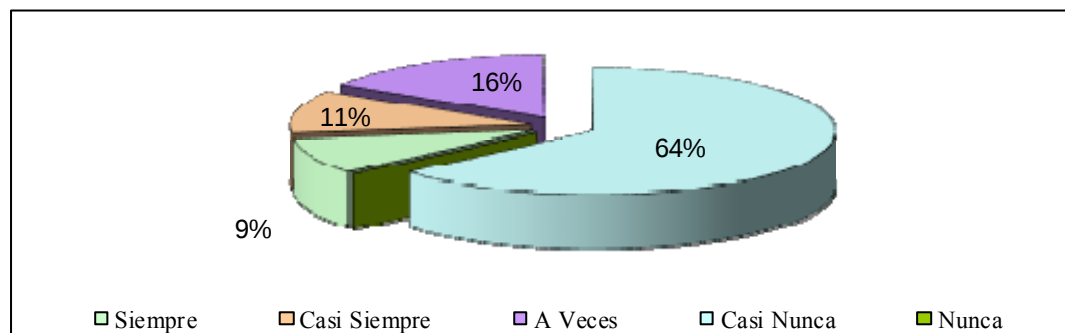
Ítem 25. Se conoce la rotación del personal

Tabla 25
Conocimiento de la Rotación de Personal

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	10	9
Casi Siempre	12	11
A Veces	18	16
Casi Nunca	69	64
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 25
Conocimiento de la Rotación de Personal



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: El gráfico muestra que el 64 por ciento contestó casi nunca, 16 por ciento a veces, 11 por ciento casi siempre y 9 por ciento siempre, demostrando un desconocimiento de la rotación del personal existente en la clínica. Cifras indicativas de la existencia de una debilidad con respecto a la cuantificación del tiempo que permanecen los empleados laborando en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, para la elaboración del balance social es necesario que se realice un análisis de los diferentes movimientos de personal que se han presentado en las clínicas objeto de investigación, ya que los resultados arrojados por este ítem demuestran que existe una desventaja referida a este tópico.

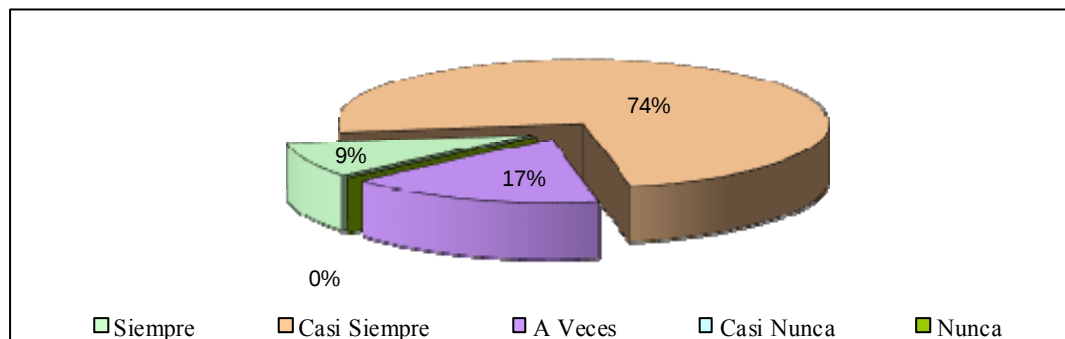
Ítem 26. Son dadas a conocer las actividades sociales que han sido promovidas por la clínica.

Tabla 26
Actividades Sociales Promovidas por la Clínica

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Porcentaje (%)
Siempre	10	9
Casi Siempre	80	74
A Veces	19	17
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2014)

Gráfico 26
Actividades Sociales Promovidas por la Clínica



Fuente: Elaboración Propia (2015).

Análisis: Como se observa en el gráfico precedente, el 74 por ciento contestó casi siempre, 17 por ciento a veces y 9 por ciento siempre, evidenciando, según la mayor parte de los consultados que, efectivamente, son dadas a conocer las actividades sociales promovidas por la clínica. Cabe destacar que estos resultados constituyen una ventaja para el fortalecimiento de la información contable, ya que significa la emisión de carteles, trípticos o cualquier otro material en donde se pueden observar las acciones que han sido realizadas por las instituciones estudiadas a favor de la colectividad.

Conclusiones del Diagnóstico

El diagnóstico de la situación actual de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a sus responsabilidades sociales (Objetivo 1), permitió conocer que las dadas otorgadas a la comunidad incrementan los costos operativos reflejados en la información contable, la cual se encuentra influenciada por políticas que exigen brindar colaboración a los entes gubernamentales para proporcionar beneficios a la colectividad.

De igual forma, se encontró que no existe información contable de los beneficios otorgados a los miembros de la comunidad y que los estados financieros carecen de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la población debido a que tienen una connotación estrictamente contable que impide reflejar la actuación asociada a la responsabilidad social ejercida por las instituciones estudiadas.

Siguiendo con el orden de ideas, la identificación de la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social (Objetivo 2), puso en evidencia que el balance general es un resumen esquemático a partir del cual se refleja la situación financiera de las clínicas, las contribuciones realizadas por la organización a la colectividad promueven el desarrollo social del entorno y se determinan los avances alcanzados por la organización con respecto a las condiciones de vida laboral obtenida por los trabajadores.

No obstante, se desconoce la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general, el cual no permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos sociales de las clínicas; tampoco existe un resumen que refleje

la política social y humana de las clínicas, la cual no se considera no equivale al pasivo de la organización; en pocas oportunidades se regresan a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral y el público en general, carece de información que le permita evaluar la actuación social de las clínicas.

Por otra parte, el establecimiento de las ventajas y desventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante el balance social, llevó a la elaboración del siguiente cuadro:

Cuadro 8
Ventajas y Desventajas para el Fortalecimiento de la Información Contable
Mediante la Elaboración del Balance Social

Ventajas	Desventajas
Conocimientos de que las dadas otorgadas a la comunidad, incrementan los costos operativos reflejados en la información contable	No existe información contable de los beneficios otorgados a los miembros de la comunidad
	Los estados financieros carecen de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la colectividad
La información contable se encuentra influenciada por políticas que exigen brindar colaboración a los entes gubernamentales para proporcionar beneficios a la colectividad	Los estados financieros tienen una connotación estrictamente contable
	No se refleja en los estados financieros de las clínicas la responsabilidad social
El balance general es un resumen esquemático a partir del cual se refleja la situación financiera de la clínica	Se desconoce la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general
Las contribuciones realizadas por la organización a la colectividad promueven el desarrollo social del entorno	El balance general no permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos sociales de las clínicas

Cuadro 8 (Cont.)

Ventajas	Desventajas
Se determinan los avances alcanzados por la organización con respecto a las condiciones de vida laboral obtenida por los trabajadores	Inexistencia de un resumen que refleje la política social y humana de las clínicas.
	La política social y humana no equivale al pasivo de la organización
	En pocas oportunidades regresan a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral.
	El público en general, carece de información que le permita evaluar la actuación social de las clínicas
Son seguras las condiciones de trabajo.	En pocas oportunidades se pagan salarios justos
Los beneficios laborales, en algunas oportunidades, son superiores a los exigidos por la Ley	Políticas de contratación no son equitativas y con preferencias predeterminadas
La organización apoya a los trabajadores para que incrementen el nivel académico	Los trabajadores no participan activamente en temas relacionados con el medio ambiente
La organización se preocupa por incrementar el potencial de sus trabajadores.	En algunas oportunidades, se realiza un diálogo permanente con el fin de solucionar los conflictos.
Se promueven prácticas para la protección del medio ambiente	
Son dadas a conocer las actividades sociales promovidas por la clínica.	Desconocimiento de la rotación del personal existente en la clínica

Fuente: Elaboración Propia (2015).

Como se observa en el Cuadro precedente, entre las ventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante el balance social

se encuentran que los trabajadores del área contable tienen conocimiento de que las dadas otorgadas a la comunidad incrementan los costos operativos reflejados en dicha información, la cual está influenciada por políticas gubernamentales.

De igual forma, destacan como ventajas que el balance general es un resumen esquemático a partir del cual se refleja la situación financiera de la clínica, las contribuciones realizadas por la organización a la colectividad promueven el desarrollo social del entorno, se determinan los avances alcanzados por la organización con respecto a las condiciones de vida laboral obtenida por los trabajadores, son seguras las condiciones de trabajo, los beneficios laborales en algunas oportunidades son superiores a los exigidos por la Ley.

Asimismo, el hecho de que las clínicas apoyen a los trabajadores para que incrementen su nivel académico, se preocupen por incrementar su potencial, promuevan prácticas para la protección del medio ambiente y se den a conocer las actividades sociales que promueven, también constituyen ventajas para el fortalecimiento de la información contable a través del balance social.

No obstante, también existen desventajas entre las cuales destacan: la inexistencia de información contable de los beneficios otorgados a los miembros de la comunidad, estados financieros que: carecen de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la colectividad, tienen una connotación estrictamente contable y no se reflejan las acciones de responsabilidad social.

Adicionalmente, se encontró que los trabajadores desconocen la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general el cual no permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos sociales, inexistencia de un resumen que refleje la política social y humana de las clínicas, consideración de que

dicha política no equivale al pasivo de la organización, en pocas oportunidades se regresan a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral y el público en general carece de información que le permita evaluar la actuación social de las clínicas.

También, se encontró que en pocas oportunidades se pagan salarios justos, políticas de contratación no son equitativas y tienen preferencias predeterminadas, trabajadores que no participan activamente en temas relacionados con el medio ambiente, poca práctica del diálogo permanente con el fin de solucionar los conflictos y desconocimiento de la rotación del personal existente en las clínicas.

Ahora bien, conocidas las diferentes desventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante el balance social, se consideró oportuno dividir las por elementos a fin de establecer las fases que deben integrar a la estrategias que se desarrollaron en el Capítulo V.

En este sentido, dadas las desventajas encontradas se consideró que los elementos requeridos para su distribución deben ser: políticas, información y normas, tal y como se observa en el Cuadro 9. En el elemento políticas, se incluyeron: la inexistencia de un resumen que refleje la política social y humana de las clínicas, la falta de pago de salarios justos y las políticas de contratación no equitativas y con preferencias predeterminadas.

Por su parte, en el elemento información, se aglomeraron las desventajas: en pocas oportunidades regresan a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral, el público en general carece de información que le permita evaluar la actuación social de las clínicas, los trabajadores no participan activamente en temas relacionados con el medio ambiente, en algunas oportunidades se realiza un diálogo permanente con el fin de solucionar los conflictos, desconocimiento de la rotación del personal existente

en la clínica e inexistente información contable de los beneficios otorgados a los miembros de la comunidad.

Cuadro 9

Distribución por Elemento de las Desventajas que Presentan las Clínicas Adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay para el Fortalecimiento de su Información Contable Mediante el Balance Social

Elementos	Desventajas
Políticas	Inexistencia de un resumen que refleje la política social y humana de las clínicas.
	En pocas oportunidades se pagan salarios justos
	Políticas de contratación no son equitativas y con preferencias predeterminadas
Información	En pocas oportunidades regresan a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral.
	El público en general, carece de información que le permita evaluar la actuación social de las clínicas
	Los trabajadores no participan activamente en temas relacionados con el medio ambiente
	En algunas oportunidades, se realiza un diálogo permanente con el fin de solucionar los conflictos.
	Desconocimiento de la rotación del personal existente en la clínica
	No existe información contable de los beneficios otorgados a los miembros de la comunidad
Normas	Los estados financieros carecen de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la colectividad
	La política social y humana no equivale al pasivo de la organización
	Los estados financieros tienen una connotación estrictamente contable
	No se refleja en los estados financieros de las clínicas la responsabilidad social
	Se desconoce la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general
	El balance general no permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos sociales de las clínicas

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Ahora bien, en el elemento normas, se incluyeron las desventajas: los estados financieros carecen de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la colectividad, la política social y humana no equivale al pasivo de la organización, tienen una connotación estrictamente contable, no se refleja la responsabilidad social de las clínicas, se desconoce la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general, el cual no permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos sociales de las clínicas.

Todo lo antes expuesto sirvió de base para el diseño de estrategias basadas en el balance social que permitan a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, el fortalecimiento de su información contable (Objetivo 4).

SECCION V

LA PROPUESTA

Título

Proponer estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua

Presentación

Actualmente, es común observar que las organizaciones ya sean públicas o privadas, dedicadas a la transformación de productos o a la prestación de servicios, se encuentran apegadas a un modelo económico de mercado donde lo más importante son la finanza y la generación de utilidades monetarias. Sin embargo, el hecho de que las actividades que realizan tengan cada vez un mayor impacto en la sociedad, ha hecho necesario el establecimiento de controles sobre las acciones empresariales que son realizadas en la cotidianidad, con el objeto de medir la capacidad alcanzada por las organizaciones para dar respuesta a las demandas de la sociedad, la ampliación de las exigencias sociales y la nueva dimensión de valor que ha tomado el capital humano ante los desafíos del nuevo escenario de los negocios.

En este contexto, no sólo las empresas en países desarrollados o con influencias avanzadas cuentan con unidades o departamentos encargados de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de su estructura organizativa y presentan una Memoria de Sostenibilidad o de Responsabilidad Social, sino también lo están haciendo, y cada vez con más fuerza, las empresas pertenecientes a los países en vías de desarrollo. Se trata de una realidad que toma cada vez más auge y que está marcando la pauta de acción en las organizaciones a nivel global.

En efecto, ante las nuevas exigencias de los mercados las organizaciones se han visto en la necesidad de extender su concepción de creación de riqueza y generación de beneficios económicos hacia el reflejo de su capacidad para aportar sostenibilidad social, ambiental y proporcionar al recurso humano, los medios requeridos para exaltar su potencial.

Por ello, las entidades venezolanas, entre las cuales se encuentra las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, deben realizar acciones para fortalecer su Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ya que esta permite hacer de la ética y la reputación de sus miembros un atributo clave para el éxito y, simultáneamente, es capaz de garantizar la sobrevivencia de la organización en el entorno actual, el cual está caracterizado por cambios acelerados.

No obstante, la acción social de la empresa no debe pasar desapercibida ya que ante la relevancia que ha obtenido la RSE, es necesario abrir paso a las iniciativas promovidas por organizaciones internacionales, como lo es, la elaboración del balance social, considerado como una herramienta de medición de dicha responsabilidad que permite evaluar y demostrar el desempeño social de las organizaciones con el fin de mejorar progresivamente su gestión social tanto al interior como al exterior de la entidad.

Es por lo antes expuesto que a continuación se presenta la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, las cuales hasta el presente se han ocupado de proporcionar dadas a la colectividad y de mejorar la capacitación de sus colaboradores. Sin embargo, el instrumento de recolección de datos aplicado por esta investigación puso en evidencia que a pesar de los esfuerzos que han realizado las clínicas, antes mencionadas, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial,

existen dificultades que impiden presentar un informe en donde se especifiquen los recursos invertidos en dicha responsabilidad y los alcances que ha logrado.

Justificación de la Propuesta

Las estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, se justifica porque beneficia a las mencionadas organizaciones, ya que en la actualidad existen herramientas que permiten, mediante la aplicación de una metodología específica como lo es el balance social, medir cuantitativamente y cualitativamente la gestión social de la entidades dentro del marco de su responsabilidad social.

También, se considera importante la presente propuesta porque mediante la información que se desprende del balance social, se pueden materializar los proyectos, beneficios y acciones realizadas por las clínicas en el marco de la responsabilidad social, además de que permite planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativo y cualitativos, la gestión social de estas entidades, en un período determinado y frente a metas preestablecidas.

Otro aspecto que otorga pertinencia a la implementación y puesta en marcha de esta propuesta se encuentra en que permitirá a los interesados ampliar el sistema de información económico mediante una aclaratoria de las relaciones entre las clínicas y la sociedad, además de reflejar las aportaciones realizadas por las instituciones estudiadas a la comunidad, las estructuras de los diferentes grupos internos y externos, entre otros aspectos que se resumen en la posibilidad de disponer de un sistema de información acerca de las consecuencias de las actividades realizadas por las clínicas objeto de estudio en las prestaciones sociales que ofrece, los beneficios que otorga a su personal y los gastos sociales en los que incurre.

De igual forma, es importante la ejecución de esta propuesta para los inversionistas y terceros, porque el balance social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de una empresa. Mejora las relaciones con los grupos de interés (stakeholders). La empresa que realiza este esfuerzo por publicar y hacer transparentes sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con sus grupos de interés (stakeholders). El balance social actúa como complemento del balance financiero-contable, demostrando la apertura de la empresa al diálogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos

Por lo tanto, a través de esta propuesta las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, contarán con un documento que facilitará la comunicación, generar transparencia, fortaleciendo la confianza entre las empresas y sus stakeholders, reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto y disminuyendo el riesgo de publicidad adversa.

Asimismo, las empresas estudiadas darán cuenta de sus acciones, estarán mejor preparadas para guiar los intereses de sus usuarios y de otros stakeholders, de esta forma, se evitan percepciones negativas y una valiosa herramienta para estructurar, medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus diversos escenarios.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Objetivos Específicos

Presentar le modelo de balance social que debe utilizarse en las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Detallar las estrategias que permiten la implementación de políticas a favor de la aplicación del balance social en las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Describir las estrategias necesarias para conocer la equivalencia contable entre el balance general y el balance social.

Establecer los indicadores integrantes del balance social en las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Fundamentación de la Propuesta

La propuesta se fundamentó en el concepto Balance Social el cual es un sistema de información empresarial que, junto con las cuentas mercantiles clásicas, ofrece una información integral sobre las prestaciones economías y sociales que entrega la empresa o institución a la sociedad y ello en el marco de las propias actividades empresariales como eje de todo el sistema

En efecto, el balance social es una ampliación del sistema de información financiero que fundamentado en las actividades realizadas por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, aclara las relaciones que se realizan entre la empresa, sus colaboradores y la sociedad, además de que valora dichas prestaciones, en términos de activos y pasivos sociales en sus áreas interna y externa durante un periodo determinado.

Otra fundamentación importante de mencionar se encuentra en los datos proporcionados por las personas que actualmente trabajan en las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, quienes interesados en los alcances que podrán lograr a través de la implementación y puesta en marcha de la propuesta, proporcionaron toda la información solicitada por la investigadora.

Estructura de la Propuesta

Los resultados obtenidos a través de esta investigación, proporcionaron a clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua., la siguiente propuesta, la cual se encuentra estructurada de acuerdo con las características propias de las instituciones objeto de estudio, tal y como se especifica a continuación:

Fase I Establecimiento del Balance Social

Fase II Estrategias para Conocer la Equivalencia Contable entre el Balance General y el Balance Social

Fase III Estrategias para la Implementación de Políticas a Favor de la Aplicación del Balance Social

Fase IV Estrategias para Establecer los Indicadores Integrantes del Balance Social

Fase I

Establecimiento del Balance Social

El primer paso para la implantación y puesta en marcha de esta propuesta consiste en establecer el balance social, el cual es un documento en el que se recogen cifras provenientes de los estados financieros, con el fin de resumir el quehacer social de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

En este sentido, el balance social contiene los sueldos y salarios (remuneraciones), las acciones sociales que desde la perspectiva interna se concentran, en primera instancia, en actividades recreativas, servicio de comedor, juguetes navideños y actividades deportivas. En la parte externa incluye campañas ambientales y jornadas de vacunación. Asimismo, concentra las mejoras de las condiciones de vida laboral, específicamente, lo referente a la seguridad e higiene y la protección del ambiente y, la capacitación y desarrollo, es decir, cursos, seminarios y otros entrenamientos.

Por otra parte, menciona la política social y una condensada en políticas internas y el cumplimiento de las leyes. Finalmente, se dedica a todo lo concerniente al personal, ya que debe detallar variables tales como sexo, edad, ejecutivos, supervisores, operarios, fecha de ingreso, fecha de egreso, renuncia, jubilación, promociones internas, despidos, contratación, ausentismo con carácter legal, por capacitación o injustificados y horas de trabajo.

Cabe destacar que, la mayor parte de la información del balance social aparece en cifras aunque no siempre es posible traducir a números todas aquellas acciones empresariales que tienen trascendencia social, y de ahí que no toda la información pueda incluirse en un balance social. Este documento, recoge de forma esquematizada las actividades realizadas por una empresa desde una perspectiva social, tal como se indica a continuación:

Cuadro 10
Modelo de Balance Social Propuesto

	AÑO			ACTUAL	ANTERIOR	IMPACTO (Variación %)
	Remuneraciones			Sueldos Salarios		
ACTIVOS	Acciones Sociales	Interna	Actividades Recreativas Servicio de Comedor Juguetes Navideños Actividades Deportivas Campañas Ambientales Jornadas de Vacunación			
		Externa				
	Mejora de las Condiciones de Vida Laboral			Seguridad e Higiene Protección del Ambiente		
	Capacitación y Desarrollo			Cursos Seminarios Entrenamiento		
PASIVOS	Política Social y Humana	Externa	Cumplimiento de Leyes			
		Interna	Políticas Internas			
CAPITAL	Personal	Básica	Sexo Edad Ejecutivos Supervisores Operarios			
		Movimientos	Fecha de Ingreso Fecha de Egreso Renuncia Jubilación Promoción Interna Despidos Contratación			
		Ausentismo	Ausentismo con Carácter Legal Ausencias por Capacitación Ausencias Injustificadas Horas de Trabajo			

Fuente: Elaboración Propia (2015) basado en Sánchez, V. (2011)

Fase II
Estrategias para Conocer la Equivalencia Contable entre el
Balance General y el Balance Social

En esta Fase, se busca proporcionar alternativas de solución que tienen por objeto erradicar las desventajas asociadas a la información, entre las cuales destaca que los estados financieros carecen de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la colectividad porque tienen una connotación estrictamente contable que no permite reflejar la política social y humana como pasivo de la organización, entre otros aspectos que generan un desconocimiento de la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la institución y en qué rubros se están aplicando los recursos sociales.

Por ello, una vez establecido el modelo de balance social, el siguiente paso consisten en buscar las correspondencias que existen entre el balance general y el balance social, lo cual se explica en el siguiente cuadro:

Cuadro 11
Variables que Marcan la Correspondencia Entre el Balance General y el
Balance Social

ACTIVO		PASIVO		CAPITAL
• Remuneraciones • Acciones Sociales • Mejora de las Condiciones de Vida Laboral • Capacitación y Desarrollo	-	Política Social y Humana	=	Personal

Fuente: Elaboración Propia (2015), basado en Sánchez, V. (2011)

Tomando en cuenta que en Venezuela, los PCGA están constituidos por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), modificadas por los Boletines de Aplicación (BA) y se denominan VEN-NIIF para identificar un marco contable propio basado fundamentalmente en las NIIF, las definiciones implícitas en el cuadro precedente, necesariamente deben basarse en las VEN-NIIF. Por lo tanto, lo que para el balance general significa activo, definido por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV, 2013) como:

Un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del que la misma espera obtener en el futuro, beneficios económicos, es decir, que tiene el potencial para contribuir directamente o indirectamente a los flujos de efectivo y otros equivalentes a efectivo de la empresa. Desde el punto de vista patrimonial, el activo está constituido por todos los bienes y derechos de propiedad de una persona o empresa (p. 2619).

Basado en lo antes expuesto, mientras los activos en el balance general de las clínicas estudiadas está constituido por los bienes y derechos que son propiedad de la empresa, para el balance social, está representado por las remuneraciones, acciones sociales, mejora de las condiciones de vida laboral y la capacitación y desarrollo de los trabajadores. Según Sánchez V. (2011:143): “se considera la contrapartida exacta de las acciones sociales llevadas a cabo y de todos los esfuerzos realizados por el capital humano de organizaciones”.

Por otra parte, el pasivo conceptualizado por FCCPV (2013) como:

Una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. Es decir, el pasivo es la aportación o participación de terceras personas en el financiamiento de una empresa (p. 2645).

Constituye las obligaciones que han sido adquiridas por la empresa a través de la cual espera obtener beneficios en el futuro, las cuales son consideradas como pasivo para el balance general, cuya equivalencia contable en el balance social está representada por la política social y humana que son, según Sánchez, V. (2011):

Las guías o directrices que orientan las acciones en materia social y humana. Además, son las acciones a través de las cuales las empresas regresan a la sociedad en su conjunto algo de lo que tomó de ellas: la fuerza y el intelecto laboral (p. 144).

Por lo tanto, las diferentes acciones que sean emprendidas por las clínicas estudiadas para el cumplimiento de su responsabilidad social, son consideradas como pasivo en el balance social, ya que se corresponden con la obligación que tiene la entidad de devolver al entorno lo que tomó de él para la ejecución de sus actividades.

Ahora bien, el capital es definido por FCCPV (2013) como:

La parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos. El patrimonio neto representa la aportación inicial del propietario para financiar el negocio (capital inicial). Considerando que la empresa es una personalidad distinta del propietario, el Neto representa la deuda que la empresa tiene con el propietario (p. 2623)

Por lo tanto, el capital para el balance general está constituido por la aportación que entregan los socios a la hora de financiar el negocio y es la diferencia entre el activo y el pasivo. En el balance social, el capital está representado por los trabajadores, también denominados capital humano, que es el encargado de emplear la totalidad de los recursos con los cuales cuenta la entidad para hacer el negocio y generar beneficios económicos. De esta manera, el balance social se constituye en un documento de gran importancia para las clínicas estudiadas y su entorno, porque

permite el establecimiento de una comunicación clara, honesta y efectiva para con todos los entes interesados, estableciéndose como un compendio de armonía y bienestar de la empresa para consigo misma al dar a conocer la verdadera situación del capital humano así como también su política de formación social y humana.

Fase III

Estrategias para la Implementación de Políticas a Favor de la Aplicación del Balance Social

Tomando en consideración los resultados arrojados por el instrumento de reelección de datos evidenciaron la existencia de debilidades distribuidas en políticas e informativas, se consideró que la propuesta, debe incluir el establecimiento de políticas. En este sentido, las políticas son definidas por Medina M. (2013) como:

La orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización (p. 4).

Basado en lo antes expuesto, se puede afirmar que las políticas son las guías de acción que deben ser respetadas por todos los miembros de las clínicas estudiadas, además constituyen criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Por ello, las políticas que se proponen a través de esta propuesta marcan la dirección de las acciones que deben seguirse para que las organizaciones investigadas logren disponer de un balance social en sus operaciones cotidianas y subsanar las desventajas que actualmente impiden conocer sus acciones sociales. Dentro de este contexto, se proponen las políticas que se detallan a continuación, seguidas de los objetivos y metas que deben alcanzar:

Cuadro 12**Políticas Propuestas, sus Objetivos y Metas**

Política Propuesta	Objetivo	Meta
La clínica mejorará la información contable mediante la elaboración de un balance social que permita expresar cuantitativa y cualitativamente el resultado de sus acciones sociales.	Presentar en el cierre de cada ejercicio económico un balance social que acompañe a los estados financieros de las clínicas	• Reflejar las acciones sociales realizadas por la clínica. • Hacer del conocimiento de la colectividad y demás interesados los aportes sociales de la clínica. • Disponer de un resumen que refleje la política social y humana de la clínica. • Proporcionar al público en general un instrumento que permita evaluar la actuación social de la clínica.
La clínica perfeccionará continuamente sus compromisos para con la sociedad en general, de manera interna y externa, para fortalecer sus responsabilidades sociales.	Dirigir el comportamiento y acción hacia el cumplimiento de las exigencias sociales. Estimular la participación del personal y de los habitantes de las zonas circunvecinas en la conservación y preservación del ambiente	• Pagar salarios justos • Lograr que las políticas sean equitativas para todos los miembros de las clínicas • Evitar en la aplicación de políticas y normas con preferencias predeterminadas. • Regresar a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral • Estimular el diálogo permanente para solucionar los conflictos que se presenten en el área laboral. • Estar atentos a las rotaciones experimentadas por el personal. • Hacer campañas ambientales que permitan a los trabajadores participar activamente en temas relacionados con el medio ambiente. • Invitar a los habitantes de las zonas aledañas a formar parte de las campañas ambientales promovidas por la clínica.

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Como se observa en cuadro precedente, a través de la política “La clínica mejorará la información contable mediante la elaboración de un balance social que permita expresar cuantitativa y cualitativamente el resultado de sus acciones sociales”, se espera lograr que se presente en el cierre de cada ejercicio económico un balance social que acompañe a los estados financieros de la clínica, para de esta forma, reflejar las acciones sociales realizadas por la institución, hacer del conocimiento de la colectividad y demás interesados los aportes sociales que realiza, disponer de un resumen que refleje la política social y humana y proporcionar al público en general un instrumento que permita evaluar la actuación social de la clínica.

De igual forma destaca en el Cuadro 12 que la política “La clínica perfeccionará continuamente sus compromisos para con la sociedad en general, de manera interna y externa, para fortalecer sus responsabilidades sociales”, busca dirigir el comportamiento y acción hacia el cumplimiento de las exigencias sociales, con el propósito de: pagar salarios justos, lograr que las políticas sean equitativas para todos los miembros de la organización, evitar en la aplicación de políticas y normas con preferencias predeterminadas, regresar a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral, estimular el diálogo permanente para solucionar los conflictos que se presenten en el área laboral y estar atentos a las rotaciones experimentadas por el personal.

Asimismo, se encuentra entre los objetivos perseguidos por la política anteriormente mencionada estimular la participación del personal y de los habitantes de las zonas circunvecinas en la conservación y preservación del ambiente mediante la ejecución de campañas ambientales que permitan a los trabajadores participar activamente en temas relacionados con el medio ambiente y la invitación a los habitantes de las zonas aledañas a formar parte de las campañas ambientales que sean promovidas por la clínica. Cabe destacar que de esta forma, se sentarán las bases para el cumplimiento de las fases que integran a esta propuesta.

Fase IV

Estrategias para Establecer los Indicadores Integrantes del Balance Social

Hasta ahora se conocen las variables que integran los activos, pasivos y capital del balance social, entre las cuales destacan las remuneraciones, las acciones sociales, la mejora de las condiciones de vida laboral, la capacitación y desarrollo, entre otras. Sin embargo, es necesario que se conozcan los indicadores integrantes de estas variables a fin de proporcionar a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, los medios necesarios para llevar a cabo el control de la gestión social.

Cabe destacar que en la medida en la que las clínicas investigadas dejen de constatar que un indicador aporta información para controlar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, e impacto, dicho indicador debe ser eliminado, para de esta manera evitar incluir indicadores que no colaboran con la obtención de información relevante. Por esta razón, es necesario garantizar que todos los datos recogidos sean útiles, suficientes y reales.

Por ello, a continuación se proponen los indicadores que, en una primera instancia deben integrar a las variables esenciales para la elaboración del balance social, entre las cuales destacan las expuestas en el Cuadro 13.

Como se observa en el Cuadro 13, la variable personal comprende la estadística básica de la plana laboral, siendo sus indicadores: sexo, edad y cargo. Seguidamente, se encuentra la estadística referida a los movimientos del personal, cuyos indicadores son fecha de ingreso, fecha de egreso, renuncia, jubilación, promoción interna, despidos y contratación. Después, se encuentran los indicadores vinculados con el ausentismo, cuyos indicadores son: ausentismo con carácter legal, ausencias por capacitación, ausencias injustificadas y horas de trabajo.

Cuadro 13**Indicadores Utilizados en el Balance Social de las Clínicas Adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua**

Variable		Indicadores
Personal	Básica	Sexo
		Edad
		Ejecutivos
		Supervisores
		Operarios
	Movimientos	Fecha de Ingreso
		Fecha de Egreso
		Renuncia
		Jubilación
		Promoción Interna
	Ausentismo	Despidos
		Contratación
		Ausentismo con Carácter Legal
		Ausencias por Capacitación
		Ausencias Injustificadas
		Horas de Trabajo
Política Social y Humana	Externa	Cumplimiento de Leyes
	Interna	Políticas Internas
Remuneraciones		Sueldos
		Salarios
Acciones Sociales	Interna	Actividades Recreativas
		Servicio de Comedor
		Juguetes Navideños
	Externa	Actividades Deportivas
		Campañas Ambientales
Mejora de las Condiciones de Vida Laboral		Jornadas de Vacunación
		Seguridad e Higiene
Capacitación y Desarrollo		Protección del Ambiente
		Cursos
		Seminarios
		Entrenamiento

Fuente: Elaboración Propia (2015)

En lo que respecta a la variable política social y humana, los indicadores se concentran en la parte externa en el cumplimiento de las leyes y en la parte interna en las políticas realizadas por las clínicas con el objeto de cumplir con su responsabilidad social. Por su parte, la remuneración se subdivide en los indicadores: sueldo y salarios.

Siguiendo con el orden de ideas, las acciones sociales internas tienen como indicador a las actividades recreativas, servicio de comedor, juguetes navideños, actividades deportivas y, en la parte externa a las campañas ambientales y jornadas de vacunación. En lo que respecta a la variable mejora de las condiciones de vida laboral, los indicadores son seguridad e higiene y protección del ambiente. La variable capacitación y desarrollo podrá medirse a través de los cursos, seminarios y el entrenamiento.

Una vez implantado y puesto en marcha el balance social se podrá determinar la pertinencia o no de los indicadores, lo cual dará lugar a incrementar el número de indicadores o por el contrario a reducirlos, dependiendo de las informaciones que sean requeridas por las clínicas estudiadas con respecto a la transparencia y veracidad de la información presentada en dicho balance, el cual deberá ser presentado anualmente junto con el balance general y difundido a todos los interesados (comunidad, organismos gubernamentales y otras organizaciones).

Administración de la Propuesta

La propuesta, será aprobada por la junta directiva de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua. Una vez decidida su implantación y puesta en marcha, será aplicada por los trabajadores que laboran en el área contable. Asimismo, proporcionará a las mencionadas clínicas una tendencia gerencial que va más allá de la eficacia en la ejecución de sus actividades

normales, debido a que involucra el desarrollo de sus empleados, accionistas, socios comerciales, proveedores, colectividad en general, además del cuidado y protección del medio ambiente.

Factibilidad de la Propuesta

Esta propuesta posee muy buenas posibilidades para ser aplicada por la por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua. La misma, implica beneficios relacionados con el reconocimiento social de la empresa, el sostenimiento competitivo, el conocimiento sistemático de las acciones de responsabilidad social, el posicionamiento de la imagen en el mercado, lo que coadyuva a medir cuantitativa y cualitativamente su actuación social, ya que según Sánchez (2012:38):

La evaluación permanente y sistemática de las actividades sociales que proporciona el balance social permite identificar aquellos programas de mayor utilidad para la comunidad y los clientes internos que han de favorecer el desarrollo de una acción social más efectiva. Adicionalmente, proporciona la posibilidad de corregir el desempeño y planificar nuevas metas de RSE, informando a diversas audiencias sobre el desempeño social de la entidad.

De esta manera, la propuesta se considera factible debido a que permitirá el desarrollo de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay en conjunto con el progreso de la sociedad y de sus colaboradores, en función a los requerimientos y necesidades de los distintos actores con miras a fortalecer la cohesión social en busca de una mejora de la imagen y del incremento de la aceptación.

En este sentido, se considera factible desde la perspectiva humana, financiera, estratégica y técnica, por las razones que se explican a continuación:

Factibilidad Humana

Se considera factible la implementación de la propuesta desde la perspectiva humana, porque los trabajadores de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, son un personal proactivo y capaz de adaptarse a los cambios planteados por las estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable.

Factibilidad Financiera

Desde el punto de vista financiero, la propuesta se considera factible porque no requiere de la ejecución de inversiones adicionales para su implementación, debido a que de manera inicial solo se dedicará a proporcionar beneficios intangibles, que no requieren de erogaciones monetarias y generarán ahorros de costos, fortalecerán al recurso humano y mejorarán la interacción entre los colaboradores, en su entorno laboral y ambiental.

Factibilidad Estratégica

También, se considera factible desde el punto de vista estratégico porque el uso del balance social para el fortalecimiento de la información contable de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, permitirá que estas organizaciones sean más responsables, situación que hoy día se ha convertido en un tema de debate no solo de encuentros regionales, sino de los últimos foros globales, pues la RSE, es una tendencia gerencial que va más allá de la eficacia en el proceso de transformación ejecutado por la entidad y que involucra a la empresa en el desarrollo de sus empleados, accionistas, socios comerciales, proveedores y de la sociedad en general.

Factibilidad Técnica

Desde la perspectiva técnica, la presente propuesta se considera factible porque el balance social se enmarca dentro de un proceso de toma de conciencia empresarial que proyecta un compromiso más ético con la solución de los diversos problemas sociales, tanto en el ámbito interno como en el entorno social de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay. Además, las organizaciones cuentan con sala de conferencias, impresoras, fotocopadoras y quemadoras de CD, que son los equipos requeridos para la implementación y puesta en marcha de la propuesta.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La culminación de la propuesta de estrategias basadas en el balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, llevó a las siguientes conclusiones:

El diagnóstico de la situación actual de la información contable presentada por las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, con respecto a sus responsabilidades sociales (Objetivo 1), permitió concluir que aun cuando las clínicas otorga dadivas a la comunidad y están influenciadas por políticas gubernamentales para proporcionar beneficios a la colectividad, los estados financieros al poseer una connotación estrictamente contable no presentan tal información.

Por otra parte, la identificación de la equivalencia contable que existe entre las partidas presentadas en el balance general y los rubros que integran al balance social (Objetivo 2), permitió determinar que al ser el balance general un resumen esquemático en donde se refleja la situación financiera de las clínicas, las contribuciones realizadas a la colectividad y las mejoras en la calidad de vida laboral, no se presentan de forma precisa, por el contrario, se desconoce la procedencia de los recursos sociales, la aplicación de estos últimos, la política social y humana, no se encuentra especificado cómo las entidades estudiadas regresan a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral, aspectos que en conjunto, impiden la existencia de información sobre la actuación social de las clínicas y reclama la incorporación del balance social.

Ahora bien, el establecimiento de las ventajas y desventajas que presentan las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, para el fortalecimiento de su información contable mediante la elaboración del balance social (Objetivo 3), llevó a la conclusión de que se existen ventajas concentradas en los trabajadores, quienes tienen conocimientos de las dadas entregadas por las clínicas a las comunidades circunvecinas las cuales están influenciada por políticas gubernamentales. De igual forma, las clínicas apoyan a los trabajadores para que incrementen su potencial y nivel académico e intervengan en prácticas destinadas a la protección del medio ambiente.

Sin embargo, existen un grupo de desventajas las cuales fueron clasificadas en tres (03) elementos. En el elemento políticas, se incluyeron todas las debilidades que están relacionadas con la necesidad de establecer guías de acción que propicien la elaboración del balance social en las organizaciones estudiadas. En lo que respecta al elemento información, se agruparon los aspectos negativos asociados con la ausencia de datos que faciliten la elaboración del reporte social.

Por su parte, en el elemento normas se concentraron todas las desventajas relacionadas con las normas contables responsables de la falta de inclusión, dentro de los estados financieros, de las partidas que forman parte del balance social con miras a reflejar la responsabilidad social de las clínicas investigadas. Cada una de las debilidades clasificadas en los elementos antes mencionados fueron las que sirvieron de base para diseñar las estrategias basadas en el balance social que permitan a las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, el fortalecimiento de su información contable (Objetivo 4).

En este sentido, la propuesta se dedicó en una primera instancia a presentar el modelo de balance social. Seguidamente, detalla las estrategias que permiten la implementación de políticas a favor de la aplicación del balance social en las clínicas

adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua, ya que todo proceso de cambio organizacional requiere de iniciarse por la fijación de las directrices que han de ser tomadas en consideración para establecer los objetivos y metas que se desean alcanzar, las cuales, a la postre, pueden ser utilizadas para la ejecución de mediciones capaces de hacer destacar la aparición de desviaciones y, si fuera el caso, emprender las acciones correctivas pertinentes.

Posteriormente, se describen las estrategias necesarias para conocer la equivalencia contable entre el balance general y el balance social, evidenciándose que el capital para el balance social está integrado por el personal, el pasivo por la política social y humana de las clínicas y el activo por todas las remuneraciones y beneficios que son entregados a los colaboradores y a la colectividad.

En este sentido, la propuesta finaliza con el establecimiento de los indicadores integrantes del balance social, los cuales pueden ser modificados o incrementados, dependiendo de las necesidades que se presenten en las actividades cotidianas de las clínicas adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay, Estado Aragua.

Por todo lo antes expuesto, se concluye que el balance social es una herramienta capaz de proporcionar a los interesados una imagen clara de la actuación social de las clínicas que unida al balance general, suministrará una información integral de la entidad.

Recomendaciones

Dadas las debilidades encontradas a través del desarrollo de la investigación, la autora consideró importante emitir las sugerencias que se detallan a continuación dirigidas a las siguientes instancias:

A las Clínicas Adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay

- Realizar una capacitación continua que permita al personal del área contable estar al tanto de los adelantos que en materia social se están presentando en la contabilidad, para de esta manera, poder proporcionar información de los beneficios otorgados por la clínica tanto interna como externamente.
- Solicitar al personal del área contable, previamente entrenado, la elaboración de un resumen que refleje la política social y humana de las clínicas, la cual es equivale al pasivo de la organización.
- Reflejar en el Balance Social las erogaciones que son realizadas por las clínicas para regresar a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral.
- Presentar un Balance Social que acompañe a los estados financieros al público en general, para de esta forma, proporcionar información que permita a todos los interesados evaluar la actuación social de las clínicas.
- Estar atentos a que los trabajadores, en pocas oportunidades, manifiestan que obtienen salarios justos, para de esta manera, realizar un análisis de sueldos que permita determinar el monto que realmente debe ser cancelado para estar a tono con las clínicas del sector.
- Revisar las políticas de contratación, con el fin de hacerlas equitativas y evitar que puedan ser objeto de preferencias predeterminadas.
- Analizar la rotación de personal, para de esta forma, establecer cuáles han sido los movimientos del personal y las causas que los han ocasionado. De esta manera, se podrán emprender las acciones correctivas pertinentes.

A los Trabajadores del Área Contable de las Clínicas Adscritas a la Cámara Venezolana de Clínicas Privadas en Maracay

- Concientizar que los estados financieros al carecer de partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada por las clínicas a la colectividad, están proporcionando una información incompleta.
- Incorporar a los estados financieros con connotación estrictamente contable el balance social, para de esta manera, poder entregar a los interesados la información completa sobre las actividades desarrolladas por las clínicas desde el punto de vista financiero y social.
- Participar activamente en temas relacionados con el medio ambiente, ya que ante las dificultades originadas por el calentamiento global, todas las personas deben conocer las acciones a seguir para preservar al entorno.
- Hacer del dialogo una actividad cotidiana, con el objeto de establecer la atmosfera propicia para la solución de los conflictos que puedan presentarse en el área laboral.
- Realizar cursos de capacitación relacionados con el Balance Social, para de esta manera, poder especificar la procedencia de los recursos sociales con que cuenta la clínica en el balance general y conocer en donde se están aplicando.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguiar C. (2010). **El Balance Social en el Uruguay**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.mapeo-rse.info/sites/default/files/Manual_para_la_preparacion_e_implementacion.pdf [Consulta: 2012, diciembre 1].
- Aldriz B. (2011). **Contabilidad**. [Documento en línea]. Disponible: <http://elaprendizaje.com/ingles/definicion-de-contabilidad>. [Consulta: 2014, noviembre 8].
- Andrioli D. (2013). **Además de los Estados Financieros se Requiere Información del Desempeño Social de las Empresas**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.carle-andrioli.com/espanol/boletines/nuevos/AdemasDeEstados-FinancierosSeRequiereInformacionDelDesempenioSocialDeLasEmpresas.pdf> [Consulta: 2012, noviembre 10].
- Arias F. (2009). **El Proyecto de la Investigación**. (6a. ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Arriaga A. (2011). **Aproximación a la Aplicación del Balance Social como Herramienta Evaluadora de la Responsabilidad Social Interna, Caso Universidad de Carabobo, Faces Campus Bárbula**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Beaujon A. y Grisanti J. (2012). **PDVSA y el Ambiente**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulos/8181557.asp> [Consulta: 2013, noviembre 10].
- Blanco F., Durán A. y Del Castillo A. (2009). **Responsabilidad Social de la Empresa y Finanzas Sociales**. Madrid: Akal, S. A.
- Carneiro, M. (2010). **Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos**. Andalucía: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2008). **La Responsabilidad Social de las Empresas: Una Contribución Empresarial al Desarrollo Sostenible**. Bruselas: Autor.
- Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA, 2012). **Resultados de la Encuesta Sobre Balance Social**. Caracas: Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908, Extraordinaria de fecha 19 de febrero de 2009.
- Court V. (2010). **Generación de Proyectos I (Compilación)**. Caracas: Instituto Internacional de Andragogía.
- Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES, 2013). **Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en Uruguay**. [Documento en línea]. Disponible: <http://elaprendizaje.com/ingles/definicion-de-contabilidad>. [Consulta: 2014, noviembre 8].
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV, 2013). **Glosario de Términos**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.fccpv.org/cont/data/files/Glosario_de_terminos.pdf [Consulta: 2014, noviembre 10].
- Fernández L. (2010). **Modelo de Balance Social para el Fortalecimiento de la Información que Existe entre las Cooperativas Dedicadas al Sector de la Construcción en el Estado Aragua**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Bicentenario de Aragua, San Joaquín de Turmero.
- Fernández, V. (2011). **Desarrollo de Sistemas de Información**. (2a. ed.). Barcelona: UPC.
- Ferrell, K. y Hirt, M. (2013). **Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante**. (4a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Fundación Emprender (2011). **La Medición de la Responsabilidad Social**. [Documento en línea]. Disponible: www.globalreporting.org [Consulta: 2012, Noviembre 25].
- Fundación Polar (2012). **De la Filantropía Corporativa a la Responsabilidad Social de la Empresa Moderna**. Caracas: Autor.
- García H. (2010). **Lineamientos Estratégicos para un Programa de Responsabilidad Social de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), Comercializadoras de Hortalizas en la Avenida Intercomunal Turmero Maracay**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Bicentenario de Aragua, San Joaquín de Turmero.
- Gracia de Thielen L. (2010). **La Administración Moderna**. (3a. ed.). Valencia: Universidad de Carabobo.

- Guédez V. (2008). **Las Empresas y su Obligación de Promover al Capital Social**. Caracas: Revista Gerente.
- Guédez, V. (2009) **Ser Confiable. Responsabilidad Social y Reputación Empresarial**. Madrid: Planeta.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación** (5a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Hill Ch. (2008). **Administración Estratégica, un Enfoque Integrado**. (2a. ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Kungu H. (2010). **El Balance Social**. Sao Pulo: Atlas Económico y Político.
- Lemes A. y Machado T. (2010). **La PYMES y su Espacio en la Economía Latinoamericana**. Malanga: Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación** (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.242 de fecha 03 de agosto de 2005.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo** (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236, de fecha 26 de Julio de 2005.
- Medina M. (2013). **Política Organizacional. Concepto y Esquema en la Empresa**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.creadess.org/index.php/-informate/sostenibilidad-empresarial/cultura-organizacional/14830-politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa> [Consulta: 2014, noviembre 5]
- Mendoza L. (2012). **Sistemas de Información**. Caracas: Publicaciones del Departamento de Procesos y Sistemas de la Universidad Simón Bolívar
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). **Metodología de la Investigación** (5a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Mora C. (2011). **Sobre Las Pymes, Su Relevancia, Alcance, ROL**. [Documento en línea]. Disponible: <http://el-portal-del-administrador.lacoctelera.net/post/2011-/03/28/sobre-pymes-su-relevancia-alcance-rol> [Consulta: 2012, noviembre 25]
- Orozco A. (2011). **Impacto de la Elaboración del Balance Social en el Sector Maderero de la Región Central de Venezuela**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Bicentenario de Aragua, San Joaquín de Turmero.

- Palella S. y Martins F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. (3a. ed.). Caracas: Fedupel.
- Parker G. (2009). **Indicadores Clave del Desempeño**. México: Periódico Reforma.
- Ressel A. y Coppini V. (2012). **El Balance Social y su Importancia como Instrumento de Medición en las Organizaciones de la Economía Social, Particularmente en las Cooperativas**. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Reyes C. (2010). **Responsabilidad Social de la Empresa**. Caracas: Ediciones IESA.
- Sabino C. (2012). **Metodología de la Investigación**. (6a. ed.). Buenos Aires: El Cid.
- Sánchez, V. (2011). **El Balance Social en las Empresas**. México: Instituto Tecnológico de Aguas Calientes.
- Sarduy Y. (2010). **El Análisis de la Información y las Investigaciones Cuantitativas y Cualitativas**. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. [Documento en línea]. Disponible: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3-_07/spu20207.htm. [Consulta: 2012, noviembre 25]
- Tamayo M. (2010). **El Proceso de la Investigación Científica**. (3a. ed.). Caracas: Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Fedupel.
- Vélez I. (2012). **Conceptos Básicos Contables**. Cartagena: Publicaciones de la Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Ventura V. (2010). **Análisis Dinámico de la Estrategia Empresarial: Un Ensayo Interdisciplinar** Servicio de Publicaciones. Madrid: Universidad de Oviedo.

ANEXOS

ANEXO A
MODELO DE BALANCE SOCIAL IBASE

Balance Social Anual / 2006



1. Base de cálculo	2006 Valor (Millones)			2005 Valor (Millones)		
Ingreso neto						
Ingreso operativo						
Número de pago bruto						
2. Indicadores sociales internos	Valor \$ (Millones)	\$Millones Estruct.	\$Millones Imp. Estruct.	Valor \$ (Millones)	\$Millones Estruct.	\$Millones Imp. Estruct.
Alimentación						
Contribuciones sociales obligatorias						
Pensión privada (subsidiaria)						
Salud						
Seguridad y salud en el trabajo						
Educación						
Cultura						
Capacitación y desarrollo profesional						
Guarderías o asilo-guardería (solo casa)						
Participación en las ganancias o resultados						
Otros						
Total - Indicadores sociales internos						
3. Indicadores sociales externos	Valor \$ (Millones)	\$Millones Imp. Opa.	\$Millones Imp. Estruct.	Valor \$ (Millones)	\$Millones Imp. Opa.	\$Millones Imp. Estruct.
Educación						
Cultura						
Salud y bienestar						
Habitación (vivienda)						
Deporte						
Combate al hambre y seguridad alimentar						
Otros						
Total de las contribuciones para la sociedad						
Total (incluyendo contribuciones sociales)						
Total - Indicadores sociales externos						
4. Indicadores ambientales	Valor \$ (Millones)	\$Millones Imp. Opa.	\$Millones Imp. Estruct.	Valor \$ (Millones)	\$Millones Imp. Opa.	\$Millones Imp. Estruct.
Inversiones relacionadas con la producción/operación de la empresa						
Inversiones en programas y/o proyectos externos						
Total de las inversiones en medio ambiente						
En cuanto al establecimiento de "medios propios" para minimizar impactos, el consumo por regla general en la producción/operación y el suministro la eficacia en la utilización de recursos naturales, la empresa:	☐ No hay datos ☐ ejemplo de 01 - 25% ☐ No hay datos ☐ ejemplo de 01 - 25% ☐ ejemplo de 26 - 50% ☐ ejemplo de 51 - 75% ☐ ejemplo de 76 - 100% ☐ ejemplo de 01 - 25% ☐ ejemplo de 26 - 50% ☐ ejemplo de 51 - 75% ☐ ejemplo de 76 - 100%					
5. Indicadores del cuerpo funcional	2006			2005		
Nº de empleados y empleados al final del periodo						
Nº de admisiones durante el periodo						
Nº de empleadistas (externos)						
Nº de estudiantes en prácticas						
Nº de empleadistas mayores de 40 años						
Nº de mujeres que trabajan en la empresa						
Nº de cargas de mando (natural) ocupadas por mujeres						
Nº de afro-descendientes que trabajan en la empresa						
Nº de cargas de mando (natural) ocupadas por afro-descendientes						
Nº de portadores de discapacidades o necesidades especiales						
6. Informaciones relativas al ejercicio de la ciudadanía empresarial	2006			Meses 2007		
Relación entre el pago y el menor pago en la empresa						
Número total de accidentes de trabajo						
Los proyectos sociales y ambientales desarrollados por la empresa fueron sido definidos por:	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as
Los planes de seguridad y salud en el ambiente de trabajo fueron sido definidos por:	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as	☐ 1 (todos los/as) empleados/as	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as	☐ 1 (todos los/as) empleados/as
Respecto a la libertad sindical, al derecho de negociación colectiva y a la representación interna de los/as trabajadoras/es, la empresa:	☐ 1 no se involucra	☐ 1 según las normas de la CIT	☐ 1 no se involucra y según la CIT	☐ 1 no se involucra	☐ 1 según las normas de la CIT	☐ 1 no se involucra y según la CIT
La prevención privada contempla:	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as
La participación en las ganancias o en los resultados contempla:	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as	☐ 1 al directorio y gerentes	☐ 1 directorio y gerentes	☐ 1 (todos los/as) empleados/as
En la ejecución de proyectos, en materia patrimonial y de responsabilidad social y ambiental adoptados por la empresa:	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra
Respecto a la participación de los empleados/as en programas de trabajo voluntario, la empresa:	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra	☐ 1 no se involucra
Número total de reclamaciones y críticas de consumidores:	en la empresa	en el Proceso	en la justicia	en la empresa	en el Proceso	en la justicia
% de reclamaciones y críticas atendidas o solucionadas:	en la empresa	en el Proceso	en la justicia	en la empresa	en el Proceso	en la justicia
Valor añadido total a distribuir (en mil \$):	No datos			No datos		
Distribución del Valor Añadido (IVA):	☐ 0% gobierno ☐ 0% redistribución ☐ 0% gobierno ☐ 0% redistribución ☐ 0% redistribución ☐ 0% gobierno ☐ 0% redistribución ☐ 0% gobierno ☐ 0% redistribución					

7. Otras informaciones



ANEXO B
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Maracay, 29 de Octubre de 2013

Señores:
Clínicas Ubicadas en la Avenida Las Delicias
Maracay, Estado Aragua
Presente.-

Distinguidos Señores:

Como estudiante de la Maestría en Ciencias Contables de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, me he planteado la realización de una investigación, titulada: **ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

A tal efecto, se ha seleccionado a los trabajadores vinculados con el área administrativa, como muestra a la cual se le aplicará el instrumento diseñado para tal objetivo.

Dada la importancia de sus objetivos y el interés particular que representa, la realización y culminación de tal estudio, se solicita sirvan brindar su más amplio e inmediato apoyo en la fase de aplicación y recolección del cuestionario que se anexa.

En la seguridad de su aprecio por estas actividades, se suscribe de usted.

Atentamente,

Lcda. Luisolys Virginia Rodríguez Quintana
Estudiante e Investigadora de la Maestría en Ciencias Contables
de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA EL TRABAJO DE
GRADO TITULADO:
ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA
POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE
CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Presentación

Se ha diseñado el siguiente cuestionario con la finalidad recolectar datos para proponer estrategias de balance social para el fortalecimiento de la información contable presentada por las clínicas del sector salud ubicadas en la avenida Las Delicias de Maracay, estado Aragua.

Las respuestas a este cuestionario son estrictamente confidenciales y permanecerán en el anonimato, es decir, la información suministrada por usted, sólo será utilizada para los fines propios de esta investigación.

Se espera su colaboración en el sentido de que usted pueda:

1. Responder a todas las preguntas.
2. Basar sus respuestas en los aspectos cotidianos de su trabajo.
3. Trate de no cometer errores, de cometerlo, tache y escriba su nueva respuesta.
4. Comprobar que todos los ítemes estén respondidos.

Les doy las gracias por su cooperación en esta investigación y por responder al cuestionario.

La Investigadora

CUESTIONARIO

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
S	CS	AV	CN	N

Ítem	Considera usted que:	S	CS	AV	CN	N
1.	Se otorgan beneficios a los miembros de la comunidad					
2.	Las dadas otorgadas a la comunidad incrementan los costos operativos					
3.	Existen políticas que exigen brindar colaboración a los entes gubernamentales para proporcionar beneficios a la colectividad					
4.	Los estados financieros cuentan con partidas dedicadas a reflejar la colaboración que es otorgada a la colectividad					
5.	Los estados financieros tienen una connotación estrictamente contable					
6.	Se refleja en los estados financieros la responsabilidad social de la organización					
7.	El balance general es un resumen esquemático que refleja la situación financiera de la clínica					
8.	Se observa la procedencia de los recursos con que cuenta la clínica en el balance general					
9.	El balance general permite conocer en qué rubros se están aplicando los recursos de la organización					
10.	Existe un resumen que refleje la política social y humana de la clínica					
11.	La política social y humana equivale al pasivo de la organización					
12.	La clínica regresa a la sociedad la fuerza y el intelecto laboral					
13.	El público en general cuenta con información que le permita evaluar la actuación social de la clínica					

Ítem	Considera usted que:	S	CS	AV	CN	N
14.	Las contribuciones realizadas por la organización a la colectividad promueven el desarrollo social del entorno					
15.	Se determinan los avances obtenidos por la organización con respecto a las condiciones de vida laboral obtenida por los trabajadores.					
16.	Las clínicas pagan salarios justos					
17.	Las políticas de contratación son equitativas y sin preferencias predeterminadas					
18.	Son seguras las condiciones de trabajo					
19.	Los beneficios laborales son superiores a los exigidos por la Ley					
20.	La organización apoya a los trabajadores para que incrementen nivel académico					
21.	La organización se preocupa por incrementar el potencial de sus trabajadores					
22.	Los trabajadores participan activamente en temas relacionados con el medio ambiente					
23.	Se promueven prácticas para la protección del medio ambiente					
24.	En la organización se realiza un diálogo permanente con el fin de solucionar los conflictos					
25.	Se conoce la rotación del personal					
26.	Son dadas a conocer las actividades sociales que han sido promovidas por la clínica					

Gracias por su colaboración

ANEXO C
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES
CAMPUS LA MORITA



Estimado (a) Profesor (a): _____

El presente instrumento diseñado tienen como finalidad recolectar información para el trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS BASADAS EN EL BALANCE SOCIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PRESENTADA POR LAS CLÍNICAS ADSCRITAS A LA CÁMARA VENEZOLANA DE CLÍNICAS PRIVADAS EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**, por lo que en atención a su experiencia en el área _____, se solicita su colaboración para que revise las preguntas formuladas, de acuerdo con los criterios de claridad, pertinencia, precisión y coherencia, cumpliendo así con el proceso de validación. En este sentido, se presenta a continuación el instrumento (cuestionario), seguido de una matriz en la cual coloque sus observaciones sobre los mismos.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración se despide:

Atentamente,

Lcda. Luisolys Virginia Rodríguez Quintana
Estudiante e Investigadora de la Maestría en Ciencias Contables
de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita

Presentación

Instrucciones:

1. Identifique con precisión en el mapa operativo e instrumento anexo, las variables con sus respectivos indicadores.
2. Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.
3. Utilice el formulario para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en función de los siguientes criterios:
 - Claridad en la redacción de cada ítem
 - Pertinencia de los ítems con los objetivos planteados.
 - Precisión en la formulación de cada ítem.
 - Coherencia de cada ítem.
4. Marque con una equis (X) la respuesta que considere adecuada en la escala que se presenta a continuación:
 - (4) Excelente
 - (3) Bueno
 - (2) Regular
 - (1) Deficiente
5. Indique cualquier sugerencia para mejorar el instrumento en el espacio de observaciones.

Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento

Instrucciones: Marque con una (X) el reglón que usted considera reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados:

ÍTEMS	CLARIDAD				PERTINENCIA				PRECISIÓN				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																

Observaciones:	
Leyenda:	4: Excelente. 3: Bueno. 2: Regular. 1: Deficiente.
Evaluado por:	
Nombres y Apellidos: _____ Cédula de	
Identidad: N° V.- _____	
Firma: _____	

ANEXO D
CARTAS DE VALIDACIÓN

ANEXO E
RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD

Cuadro 14
Resultados de la Confiabilidad del Cuestionario

Experto Ítems	1	2	3	$\sum x_i$	$\sum x_i/n_j$	$(\sum x_i/n_j)/V_{mx}$	Pr	Cve
1	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
2	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
3	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
4	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
5	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
6	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
7	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
8	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
9	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
10	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
11	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
12	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
13	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
14	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
15	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
16	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
17	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
18	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
19	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
20	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
21	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
22	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
23	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
24	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
25	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
26	4	4	3	11	3,67	0,92	0,04	0,88
$\sum \text{total}$	104	104	78	286	113,77	28,52	1,24	27,28

X	4,0	4,0	3,0	11,0	3,67	0,92	0,04	0,88
---	-----	-----	-----	------	------	------	------	------

Fuente: Elaboración Propia (2015)