

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....   | IV |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | V  |
| <b>CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO</b> .....   | 6  |
| 1.1 Responsabilidad Social Empresarial.....  | 6  |
| 1.2 Ética empresarial.....   | 9  |
| 1.3 La Responsabilidad Social Empresarial en el mundo .....  | 10 |
| 1.4 Balance social empresarial .....   | 11 |
| 1.4.1 Importancia balance social empresarial.....  | 12 |
| 1.4.2 Usos del balance social empresarial .....  | 13 |
| 1.4.3 Fundamentos del balance social empresarial.....  | 13 |
| 1.4.4 Tipos de balance social empresarial .....  | 14 |
| 1.4.5 Antecedentes del balance social empresarial.....   | 16 |
| 1.4.6 El balance social en Chile.....  | 17 |
| 1.5 Modelo de Balance de Responsabilidad Empresarial .....   | 17 |
| 1.5.1 Formulación matemática del Modelo de Balance de Responsabilidad Empresarial .....                                      | 18 |
| <b>CAPÍTULO 2: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA</b> .....   | 21 |
| 2.1 Obejtivo general de la investigación .....   | 21 |
| 2.2 Objetivos específicos.....   | 21 |
| 2.3 Metodología .....  | 21 |
| 2.3.1 Adaptación del modelo.....   | 22 |
| 2.3.2 Determinación de las variables para el Modelo de Balance de Responsabilidad Hospitalario, del area administrativa..... | 22 |
| 2.3.2.1 Primera etapada: determinación de las variables relevantes.....  | 22 |
| Cuestionario.....  | 22 |
| Determinación de la muestra .....  | 23 |
| Aplicación del cuestionario .....  | 23 |
| Elección de variables .....  | 24 |
| 2.3.2.2 Segunda etapa: Determinación del área a la cual pertenecen las variables relevantes ....                             | 24 |
| Elaboración y aplicación del cuestionario .....  | 24 |

|  |     |
|--|-----|
| 2.3.3 Definición de los indicadores para cada variable, para la propuesta de Modelo de Balance de Responsabilidad Hospitalario .....   | 25  |
| 2.3.4 Elaboración del Balance Social Hospitalario .....  | 25  |
| <b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS</b> .....  | 27  |
| 3.1 Propuesta del Modelo de Balance Social para una Institución Hospitalaria, de las áreas Administrativas .....                       | 27  |
| 3.1.1 Adaptación del Modelo .....  | 27  |
| 3.1.2 Determinación de las variables relevantes para el Modelo de Balance de Responsabilidad Hospitalario .....                        | 30  |
| 3.1.3 Determinación del área a la cual pertenecen las variables relevantes .....   | 35  |
| 3.1.4 Modelo de Balance de Responsabilidad Social para las unidades administrativas de un Hospital Público .....                       | 36  |
| 3.2 Presentación del prototipo de Balance Social para el Hospital Base de Linares.....   | 42  |
| Análisis individual de las variables.....  | 47  |
| <b>CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....  | 53  |
| 4.1 Conclusiones por objetivo específico.....  | 53  |
| 4.2 Conclusión general.....  | 54  |
| 4.3 Limitaciones.....  | 54  |
| 4.4 Recomendaciones .....  | 54  |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....  | 56  |
| <b>ANEXOS</b> .....  | 58  |
| Anexo N°1: Modificación de las variables del Balance de Responsabilidad Empresarial a una perspectiva hospitalaria .....               | 59  |
| Anexo N°2: Cuestionario N°1, usado para determinar variables relevantes de una institución hospitalaria .....                          | 65  |
| Anexo N°3: Cuestionario N°2, variables más relevantes, para determinar el área a cual pertenece, administrativa, clínica o ambas ..... | 69  |
| Anexo N°4: Resultado muestra 1 .....   | 72  |
| Anexo N°5: Resultado muestra 2 .....   | 90  |
| Anexo N°6: Resultado muestra 3 .....   | 108 |

|  |     |
|--|-----|
| Anexo N°7: Resultado de las tres muestras.....   | 125 |
| Anexo N°8: Resultados administrativa, clínica o ambas. Cinco expertos.....   | 137 |
| Anexo N°9: Porcentualización del grupo de variables, modelo hospitalario .....   | 149 |
| Anexo N°10: Porcentualización de las variables para el modelo hospitalario .....   | 150 |
| Anexo N°11: Porcentualización de los indicadores de las variables, modelo hospitalario .....   | 152 |
| Anexo N°12: Calculo de los indicadores de las variables, para el Balance de Responsabilidad Social del Hospital Base de Linares..... | 156 |

## NDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1-1 Notación y significados del MBRE. ....  | 18 |
| Tabla 1-2 Notación matemática del MBRE .....  | 18 |
| Tabla 1-3 Formalización matemática del Índice de Responsabilidad Empresarial de grupo de variables .....                                  | 19 |
| Tabla 1-4 Notación matemática del Índice de Responsabilidad Empresarial de variables .....  | 19 |
| Tabla 2-1 Determinación de la muestra .....   | 23 |
| Tabla 2-2 Expertos entrevistados .....  | 25 |
| Tabla 2-3 Presentación del balance social hospitalario.....   | 26 |
| Tabla 3-1 Código e identificación de grupo de variable y variables del MBRH .....   | 27 |
| Tabla 3-2 Resultados de las muestras .....  | 30 |
| Tabla 3-2 Análisis conjunto de las muestras .....   | 34 |
| Tabla 3-4 Variables pertenecientes al área administrativa .....   | 35 |
| Tabla 3-5 Notación matemática del $MBRH_A$ .....  | 36 |
| Tabla 3-6 Formalización matemática del Índice de Responsabilidad Hospitalaria Administrativa de grupo de variables .....                  | 37 |
| Tabla 3-7 Notación matemática del Índice de Responsabilidad Hospitalario Administrativa, variables .....                                  | 37 |
| Tabla 3-8 Porcentualización de los indicadores de las variables del Modelo de Balance de Responsabilidad Hospitalaria Administrativa..... | 38 |