Universidad Católica Andrés Bello

Facultad de Humanidades

Escuela de Comunicación Social

Trabajo Final de Concentración

FARMATODO Y LA VACUNACIÓN CONTRA LA COVID-19

EFECTO EN SU IMAGEN CORPORATIVA

Alumnas:

Andrea Goncalves Goncalves

Andrea Muñoz Ramírez

Tutor:

Rafi Ascanio

Caracas, 19 de julio de 2023

DEDICATORIA

A mis padres, Ana y Armando, quienes me apoyan en todo, me impulsan a dar lo mejor de mi, por ensenarme que todo tiene su lado positivo y por siempre tener las mejores vibras.

A Emilia, mi gatita, por ser la mejor compañera y demostrarme un amor tan puro y real.

A mis amigos, los que hacen que todos los días en la uni sean increíbles, por escurcharme y quererme tanto.

A mis mejores amigas Eli, Karen y a mi novio Gabriel, quienes siempre estan conmigo en los momentos más complicados y en los más felices.

A la UCAB, por ser mi segunda casa y por darme los mejores años con momentos tan maravillosos que quedaran en mi para siempre.

A Dios, por guiar mi camino, por darme sabiduría para mejorar cada día y permitirme vivir y disfrutar de esta vida.

Y, finalmente a mi amiga y compañera, Andrea Muñoz, por enseñarme a pasar los momentos angustiantes con canciones y risas, por ser un gran apoyo y la mejor compañera en esta aventura. Por más momentos y desayunos juntas.

¡Gracias!

Andrea Goncalves Goncalves

A mi madre Tatiana, por ser un pilar fundamental en mi vida e impulsarme a ser mejor persona y profesional. Por guiarme a lo largo de estos 22 años y aconsejarme en los momentos más difíciles.

A mi padre Ronald Muñoz por amarme incondicionalmente, estar en todo momento y ser mi ejemplo a seguir. Por ayudarme a perseverar en mis estudios y motivarme a ser mejor persona cada día.

A mi abuela Elisa Suarez, por darme todo su cariño y apoyo. Por ser una persona que transmite su sabiduría, fe y esperanza y por enseñarme a nunca rendirse, ni en los días más duros.

A mis amistades y mi pareja que me impulsan a dar lo mejor de mí y con los que puedo contar en cualquier momento. A mis tíos, tías y primos por estar presentes, preocuparse por mí y ser una fuente vital de apoyo en mi vida.

A esta casa de estudios por formarme como profesional de una manera excelente e impulsarme y mantener el nivel de formación académica.

A Dios por brindarme un camino lleno de bendiciones, protegerme, guiarme y por llenarme de sabiduría y fortaleza a lo largo de estos 22 años.

Finalmente, a la persona que hizo que parte de esto fuera posible, mi compañera Andrea Goncalves, fuiste un apoyo fundamental durante todo este proceso, tu dedicación y perseverancia hicieron de este trabajo una gran investigación.

¡Gracias!

Andrea Muñoz Ramírez

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer, en primer lugar, a nuestra tutora Rafi Ascanio, por guiarnos meticulosamente en el ejercicio de nuestra investigación, por su dedicación a la educación y su compromiso en formar profesionales excelentes. Su paciencia y comprensión fue clave para llevar a cabo este estudio. Gracias por impulsarnos a dar lo mejor de cada una de nosotras para lograr un trabajo de calidad. Sin usted nada de esto hubiese sido posible.

Al doctor Julio Castro, por dedicarnos su tiempo para esta investigación, su aporte fue fundamental para comprender a fondo el proceso de vacunación en un inicio.

A William Paz Castillo, por recibirnos de una manera tan agradable en las sedes de Farmatodo y tomarse el tiempo de ser entrevistado para la investigación.

A nuestros padres por impulsarnos en hacer un trabajo de calidad y apoyarnos en lo que ha sido nuestra carrera universitaria.

A todas las personas que se tomaron el tiempo de llenar nuestra encuesta, sus respuestas fueron de mucho valor para el análisis de la investigación.

Andrea Goncalves Goncalves y Andrea Muñoz Ramírez

RESUMEN

En vista del brote del coronavirus en el año 2020, distintas empresas farmacéuticas crearon vacunas para inmunizar a la población. Un año más tarde, 2021, los países iniciaron el proceso de vacunación a nivel mundial. En Venezuela, las autoridades competentes en materia de salud fueron las que lideraron dicho proceso, posteriormente se integraron empresas privadas del sector farmacéutico, como Farmatodo. Ante esta situación, las investigadoras consideraron pertinente plantearse como problema central de la presente investigación, conocer *el impacto que tuvo la integración de Farmatodo al proceso de vacunación contra la Covid-19, en su imagen corporativa, además de su rol en responsabilidad social empresarial, y con ello identificar los beneficios y la percepción de la población vacunada respecto a las acciones llevadas a cabo por la organización.* La investigación se abordó desde las perspectivas cualitativa y cuantitativa, con una metodología mixta bajo la modalidad de investigación de programas de responsabilidad social empresarial, de tipo descriptiva, de diseño no experimental y transeccional descriptivo. Como técnicas de recolección de datos, se aplicaron dos entrevistas semi-estructuradas a expertos informantes y un cuestionario *online* a una muestra de 150 individuos vacunados en distintas sedes de la empresa, en Caracas. Entre las conclusiones más relevantes, destaca que la integración de Farmatodo al proceso de vacunación tuvo un impacto positivo en su imagen corporativa, potenciando su reconocimiento y su prestigio, gracias a la calidad en sus servicios, el rápido acceso a la vacuna, evidenciado en líneas generales que la experiencia de vacunación dentro de las instalaciones de Farmatodo fue positiva para 141 individuos (94%) de la muestra total. Por otra parte, el proceso de vacunación estimuló de manera directa el rol de responsabilidad social empresarial de la organización, a través de la iniciativa de incorporarse al proceso de vacunación.

Palabras Clave:

Pandemia, COVID-19, Vacunación, Rol de Responsabilidad Social Empresarial, Programas de Responsabilidad Social, Imagen corporativa, Percepción de la comunidad, Beneficios.

ABSTRAC

In 2020, with the coronavirus outbreak, different pharmaceutical companies created vaccines to immunize the population. A year later in 2021, all countries started the vaccination process worldwide. In Venezuela the authorities were the ones that led this process, later, private companies that belong to the health industry, like Farmatodo, got involved in the process. Given this situation, the researchers considered pertinent to consider as the central problem of the present investigation, to know the impact that the vaccination process had in the corporate image of Farmatodo and its role in corporate social responsibility and with that identify the benefits and the perception of the vaccinated population regarding the actions that were carried out by the organization. The research was approached from qualitative and quantitative perspectives, with a mixed methodology under the research modality of corporate social responsibility programs, being a descriptive type and non-experimental and descriptive transactional design. As data collection techniques, two semi-structured interviews were applied to experts and an online questionnaire that had a sample of 150 individuals that were vaccinated in different offices of the organization. Among the most relevant conclusions, it stands out that the integration of Farmatodo into the vaccination process had a positive impact on its corporate image, enhancing its recognition and prestige thanks to the quality in their services, fast access to the vaccine and the fact that he vaccination experience within the Farmatodo facilities was positive for 141 individuals (94%) of the total sample. On the other hand, the vaccination process directly stimulated the role of corporate social responsibility of the organization, through its initiative to join the vaccination process.

Keywords

Pandemic, Covid-19, Vaccination, Role of Corporate Social Responsibility, Social Responsibility Programs, Corporate Image, Community Perception, Benefits.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 14
CAPÍTULO I. 16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16
1.1 El problema 16
1.2 Objetivos 17
1.2.1 Objetivo general 17
1.2.2 Objetivos específicos 17
1.3 Justificación 17
1.4 Delimitación 18
CAPÍTULO II. 19
MARCO REFERENCIAL 19
2.1 Historia de la organización. 19
2.2 Misión, Visión y Valores 19
2.2.1 Misión 19
2.2.2 Visión 19
2.2.3 Valores 20
2.3 Productos y servicios 20
CAPÍTULO III 21
MARCO TEÓRICO 21
3.1 Antecedentes 21
Bases Teóricas 23
3.2 Pandemia 23
3.3 Covid-19 23
3.4 Vacunación 25
3.5 Rol de la Responsabilidad Social Empresarial 25
3.6 Programas de Responsabilidad Social 26
3.7 Imagen Corporativa 27
3.8 Percepción de la comunidad 28
3.9 Beneficios 28
CAPÍTULO IV. 30

MARCO METODOLÓGICO 30
4.1 Modalidad de la investigación 30
4.2 Tipo de investigación 30
4.3 Diseño de la investigación 30
4.4 Definición de variables 31
4.5 Operacionalización de variables 33
4.6 Población, Unidad de Análisis y Muestra 40
4.7 Técnicas de recolección de datos 41
4.8 Confiabilidad del instrumento 42
4.9 Validación del instrumento 43
4.10. Procedimiento 43
CAPÍTULO V 45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 45
5.1 Modelo de matriz descriptora de resultados. 46
5.3 Interpretación de resultados de la matriz descriptora, a partir del instrumento N°I 52
5.5 Interpretación de resultados de la matriz descriptora, a partir del instrumento N°II 61
5.6 Análisis de datos cuantitativos. Interpretación de resultados a partir de la encuesta en línea (instrumento N°III) 65
5.7 Interpretación de resultados a partir de la Triangulación de datos 87
CAPÍTULO VI 95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 95
6.1 Conclusiones generales 95
6.1.1 Conclusiones a partir del cumplimiento de los objetivos 98
6.1.2. Conclusiones a partir de la triangulación de datos 100
6.2 Recomendaciones 101
REFERENCIAS 103
Fuentes vivas 103
Referencias Electrónicas 103
ANEXOS 110
Anexo A 111

Anexo A 1 112
Anexo B 113
Anexo B 1 114
Anexo C 121
Anexo C 1 123
Anexo D 128
Anexo E 132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Definición de Variables 32

Tabla N°2. Operacionalización de variables 33

Tabla N°3. Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento N°I 47

Tabla N°4. Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento N°II 56

Tabla N°5. Respuesta de la opción OTRA de la encuesta en la pregunta 3. 66

Tabla N°6. Respuesta de la opción OTRA de la encuesta en la pregunta 4 68

Tabla N°7. Respuesta de la opción OTRA de la encuesta en la pregunta 5 72

Tabla N°8. Triangulación de resultados del tipo 1, según modelo de Denzin (1970) 88

Tabla N°9. Triangulación de resultados del tipo 2, según modelo de Denzin (1970). 90

Tabla N° 10. Triangulación de resultados del tipo 4, según modelo de Denzin (1970) 92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1**.** Rango de edad 65

Gráfico N°2. Género 66

Gráfico N°3. ¿Usted se vacunó contra la Covid-19 en Caracas al comienzo del proceso de vacunación en Venezuela? 67

Gráfico N° 4. Si la respuesta a la pregunta anterior fue sí, señale en ¿Cuál de los operativos del gobierno lo hizo? 68

Gráfico N° 5. Las próximas dosis de la vacuna contra covid-19 usted se la puso en 72

Gráfico N° 6. ¿Si se vacunó esta vez en Farmatodo, cómo fue esa experiencia, en comparación con la primera vez que lo hizo en un establecimiento público? 74

Gráfico N° 7. ¿Cómo considera el proceso de vacunación en Farmatodo? 76

Gráfico N°8. ¿Fue de fácil acceso llegar a Farmatodo para recibir la vacuna? 77

Gráfico N°9. En una escala del 1 al 5 ¿Qué tanta confianza experimentó durante la vacunación contra la Covid-19 recibida en Farmatodo? Siendo 1 total desconfianza y 5 total confianza. 78

Gráfico N°10. Saber que Farmatodo empezó a vacunar contra la Covid-19 hizo que disminuyera su incertidumbre en cuanto al acceso a una vacuna. 79

Gráfico N°11. Considera que Farmatodo en el proceso de vacunación contra la Covid-19 le brindó seguridad, comodidad o ninguno. Puede seleccionar varias opciones. 80

Gráfico N°12. ¿Considera que el hecho de que Farmatodo participara en el plan de vacunación modificó su percepción hacia la imagen de la empresa? 81

Gráfico N°13. En una escala del 1 al 5. ¿Cambió su fidelidad hacia Farmatodo? Siendo 1 no cambió y 5 cambió totalmente. 82

Gráfico N°14. ¿Considera que Farmatodo incrementó su reconocimiento en la imagen corporativa con la jornada de vacunación contra la Covid-19? 83

Gráfico N°15. En una escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con el proceso de vacunación de Farmatodo? Siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho. 84

Gráfico N°16. ¿Pudiera decir que se siente agradecido con Farmatodo por formar parte del proceso de vacunación? 85

Gráfico N°17. ¿Le gustaría que Farmatodo organizara otros procesos de vacunación para niños y adultos referidos a otras enfermedades? 86

INTRODUCCIÓN

Históricamente, la humanidad se ha visto arropada por acontecimientos que han puesto en riesgo la salud de la población mundial, estas se traducen en epidemias o pandemias que han sido provocadas por virus y otras enfermedades que afectan poblaciones enteras y pueden expandirse alrededor del mundo.

En el año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) decretó una pandemia a nivel mundial como consecuencia de un virus que se propagó a todos los continentes y cuyo origen se dio en el país de Asia Oriental, La República Popular China. “Estamos profundamente preocupados tanto por los niveles alarmantes de inacción. Por lo tanto, hemos evaluado que el COVID-19 puede caracterizarse como una pandemia” (Schomberg y Fonte, 2020, c.p. Adhanom, p.r.3).

Este virus tuvo como nombre coronavirus y su enfermedad, Covid-19. La pandemia conllevó al confinamiento de la población por espacio de casi dos años, como una medida de prevención en vista de una situación de la que poco se conocía.

“A fecha de 12 de junio de 2022, alrededor de 6,3 millones de personas habían fallecido a nivel mundial a consecuencia de la COVID-19” (Orús, 2022, pr.1). Para ser más específicos, según el reporte actualizado, a la fecha, de la Organización Panamericana de la Salud, en la región de Las Américas hay un estimado de 2,939,206 decesos a causa de la enfermedad Covid-19. Sin embargo, muchas de estas muertes ocurrieron a causa de la falta de un tratamiento que mitigara los efectos del virus. Por esto varias empresas farmacéuticas, a nivel mundial, empezaron a desarrollar vacunas con anticuerpos para combatir el Coronavirus.

Entre finales del 2020 e inicios del 2021 se empezaron a aplicar las vacunas contra la Covid-19 a nivel mundial. “La Secretaría de la OMS reconoce el derecho de cada país a decidir la manera en la que la vacuna se aplicará en su territorio” (Organización Mundial de la Salud, 2021, pr. 29). En Latinoamérica, las autoridades gubernamentales de cada país fueron las que se encargaron en un inicio de adquirir, distribuir y organizar los planes de vacunación en cada nación.

En Venezuela, en primera instancia el proceso de vacunación fue dirigido por el Estado a través de instituciones como CDI´s, el Hotel Alba de Caracas, el Instituto de Previsión Social de las Fuerzas Armadas (IPSFA), la Universidad Bolivariana, hospitales públicos. Más adelante, se sumaron a este proceso las empresas privadas del sector salud a través de las cadenas de farmacias más populares en el país.

El presente trabajo de investigación está estructurado en seis capítulos. El primer capítulo (I) corresponde al planteamiento del problema, objetivos, tanto general como específico, la justificación y delimitación. El segundo capítulo (II) se basa en el marco referencial, la misión, visión, valores e historia de la organización, productos o servicios e información sobre la misma. El tercer capítulo (III) se refiere al marco teórico (antecedentes y bases teóricas). En el cuarto capítulo (IV) se desarrolla el marco metodológico. El quinto capítulo (V) se dedicará al análisis e interpretación de los resultados. Por último, el sexto capítulo (vi) se referirá a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 El problema

Durante la pandemia, el desarrollo de una vacuna para mitigar los efectos de la Covid-19 era de imperiosa necesidad y representaba una acción contundente ante la situación de emergencia sanitaria que se estaba viviendo a nivel mundial y de la que poco se conocía. Por ello distintas empresas farmacéuticas lideraron la producción de vacunas contra el Coronavirus. “En menos de dos semanas las empresas farmacéuticas Pfizer y BioNTech, por un lado, y el laboratorio biotecnológico Moderna, por otro, han anunciado sus vacunas contra la Covid-19, con una eficacia que oscila entre el 90% y el 94,5%, respectivamente” (Pont, 2020, pr.3). Las distintas vacunas creadas, se aplicaron utilizando un protocolo mundial bajo las pautas de los organismos internacionales en el área de salud.

En el caso de Venezuela, la aplicación de las vacunas inicialmente fue asumida por la autoridad gubernamental competente en materia de salud (Ministerio del Poder Popular para la Salud) a través de la red de salud pública encargada para tales fines. Sin embargo, debido a la necesidad de acelerar el proceso de vacunación, disminuir el riesgo de contagio y la urgencia de alcanzar la mayor cantidad de población posible libre de riesgo, se incorporó una coordinación conjunta entre empresas farmacéuticas privadas del sector salud.

Farmatodo fue una de las empresas privadas del sector salud en aplicar las vacunas en el país, esta acción le permitió a la organización tener un rol protagónico en el acceso de la población venezolana al proceso de vacunación, siendo visto como un aporte de la cadena Farmatodo, posiblemente desde su rol de responsabilidad social empresarial para el país.

Ante este planteamiento, surgieron las siguientes interrogantes:

1. ¿El proceso de vacunación contra la Covid-19 realizado por Farmatodo fue parte de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial o fue una actividad puntual?
2. ¿Cuáles fueron los beneficios generados de cara a la población vacunada a través de Farmatodo?
3. ¿Cuál es la percepción de las personas vacunadas en términos de la imagen corporativa de la empresa sujeto de estudio?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar el rol de responsabilidad social de Farmatodo durante el proceso de vacunación realizado contra la enfermedad Covid-19 a nivel nacional y su efecto en la imagen corporativa de la organización.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Determinar si el proceso de vacunación contra la Covid-19 realizado por Farmatodo formó parte de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial o fue una actividad puntual.
2. Describir los beneficios generados de cara a la población vacunada a través de Farmatodo.
3. Identificar la percepción de las personas vacunadas en términos de la imagen corporativa de la empresa sujeto de estudio.

1.3 Justificación

Farmatodo ha sido por más de tres décadas, una de las principales empresas del sector privado en materia de salud. La organización cuenta con un programa de responsabilidad social empresarial mediante el cual asisten y realizan actividades para todo público. Esta empresa es reconocida a nivel nacional por la imagen que han construido a través de los años y el servicio que ofrecen. Con la reciente

pandemia que causó la Covid-19, Farmatodo tuvo un rol protagónico en el proceso de vacunación para combatir dicha enfermedad.

Berganza y Ruiz (2005) señalan que existen varios criterios para justificar un trabajo de investigación, estos son: conveniencia, proyección social, implicaciones prácticas, aporte teórico y aporte metodológico. A partir de dos de estos criterios surge la justificación de la presente investigación.

En relación con en el primer criterio “Una investigación responde a la conveniencia en su elaboración en tanto está vinculada a diferentes aspectos” (Berganza, et al, 2005, p.47). Esta investigación es conveniente realizarla ya que busca analizar cuál fue el efecto producido en la imagen corporativa de Farmatodo durante la aplicación de vacunas contra la covid-19 y si fue un tema de responsabilidad social empresarial o un proyecto puntual.

“Una investigación tiene proyección social cuando responde a las demandas de una sociedad determinada, un grupo social, instituciones, o sus resultados previsibles pueden ser de interés para dichas instancias.” (Berganza, et al, 2005, p.47). En este sentido, se considera que esta investigación puede arrojar resultados de utilidad para la organización a analizar en un futuro y también agregaría valor a la misma, por tal motivo el criterio de proyección social justifica la presente investigación.

1.4 Delimitación

La presente investigación buscará analizar el rol de responsabilidad social de Farmatodo durante el proceso de vacunación realizado contra la enfermedad Covid-19 y su efecto en la imagen corporativa de la organización. Esta investigación se delimitará a Farmatodo en el Distrito Capital.

CAPÍTULO II.

MARCO REFERENCIAL

2.1 Historia de la organización.

Esta organización ha pertenecido a la misma familia desde el año 1918. La historia de Farmatodo inicia en el año 1988 cuando Rafael Zubillaga funda Farmacia Lara en Barquisimeto, estado Lara; en el año 1955. Cambiaría su nombre a Droguería Lara y finalmente en 1985 se establece la idea del autoservicio, pasando a denominarse Farmatodo en 1988, rompiendo con el formato de las farmacias tradicionales e impulsando la transformación de toda la cadena. En 1994 adquieren la red de tiendas de cosméticos Sarela lo que contribuyó con su desarrollo.

Farmatodo se ha convertido en la cadena de farmacias de autoservicio líder en Venezuela, cuenta con 178 sucursales divididas en 22 estados. Su crecimiento traspasa las fronteras con la internacionalización de su concepto hacia Colombia en el 2008, registrando en la actualidad un total de 76 farmacias en el país vecino y en el 2023 abrirá el primer Farmatodo en Buenos Aires, Argentina.

2.2 Misión, Visión y Valores

2.2.1 Misión[1]

Servir con excelencia, innovación, cercanía, confianza y deleite para mejorar tu vida en bienestar, salud y belleza.

2.2.2 Visión[2]

Ser reconocidos como líderes en LATAM por proveer bienestar, salud y belleza.

[1] Extraído del LinkedIn de la empresa, shorturl.at/dFOSV
[2] Extraído del LinkedIn de la empresa, shorturl.at/dFOSV

2.2.3 Valores[3]

Los valores de Farmatodo son: ética, orientación al cliente, respeto y humildad, compromiso con Farmatodo, excelencia e innovación.

2.3 Productos y servicios

Es una empresa 100% venezolana dedicada a la comercialización directa de medicinas, artículos de cuidado personal, uso diario en el hogar, belleza y comestibles.

La variedad de productos que ofrece Farmatodo se concentra en el 13,7% del área farmacéutica de Venezuela, convirtiéndola en la primera en ventas ofreciendo un servicio de 24 horas en más de 25 farmacias. Actualmente cuenta con más de 4.000 trabajadores distribuidos en todo el territorio nacional.

Farmatodo también ofrece servicios que contribuyen al desarrollo social del país, como el programa *Cuidamos Tu Salud*, el cual brinda asesoría farmacéutica para la prevención y control de diabetes e hipertensión; y el programa *Antonieta Zubillaga*, que contribuye con la formación académica de los colaboradores de Farmatodo y sus hijos.

Debido a la pandemia, Farmatodo lanzó su servicio Farmatodo a Domicilio. Adicionalmente, desde noviembre del año 2021 estuvo apoyando el Plan Nacional de Vacunación contra la COVID-19.

La organización Farmatodo continúa ofreciendo nuevos servicios para tener la mejor experiencia digital, creando un portal web, una aplicación móvil y el método de pago Escanea y Listo, demostrando así su compromiso con la innovación.

[3] Extraído del LinkedIn de la empresa, shorturl.at/dFOSV

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

Marcela, C. (2021) Covid-19 y vacunación en América Latina y el Caribe: desafíos, necesidades y oportunidades. UNESCO, Montevideo, Uruguay.

En esta investigación la UNESCO analiza el acceso y distribución de vacunas en los países de América Latina y el Caribe revisando, especialmente, el papel que tienen las poblaciones excluidas; así como también la capacidad que tienen los países de la región para producir vacunas en general, y la potencial capacidad para producir vacunas ya existentes contra la COVID-19. A demás, ofrece recomendaciones de política pública para que los países puedan considerarlas en esta y futuras pandemias.

Esta investigación será de utilidad ya que se podrá ver la importancia que representa la vacunación desde el punto de vista social y la importancia de asumir esa actividad para el bienestar de la población.

Barros, M., Astudillo, R. y Morales, S. (2021) Responsabilidad social empresarial en el contexto del COVID-19. Socialium.

Este trabajo plantea una visión sobre el impacto de la enfermedad COVID-19 en la responsabilidad social empresarial, en relación con la generación de oportunidades orientadas a sobrellevar desafíos sociales y ambientales globales. Explica cómo el trabajo conjunto entre lo económico, social y ambiental promueve la generación de beneficios a las empresas y a la sociedad.

Dicho trabajo será de utilidad en la investigación, ya que permitirá determinar si el proceso de vacunación realizado por Farmatodo forma parte de las actividades de responsabilidad social y cuál fue el efecto en la imagen corporativa de la empresa.

Xifra, J. (2020) Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. El profesional de la información.

Esta investigación analiza cómo la crisis de la Covid-19 impacta en la comunicación interna de las organizaciones y en su responsabilidad social empresarial, además habla de la percepción que tienen los públicos ante empresas que desarrollan programas de RSE y cómo repercute esto en su imagen corporativa y reputación.

Es de gran utilidad este trabajo ya que proveerá conocimientos sobre la percepción de públicos a organizaciones que cuentan con programas de responsabilidad social empresarial y también el impacto en su imagen corporativa.

Guédez (2020) La comunicación como puente entre la responsabilidad social empresarial y la reputación empresarial. En Hernández (Coord.). Nuevas Tendencias en la Comunicación Organizacional. ABediciones, UCAB, Caracas, Venezuela.

Este capítulo trata sobre la RSE como uno de los factores claves de la reputación, es un elemento básico del posicionamiento de una empresa, asegura la consolidación y proyección de esta.

Dichos conocimientos serán de utilidad en la realización de la investigación, ya que dará información necesaria en cuanto a la RSE, su importancia para las empresas y la influencia que tiene en la imagen corporativa de toda empresa.

Bases Teóricas

3.2 Pandemia

Una pandemia es una “epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas” (OPS y OMS, 2020, p.7).

Una vez que la Organización Mundial de la Salud declara una pandemia, cada país pone en marcha medidas para prevenir la expansión de la enfermedad, desde cuarentenas, confinamientos, hasta vigilancia epidemiológica, entre otras medidas.

Para complementar la idea anterior, Tedros Adhanom, Director General de la OMS destaca la importancia del concepto. OPS y OMS (2020):

> Pandemia no es una palabra para usar a la ligera o descuidadamente. Es una palabra que, si se usa incorrectamente, puede causar un miedo irrazonable o una aceptación injustificada de que la lucha ha terminado, lo que lleva a un sufrimiento y muerte innecesarios (p.r. 3).
> https://shorturl.at/kxGZ7

El mundo ha tenido pandemias a lo largo de su historia como la plaga de Justiniano, la peste negra, la viruela, la gripe española y la más reciente, la Covid-19, esta última es la primera gran epidemia de la globalización, convertida en pandemia (National Geographic. 2022).

3.3 Covid-19

Este término consiste en una “nueva forma de enfermedad del coronavirus, la cual se debe al nuevo virus SARS-CoV2 que causa una infección aguda con síntomas respiratorios.” (*American Thoracic Society*, 2020, p.r.1).

La Covid-19 es una de las variantes del coronavirus y es la tercera cepa de este virus en veinte años, tomando en cuenta el SARS en 2003, el MERS en 2012 y la más reciente la Covid-19.

Desde hacía varias décadas que no se había decretado una pandemia, y la sociedad mundial no estaba preparada para enfrentarla, lo que generó una crisis

económica, social y de salud, que se vio agravada por la poca información sobre el nuevo virus.

“Hasta el 7 de mayo de 2023, se ha notificado más de 765 millones de casos confirmados y más de 6,9 millones de muertes en todo el mundo” (OMS, 2023, p.r. 1).

La OPS y OMS (2022) estiman que entre el 10 y 20% de las personas que se contagian podrían verse afectadas por la condición post Covid-19 y experimentar dificultad para respirar, fatiga persistente y grave y problemas de salud mental.

“La Covid-19 generó una onda expansiva que afectó a toda la economía mundial y desencadenó la mayor crisis en más de un siglo. Esto condujo a un aumento drástico de la desigualdad interna y entre los países” (Banco Mundial, p.r.1).

Debido a esto, hubo pérdida de puestos de trabajo, de ingresos, muchas empresas se vieron afectadas y otras obligadas a cerrar, lo que hizo que la pobreza mundial se incrementara, sobre todo en países de América Latina y especialmente en Venezuela.

Venezuela cuenta con un sistema de salud pública muy debilitado, al llegar la pandemia todo esto se complicó y el sistema de salud pública colapsó. La estrategia de las autoridades para tratar los casos fue utilizar los CDI, en combinación con el aislamiento domiciliario, en hospitales, clínicas privadas, hoteles, iglesias, escuelas y espacios que no estaban preparados para tal fin. Adicionalmente, la falta de transparencia en la publicación de cifras oficiales fue una constante, por lo que saber con precisión el número de contagiados y muertos era imposible. (Rodríguez. 2020).

La vida en la pandemia se centró, básicamente, en aprender a trabajar, estudiar remoto y estar constantemente atentos al surgimiento de una vacuna que permitiera a la sociedad vivir como antes, sin restricciones y temores.

3.4 Vacunación

La vacunación es una medida fundamental para contrarrestar una pandemia. La OPS y la OMS (2020) en su glosario sobre brotes y epidemias definen vacunación como:

> Forma sencilla, inocua y eficaz de proteger a las personas contra enfermedades dañinas antes de que entren en contacto con ellas. Las vacunas activan las defensas naturales del organismo para que aprendan a resistir a infecciones específicas, y fortalecen el sistema inmunitario. La mayoría de las vacunas se inyectan, pero otras se ingieren (vía oral) o se nebulizan en la nariz (p.11).

"Las vacunas han sido, junto a la potabilización del agua, la medida de prevención que más beneficios ha aportado a la humanidad. Enfermedades que antes eran epidémicas y que originaban una gran mortalidad ahora están erradicadas en todo el mundo" (Sanitas. p.r.7).

Dicho esto, se concreta que una de las medidas sanitarias que mayor beneficio ha producido y sigue produciendo a la humanidad son las vacunas, ellas previenen las enfermedades que han causado grandes epidemias, pandemias, secuelas y muertes en la historia.

La pandemia de la Covid-19 ha traído implicaciones económicas, sociales y ambientales y ha causado un gran impacto en diversos sectores económicos a nivel mundial, esta situación le dio a las empresas la posibilidad de aplicar estrategias relacionadas a la Responsabilidad Social Empresarial.

3.5 Rol de la Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es "un mecanismo que busca mejorar la sociedad y el medio ambiente invirtiendo en el capital humano, tecnología limpia, respeto al medio ambiente a fin de optimizar la competitividad empresarial". (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001. c.p. Barros, Astudillo y Morales, 2021, p.78).

Para complementar la idea anterior, la RSE "es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de

colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida". (The World Business Council for Sustainable Development, 2005. c.p. Abreu, Badii, 2006, p.7).

Como se puede comprobar en ambos conceptos mencionados, la RSE muestra el modo en que la empresa se relaciona con la sociedad, a través de sus prácticas buscando mejorar el medio ambiente y la calidad de vida.

El rol de la RSE radica en "el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa" (Banco Mundial, 2013 c.p. Ortiz, 2021, p.r. 47). Esto implica que la actividad de RSE que realice la empresa aporte valor tanto a ella misma como a todos los grupos de interés (stakeholders); es decir a los proveedores, clientes, trabajadores, entre otros.

En tiempos difíciles, cada empresa debe analizar, con total conciencia, qué puede aportar a la sociedad, qué puede poner sobre la mesa para contribuir al bienestar común. No se trata solo de donativos o aportaciones económicas, sino de actividades de impacto, donaciones en el tiempo, etc. Y para ello se hace necesario crear estrategias y programas de Responsabilidad Social (Canal, R. 2020).

3.6 Programas de Responsabilidad Social

Los programas de responsabilidad social empresarial buscan "la satisfacción de las diferentes partes interesadas" (Shum, 2006, p.7). Para esto se lleva a cabo el desarrollo de un plan estratégico que contenga acciones a seguir, objetivos y metas a alcanzar, de manera que se puedan medir los resultados mediante indicadores. Estos proyectos de RSE pueden variar según la dimensión a la que vayan orientados y pueden ser social, ambiental y económica.

Para llevar a cabo un programa de responsabilidad social empresarial, las organizaciones deben tomar en cuenta su misión, visión y valores, estos factores son pilares fundamentales en la estrategia de RSE.

"La aplicación de la RSE le permite a las empresas convertirse en entes socialmente responsables y al mismo tiempo, lograr una mayor lealtad,

reconocimiento e identificación del público externo" (Romay y Villalobos, 2014, p.70). Estos factores pueden incidir directamente en la imagen corporativa de las empresas y gracias a los programas de responsabilidad social, se genera, en el público, una percepción que puede impactar de manera positiva a la misma.

3.7 Imagen Corporativa

Para definir el término imagen corporativa, es necesario entender ambas palabras individualmente. Limón (2008) explica que la imagen es una representación de cualquier cosa, que se percibe por los sentidos y es generada por la mente; en ámbitos comunicacionales corporativos la imagen va relacionada con la manera en la que las personas conceden la idea de una organización.

Entendiendo lo mencionado anteriormente, se define la imagen corporativa como "la construcción que realiza el público a partir de diferentes elementos tanto visuales, como culturales, como extraídos de la propia experiencia, sobre una empresa" (Lencinas, 2003, p.14).

Es importante resaltar que, la imagen que crea un público sobre una empresa se genera a través de las estrategias comunicacionales que implementa y lleva a cabo en el entorno dicha organización. "Lograr que la empresa represente algo valioso para el público es tarea y función de la comunicación" (Lencinas, 2003, p.14).

La imagen corporativa está diseñada para "ser atractiva al público, de manera que la organización (institución, compañía, empresa) pueda provocar un interés en clientes, consumidores, usuarios, etc., genere riqueza de marca y facilite las ventas" (Limón, 2008, p.49). En este sentido, para generar una buena imagen corporativa, las entidades tienen que crear y desarrollar planes de acción que impulsen la construcción de una idea positiva y fuerte en el público.

El éxito de las organizaciones está directamente relacionado con la imagen corporativa que transmite la misma.

Las acciones y estrategias que las organizaciones emplean para su público externo e interno inciden en la percepción que las personas crean sobre una organización y la concordancia que existe entre sus valores, misión y visión.

3.8 Percepción de la comunidad

Comprendiendo que la percepción de un grupo de personas incide de manera directa en la imagen corporativa de una organización, la percepción de la comunidad va orientada a la imagen que tiene un grupo de personas con intereses similares sobre una organización.

La palabra percepción tiene varias ramas, este término se define comúnmente como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social” (Vargas, 1994, p.48).

Según Limón (2008) todo lo que un individuo asimila y aprende genera la experiencia, la cual está ligada de manera directa con la percepción.

Por otro lado, una comunidad es definida como “el espacio de las relaciones interpersonales cara a cara, los afectos, la cercanía” (Mateo y Quintero, 2013, p.11).

Entendiendo estos dos conceptos, la percepción de la comunidad se comprende como la manera en que un grupo de personas que comparten intereses similares reconoce y concibe una idea sobre algo en específico.

En esta investigación, la percepción de la comunidad va orientada a las organizaciones y la idea que se genera de las mismas. Cabe destacar que puede ser tanto positiva como negativa y va a depender de cómo las empresas actúen ante ciertas situaciones. Si la percepción del público ante una organización es positiva, esto generará beneficios para sí misma y su entorno.

3.9 Beneficios

Un beneficio es “un bien que se hace o se recibe” (Real Academia Española, 2022). En este sentido, se puede especificar el término beneficios como el conjunto de bienes que se generan en consecuencia de una experiencia.

Torres, Melo y Gallardo (2019) exponen que existen beneficios sociales, los cuales están relacionados con gratificaciones que las organizaciones conceden a sus colaboradores y además comentan que es una manera de incentivar a sus empleados a manera de impulsar el desarrollo de estas.

Por otro lado, están los beneficios laborales que son explicados como “ventajas, comodidades y en sí la oferta de valor que conceden las organizaciones, que pueden ser financiados parcial o totalmente por estas para sus empleados, y tienen como propósito contribuir a su satisfacción y productividad” (Chiavenato, 2000 c.p. Henao y Riviera, 2022, p.5).

En este sentido, se comprende, bajo todas sus definiciones que un beneficio es una gratificación o recompensa cuya connotación y fin varían dependiendo del contexto en el que se dé.

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Modalidad de la investigación

La modalidad del siguiente trabajo, según las líneas de investigación de la página web de la escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello, específicamente en el área de Comunicaciones Corporativas es: Programas de Responsabilidad Social Empresarial. (sitio web de la Escuela de Comunicación Social, 2019, https://shorturl.at/cfDTX)

Se seleccionó esta modalidad de investigación ya que el objetivo del presente trabajo consiste en analizar el rol de responsabilidad social de Farmatodo durante el proceso de vacunación realizado contra la Covid-19, así como la percepción de las personas, beneficios generados en la población vacunada y su efecto en la imagen corporativa de la organización.

4.2 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo ya que “proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.90).

En este caso la investigación va orientada a proporcionar información sobre el proceso de vacunación llevado a cabo por Farmatodo para entender el impacto que tuvo dicha actividad en la imagen corporativa de la organización. Además, el estudio descriptivo busca “describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan” (Hernández et al, 2014, p.92). Se entiende que el proceso de vacunación contra la Covid-19 fue una situación que se generó a partir de un fenómeno, siendo este la propagación del coronavirus.

4.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación de este trabajo es no experimental, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican lo siguiente:

> Un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p.152).

Asimismo, la investigación es transeccional, una de las clasificaciones de la investigación no experimental. Según Hernández et al. (2014) el diseño transeccional tiene como finalidad "describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como "tomar una fotografía" de algo que sucede" (p.154).

Las investigaciones transeccionales se dividen en tres categorías distintas, esta investigación es transeccional descriptiva; de acuerdo con Hernández et al. (2014) consiste en:

> Indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos (p. 155).

Por consiguiente, se puede decir que este trabajo de investigación es no experimental transeccional descriptiva, debido a que tiene como objetivo observar y estudiar una situación ya existente no provocada intencionalmente, con recolección de datos en un tiempo determinado. Las variables son independientes y son imposibles de manipular porque ya sucedieron. En definitiva, se busca realizar la descripción del rol de responsabilidad social de Farmatodo durante la vacunación contra la Covid-19 y la influencia en su imagen corporativa.

4.4 Definición de variables

Se entiende por variable a "una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (Hernández et al, 2014, p.105).

Comprendiendo el concepto, en el presente trabajo se definieron tres variables a observar tomando en cuenta los objetivos específicos de la investigación.

Tabla N°1. Definición de Variables

	Variable	**Concepto**	**Conceptual**	**Operacional**
1	Proceso de vacunación como parte del programa de Responsabilidad Social Empresarial o una actividad puntual.	Fin con el que fue llevado a cabo el proceso de vacunación contra la Covid-19 en Venezuela.		x
2	Beneficios para la población vacunada	Provecho de cara a la comunidad que ha sido vacunada.		x
3	Percepción de la población sobre la imagen corporativa	“Proceso cognitivo de la conciencia”. (Vargas, 1994, p.48)	x	

Fuente: Elaboración propia (2023)

4.5 Operacionalización de variables

Tabla N°2. Operacionalización de variables

Objetivo Específico 1	Variable	Definición de variable (operacional)	Dimensión	Indicador	Subindicadores	Item	Instrumento	Fuente
Determinar si el proceso de vacunación contra la Covid-19 realizado por Farmatodo formó parte de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial o fue una actividad puntual	Proceso de vacunación como parte del programa de Responsabilidad Social Empresarial o una actividad puntual	Fin con el que fue llevado a cabo el proceso de vacunación contra la Covid-19	Jornada contra la Covid-19	Centros de vacunación.	Farmatodo de los Palos Grandes	5	III	**Instrumento III.** Encuesta a personas vacunadas contra la Covid-19 en el Farmatodo de Los Palos Grandes.
					Sinopharm	1	I	
					Sinovac	1	I	
				Edades requeridas	3-11	6	I	**Instrumento I.** Doctor Julio Castro
					12-19	6	I	
					20-25	6	I	**Instrumento I.** Doctor Julio Castro.
					25-50	6	I	

					Más de 60	6	I	**Instrumento III.** Encuesta a personas vacunadas contra la Covid-19 en el Farmatodo de Los Palos Grandes. **Instrumento II.** William Paz Castillo, director de relaciones
				Logística	Recursos Humanos	7	I	
					Infraestructura	7	I	
				Tiempo de espera	Días	8	III	
					Horas	8	III	
			Campañas de Responsabilidad Social Empresarial.	Proceso de comunicación	Medios	8	II	

				Protocolo de bioseguridad		10	III	corporativas de Farmatodo.
				Resultados	Beneficios	9	III	
					Nivel de satisfacción	16	III	
					Medición de impacto	13	III	

Fuente: elaboración propia (2023)

Tabla N°2. Operacionalización de variables

Objetivo específico 2	Variable	Definición de variable (operacional)	Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Item	Instrumento	Fuente
Describir los beneficios generados de cara a la población vacunada a través de Farmatodo	Beneficios para la población vacunada	Bienes generados de cara a la comunidad que ha sido vacunada	Tipos de beneficios de la población vacunada	Sociales	Seguridad	12	III.	**Instrumento III.** Encuesta a personas vacunadas contra la Covid-19 en el Farmatodo de Los Palos Grandes.
					Acceso	9	III.	
					Rapidez	8	II.	**Instrumento II.** William Paz Castillo, director de relaciones corporativas de Farmatodo.
				Económicos	Costos	6	II.	
				Psicológicos	Tranquilidad	10	III.	**Instrumento III.** Encuesta a personas vacunadas contra la
					Confianza	10	III.	

								Covid-19 en el Farmatodo de Los Palos Grandes.

Fuente: elaboración propia (2023)

Tabla N°2. Operacionalización de variables

Objetivo específico 3	Variable	Definición de variable (conceptual)	Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Item	Instrumento	Fuente
Identificar la percepción de las personas vacunadas en términos de la imagen corporativa de la empresa sujeto de estudio	Percepción de la población sobre la imagen corporativa	"Proceso cognitivo de la conciencia". (Vargas, 1994, p. 48).	Imagen corporativa	Percepción	Positiva	13	III.	**Instrumento III.** Encuesta a personas vacunadas contra la Covid-19 en el Farmatodo de Los Palos Grandes.
					Negativa	13	III.	
				Fidelidad		19	III.	
				Reconocimiento	Comodidad	12	III.	
					Seguridad	12	III.	**Instrumento III.** Encuesta a personas vacunadas

								contra la Covid-19 en el Farmatodo de Los Palos Grandes.
				Eficiencia	Tiempo	8	III.	
					Logística	9	III.	

Fuente: elaboración propia (2023)

4.6 Población, Unidad de Análisis y Muestra

Una población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008. c.p. Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174). Por lo tanto, la población es aquella que agrupa los casos que cumplen una serie de características necesarias para la investigación y sobre la cual se busca generalizar los resultados.

En esta investigación la población son todas las personas que viven en Distrito Capital que se vacunaron contra la Covid-19 en Farmatodo.

La población de esta investigación según la delimitación son los residentes del Distrito Capital.

Según Hernández et al. (2014) La unidad de análisis “indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición”. (p.183). Son participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio, lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación. Hernández et al. (2014).

Tomando en cuenta lo anteriormente planteado el objetivo general de esta investigación es: analizar el rol de responsabilidad social de Farmatodo durante el proceso de vacunación realizado contra la enfermedad Covid-19 a nivel nacional y su efecto en la imagen corporativa de la organización. Considerando esto, la unidad de análisis del presente estudio son las personas que recibieron dosis de la vacuna contra la Covid-19 en Farmatodo, cuyas edades oscilan entre los 10 y 80 años, residenciados en el Distrito Capital.

Por último, se elige la respectiva muestra que hará posible enfocar la investigación en una parte determinada de la población y así obtener los resultados y conclusiones más precisos. Hernández et al (2014) considera que la muestra es “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).

La muestra sobre la cual se llevará a cabo la recolección de datos de esta investigación está conformada por personas entre 10 y 80 años de edad,

residenciados en Distrito Capital, que se hayan vacunado contra la Covid-19 en Farmatodo, para poder determinar la influencia que tuvo el proceso de vacunación en la imagen corporativa de Farmatodo. La muestra estimada es de 150 personas. Mientras que la muestra de experto, según Hernández et al. (2014) “son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios” (p. 387) estará representada por los expertos informantes, el Doctor Julio Castro y a William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo.

4.7 Técnicas de recolección de datos

Hernández et al. (2014) definen recolectar datos de la siguiente manera “implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p.198).

El instrumento para la recolección de datos consiste en “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández et al. 2014. p.199).

En este sentido, para realizar la medición de los datos en este trabajo de investigación y aportar información correcta acerca de las variables que se plantearon, se utilizarán dos técnicas de recolección de datos: entrevista y encuesta. Empleando estas técnicas se hará uso de instrumentos tanto cualitativos, que sería la entrevista, como cuantitativos, que corresponde a la encuesta. Por ende, esta investigación tiene un enfoque mixto.

La técnica de la entrevista consiste en “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández et al. 2014, p.403). Este instrumento permite disponer una comunicación y establecer conceptos en común acerca de un tema, mediante preguntas formuladas previamente y sus respuestas. (Janesick, 1998, cp. Hernández et al., 2014).

La entrevista en esta investigación es de tipo semiestructurada. De acuerdo con Hernández et al (2014) este tipo de entrevista hace referencia a “una guía de

asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información" (p. 403).

La entrevista será aplicada al Doctor Julio Castro, médico internista e infectólogo de la Policlínica Metropolitana y profesor del Instituto de Medicina Tropical de la Universidad Central de Venezuela. Esta entrevista brindará conocimientos profesionales sobre la pandemia de la Covid-19 y su vacunación. También se realizará una entrevista a William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo; brindando una visión profesional y amplia sobre el proceso de vacunación llevado a cabo en Farmatodo, su repercusión en la imagen corporativa de Farmatodo y su influencia en los programas de Responsabilidad Social Empresarial. Según lo anteriormente expuesto, se utilizarán dos instrumentos cualitativos, que se dominarán: instrumento I e instrumento II.

La encuesta consiste en "una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas" (*The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences*, 2009 y Julien, 2008. c.p. Hernández et al., 2014). Adicionalmente, Hernández et al (2014) define las encuestas como técnicas de recolección de datos utilizados para obtener información que permita describir, comparar o explicar aspectos relacionados con conocimientos, sentimientos, valores, preferencias y conductas.

Como técnica cuantitativa para recolectar datos se aplicará una encuesta, a fin de obtener datos, opiniones y percepciones de la muestra seleccionada con relación al proceso de vacunación y la influencia que tuvo en la imagen corporativa de la empresa Farmatodo. Este cuestionario, se denominará instrumento III y será aplicado a 150 personas que se vacunaron en Farmatodo, específicamente en el Distrito Capital.

4.8 Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican que la confiabilidad de un instrumento se refiere a que un instrumento arroje resultados iguales, tomando en cuenta su aplicación al mismo individuo u objeto. Se dice que un instrumento es confiable cuando hay resultados iguales, congruentes, similares o coherentes; de

no ser el caso, el instrumento no resultaría de confiabilidad para la medición de la investigación.

4.9 Validación del instrumento

El concepto de validez se entiende como el "grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir" (Hernández, et al, 2014, p.200). La validez pretende que la variable de un instrumento sea la correcta al momento de la medición de esta. Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican a través de ejemplos cómo funciona la validación de un instrumento; para ellos un instrumento que tenga que medir la inteligencia, debe medir la inteligencia y no la memoria. También lo explican con el caso contrario, no se debería medir el peso de un objeto con una cinta métrica, sino con una báscula.

Entendiendo lo anterior, los instrumentos diseñados para esta investigación fueron validados por la profesora Gabriela Zubillaga de la Universidad Católica Andrés Bello, experta en temas de responsabilidad social empresarial, quien consideró que los instrumentos estaban correctos y agregó tres preguntas para el entrevistado de Farmatodo relacionadas con el impacto que tuvo el proceso de vacunación en la población.

4.10. Procedimiento

Para llevar a cabo la investigación, se validó el instrumento N°III para la recolección de datos y se pusieron en práctica los instrumentos N°I y II, se realizaron dos entrevistas a expertos informantes del sector farmacéutico y del área de salud.

Se validaron las preguntas del instrumento N°III (cuestionario) con la profesora Gabriela Zubillaga, experta en responsabilidad social empresarial. Posteriormente dichas preguntas fueron trasladadas al cuestionario virtual de *Google Forms,* el cuál contabilizó y formuló las estadísticas de 150 personas encuestadas. Este instrumento estuvo disponible en medios digitales y fue difundido desde el 8 de junio de 2023 hasta el 17 de junio de 2023, logrando recopilar respuestas de 150 personas, siendo esta la muestra estimada.

Posteriormente, se llevó a cabo la entrevista con el director de relaciones corporativas de Farmatodo, William Paz Castillo, en la sede principal de la organización, ubicada en la Trinidad, el 14 de junio del año 2023. William Paz Castillo, brindó información acerca de la integración de Farmatodo al proceso de vacunación contra la Covid-19 de manera detallada de manera que se pudiera comprender si esto fue una actividad puntual o formó parte de un programa de responsabilidad social de la empresa. Esta entrevista fue grabada con el consentimiento del experto informante y posteriormente transcribió en un boceto.

Cinco días después, se entrevistó al experto informante, el doctor infectólogo, Julio Castro, el día 19 de junio del 2023, vía Zoom; la conversación fue grabada con el debido consentimiento del entrevistado, el cual proporcionó información sobre el proceso de vacunación durante los primeros 3 meses, en Caracas, de manera que se pudiera comprender cómo se llevó a cabo dicho proceso antes y después de la integración de una instancia privada como Farmatodo. Luego de la entrevista se procedió a realizar la transcripción en un boceto.

Al momento de tener ambas entrevistas transcritas, se realizó la matriz transcriptora y la interpretación de la información proporcionada por los expertos informantes. También se interpretaron los resultados obtenidos del cuestionario online que se llevó a cabo con el fin de conocer la opinión de las personas sobre la labor de Farmatodo en el proceso de vacunación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos I, II y III para la recopilación de datos en el estudio realizado por las investigadoras, utilizando un método de investigación mixto, Hernández y Mendoza (2008), c.p. Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo definen de la siguiente manera:

> Conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).

La elección de utilizar un método mixto se basa en las características de los instrumentos aplicados. Mientras que los instrumentos I y II poseen un carácter cualitativo, el instrumento III es de carácter cuantitativo.

El instrumento I se refiere a la entrevista realizada al Doctor Julio Castro, médico internista e infectólogo de la Policlínica Metropolitana y profesor del Instituto de Medicina Tropical, quien ofreció un enfoque detallado y profesional sobre la pandemia de la Covid-19 y conociendo más a fondo el proceso de vacunación que se vivió en Venezuela.

Por consiguiente, el instrumento II corresponde a la entrevista realizada a William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo, quien ofreció una perspectiva interna sobre la integración de Farmatodo al proceso de vacunación y sobre la repercusión en la imagen corporativa de Farmatodo.

El instrumento III hace referencia a la encuesta llevada a cabo por las investigadoras utilizando la plataforma *Google Forms,* la cual consistió en 17 preguntas de: selección mixta, selección múltiple, selección única, preguntas dicotómicas, preguntas politómicas, escala likert y escala numérica. Se administró

a un total de 150 encuestados que cumplían con los criterios establecidos de haberse vacunado contra la Covid-19 en Farmatodo y residir en Distrito Capital.

Las investigadoras han desarrollado una matriz descriptora como parte del diseño de su estudio cualitativo, para así presentar y facilitar la interpretación de los resultados obtenidos de los instrumentos I y II.

5.1 Modelo de matriz descriptora de resultados.

Pregunta	**Entrevistado**

5.2 Tabla N°3. Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento N°I

***N° de* Pregunta**	**Entrevistado (Doctor Julio Castro, médico internista e infectólogo de la Policlínica Metropolitana y profesor del Instituto de Medicina Tropical)**
1. ¿Cuáles fueron las vacunas que se aplicaron en Venezuela?	Fueron, Sputnik, Sinopharm, que la gente llama la china y un poquito de vacuna cubana, Abdala
2. ¿Cuáles fueron las primeras instituciones u organizaciones autorizadas para vacunar en Caracas el Distrito Capital?	En el principio el ministerio es el que en teoría andaba con toda la estrategia de vacunación, pero a medida que fue pasando el tiempo algunas otras organizaciones, no oficiales colaboraron con la vacunación, por ejemplo, la Cruz Roja Internacional algunas farmacias privadas como Farmatodo y creo que Locatel también, el Hotel Alba, la Universidad Bolivariana, el IPSFA (...) pero el proveedor de las vacunas siempre fue el ministerio.
3. ¿Podría señalar cómo fue ese proceso de vacunación en la primera etapa respecto al tiempo de espera de los ciudadanos en las filas para vacunarse en los primeros meses?	En general no hay muchos detalles oficiales sobre eso, no hay una información que uno pueda obtener del Ministerio de Salud. Nosotros, cuando digo nosotros es un grupo que se llama el Observatorio Venezolano de Asuntos Humanitarios y si hubo a partir de algún momento de la vacunación, a partir de marzo y abril creo del año pasado empezamos a hacer un formato, monitoreo en algunos centros de vacunación, era un sistema de monitoreo hecho por ciudadanos, que tenían una encuesta estructurada y ellos iban a los sitios, veían lo que estaba pasando, hacían un par de preguntas y entonces reportaban (...) es una información ciudadana no es información oficial, donde se

	detalla cuánto fue el tiempo de espera, cuántas personas están en la cola, cuántas personas estaban vacunando, cuántas personas cuidaban, te preguntan si habías tenido efectos secundarios o no (...). Terminamos monitoreando en total algo así como unos 4.000 centros de vacunación en total, no los 4.000 todo el tiempo, sino diferentes centros de vacunación. Nunca hubo información oficial, ni siquiera hay una lista de vacunación en el Ministerio de Salud, en algunos sitios publicaban algunas cifras, pero esas listas no estaban actualizadas, cambiaban con el tiempo entonces nosotros dado que no había información sobre el sistema de vacunación, pues empezamos a hacer ese formato de monitoreo ciudadano.
4. ¿Cómo calificaría usted el proceso de vacunación realizado en Caracas durante los primeros 3 meses?	Es difícil decir algo objetivo, porque no tengo los números en la cabeza, lo que sí puedo decir es que, uno hubo muy poca campaña de estimulación a la vacunación; dos, no había unos criterios claros de vacunación en cuanto a dónde y quién debió vacunarse y que lo respetaran, por ejemplo, los médicos y el personal de salud que estamos en primera línea, quienes éramos los que primero teníamos que vacunarnos. Al principio hubo mucha incertidumbre sobre dónde vacunarse, no había una estrategia clara de vacunación; esto hizo que hubiera mercado negro de vacunas y pagar para vacunarse en sitios que no eran adecuados (...). Al principio hubo mucha desinformación, los primeros dos o tres meses, hasta que bueno la gente fue entendiendo como era el sistema y se fue homogeneizando un poco la estrategia de vacunación (...). No van a encontrar un esquema estructurado, así como en Colombia, en Colombia tenía el lapso fecha plazo e indicaciones, números para llamar, había mucha información de cómo acceder al sistema de vacunación y aquí la verdad fue muy precario.

5. Acerca de las cifras de vacunación han circulado muchos datos oficiales, pero no se tiene certeza al respecto, ¿Qué podría indicar sobre el particular?	En realidad, no hay datos de vacunación oficiales, cuando digo datos de vacunación oficiales es que tu puedas meterte en el ministerio de salud y tu puedas ver por municipio la cantidad de gente vacunada, mayores 50 años, menores 50 años, niños, adultos. Aquí lo que hay son declaraciones de Twitter y de redes sociales de algunos personajes del Gobierno con cifras que unas son increíbles, son increíbles porque nadie se las cree y otras que son menos increíbles, pero igual que no tiene ninguna base metodológica que uno pueda citar; más allá de que Maduro dijo en determinado momento que habían vacunado 10 millones de personas y no habían vacunado ni uno en ese momento, por ejemplo. Eran declaraciones políticas, era propaganda política, no información técnica (...). El Ministerio de Salud tenía que cargar en un sistema internacional cuántas vacunas en teoría ponían, pero nunca lo hacían a tiempo; entonces siempre estaban como retrasados. Lo único que el Ministerio o que el gobierno decía eran cuántas vacunas llegaron, (...) que llegaron no quiere decir que se pusieron; entonces la cantidad de personas vacunadas siempre fue una interrogante muy grande y siempre había una brechita muy grande en lo que decían nuestros datos y lo que decían oficialmente el Ministerio de Salud o que decía el Ejecutivo que habían vacunado.
6. ¿Cuáles eran las edades requeridas para recibir la vacuna contra la Covid-19?	El esquema se fue planteando con el tiempo, al principio, la primera onda, fueron mayores de 65 años y personal de salud, posteriormente eran mayores de 45, posteriormente eran adultos y finalmente niños, o sea, hay una secuencia de las edades progresivas en la medida que fueron creciendo las indicaciones de vacuna y que había disponibilidad de vacunas (...) vacunaban a los de mayor riesgo y después vacunaban a los de menor riesgos, eso más o menos si se cumplió.

7. En su opinión, ¿Venezuela estuvo preparada para afrontar la situación de la Covid-19 en pandemia, en términos médicos, de insumos, capacidad de atención, medicinas, entre otros? Explique.	Lo que sí puedo decir en términos generales es que Venezuela venía o estaba en medio de una situación de emergencia humanitaria compleja antes de que llegara el Covid, que hacía predecir que la situación no iba a ser buena, es decir el porcentaje desabastecimiento de medicamentos era muy importante. Venezuela tiene un sistema de salud con uno de los peores indicadores de la región, sino el peor (...) no importa qué indicador de salud veas tú, todos los indicadores son muy malos; entonces cuando tu tienes una situación muy mala y te viene una situación mala como la pandemia, pues el resultado en general que uno esperaba no era bueno (...). La conclusión es que no hay razones para pensar que Venezuela esté protegida que no fuera por la falta de gasolina y dada la situación de precariedad que había en los hospitales el impacto final después de tres o cuatro ondas pandémicas en términos más o menos el mismo que en el resto de América.
8. ¿De qué manera cree usted que vio afectada la imagen del gobierno en las primeras fases del proceso de vacunación?	Para mí es, es muy subjetivo hablar de eso, no hay elementos duros inclusive encuestas y que nos hagan pensar cómo pensó la gente en relación al gobierno, yo diría que para el gobierno la pandemia fue una forma de enfriamiento de la situación política que venía muy dura en el 2019 y la pandemia de alguna manera el frío el proceso político que venía calentando creo que es algo que hoy en día todo el mundo aceptó (...) el gobierno al controlar toda la vocería relacionada con la epidemia porque nadie tenía derecho a decir nada muy probablemente tuvo la capacidad de controlar un poco la opinión pública en término general y creo que el gobierno controló muy bien la narrativa porque no permitía voces alternativas (...) entonces creo que en definitiva la gente tuvo una percepción que probablemente no era tan mala como lo que pasó, pero manejada por la narrativa gubernamental que implicaba el control de los medios de comunicación.

9. ¿Qué opinión le merece el operativo realizado por instituciones privadas para vacunar, particularmente Farmatodo?	Yo sí creo que la incorporación de la farmacia privada, todas ellas, dio un empujón importante tanto el aumento de la cobertura como la confianza y la calidad de los sistemas de vacunación, porque una cosa es que vacuna es una escuela que no tiene luz ni agua y otra cosa es que vacunen en una farmacia que tiene luz tiene aire acondicionado, tiene farmaceuta, tiene personas entrenadas, etcétera; entonces, yo creo que la incorporación de ese sector fue un avance muy positivo en el acceso y la cobertura y en la confianza de los usuarios.

Fuente: Entrevista con el Doctor Julio Castro, infectólogo (2023)

5.3 Interpretación de resultados de la matriz descriptora, a partir del instrumento N°I

Para la pregunta N°1: ¿Cuáles fueron las vacunas que se aplicaron en Venezuela?

El entrevistado comentó que las vacunas que se aplicaron en el país fueron la de origen ruso, Sputnik; la china, Sinopharm y pocas dosis de la vacuna cubana, llamada Abdala.

Para la pregunta N°2: ¿Cuáles fueron las primeras instituciones u organizaciones autorizadas para vacunar en Caracas el Distrito Capital?

El experto informante explicó que las primeras instituciones que vacunaron fueron designadas por las autoridades del Ministerio de Salud, entre las que se conocen están el Hotel Alba, la Universidad Bolivariana, el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (Ipsfa), algunas iglesias y colegios; luego se sumaron instituciones privadas como Locatel y Farmatodo e instituciones no oficiales como la Cruz Roja. Además, agregó que la distribución de vacunas siempre estuvo a cargo de dicho ministerio.

Para la pregunta N°3: ¿Podría señalar cómo fue ese proceso de vacunación en la primera etapa respecto al tiempo de espera de los ciudadanos en las filas para vacunarse en los primeros meses?

El entrevistado explicó que, para la fecha, no hay datos oficiales del proceso de vacunación respecto al tiempo de espera para vacunarse; sin embargo, comentó que un grupo de investigación, llamado observatorio venezolano de asuntos humanitarios, empezó a hacer monitoreos los ciudadanos en los centros de vacunación, en donde se detallaba el tiempo de espera para vacunarse, cuántas personas habrían sido vacunadas, los efectos secundarios que tenían. También explica que al no haber datos oficiales actualizados; él, junto a un grupo de personas se encargaron de generar este monitoreo para conocer más sobre la situación que se estaba dando en ese momento.

Para la pregunta N°4: ¿Cómo calificaría usted el proceso de vacunación realizado en Caracas durante los primeros 3 meses?

El experto informante comentó que hubo poca campaña de estimulación a la vacunación, tampoco había una organización clara sobre a quién vacunar primero y en dónde; además de la incertidumbre, no había una estrategia de vacunación clara y en consecuencia se generó un mercado negro de vacunas en donde las personas pagaban para colocársela, sobre todo en lugares que no contaban con las medidas higiénicas necesarias para vacunar.

Los primeros tres meses fueron de mucha desinformación hasta. El entrevistado explica que no hay fuentes oficiales que relaten dicha situación, sin embargo, hay investigaciones y portales web que, en su momento, hicieron coberturas de lo que fue el proceso de vacunación en un inicio. Por último, agregó que, con el pasar del tiempo, las personas entendían cómo era este proceso y la estrategia de vacunación se fue homogeneizando.

Para la pregunta N°5: Acerca de las cifras de vacunación han circulado muchos datos oficiales, pero no se tiene certeza al respecto, ¿Qué podría indicar sobre el particular?

El entrevistado indicó que no hay datos oficiales en la página del Ministerio de Salud. Explicó que lo que circuló fueron declaraciones en Twitter y redes sociales de personajes del gobierno con cifras que no tienen una base metodológica a la que se pueda citar. También comentó que estas cifras, pueden resultar increíbles y ejemplificó que el presidente Nicolás Maduro, en un determinado momento declaró que habrían vacunado a más de 10 millones de venezolanos en un inicio de la pandemia, cuando había una gran incertidumbre y desorganización en el proceso de vacunación.

Además, comentó que se trataba de propaganda política más allá de cifras técnicas con estudios realizados previamente. Hubo varios grupos, fuera del gobierno, que hicieron encuestas a cierta población para tener una idea de cuántas personas habrían sido vacunadas durante un tiempo estimado.

Por otro lado, el experto informante explica que el Ministerio de Salud tenía que cargar en un sistema internacional datos sobre las cifras de vacunación, pero nunca lo hacían a tiempo, en consecuencia, estaban retrasados y por ende no se tenían cifras contundentes de la población vacunada. Lo único que el gobierno explicó, en un inicio, fue la cantidad de vacunas rusas llegaron a Venezuela, dos millones de Sputnik. Sin embargo, nunca comentaron si esa cantidad de vacunas llegó a colocarse, por ende, la cantidad de personas vacunadas ha sido una interrogante muy

grande. Había una brecha entre los estudios realizados por los grupos independientes y las cifras que manejaba el gobierno.

Para la pregunta N°6: ¿Cuáles eran las edades requeridas para recibir la vacuna contra la Covid-19?

El entrevistado explicó que las edades requeridas, en un inicio, para recibir la vacuna fueron mayores de 65 años, posteriormente mayores de 45, luego adultos y niños. También entraban, en un primer lote, las personas que eran de riesgo, es decir, que padecían enfermedades y eran vulnerables al virus.

Para la pregunta N°7: En su opinión, ¿Venezuela estuvo preparada para afrontar la situación de la Covid-19 en pandemia, en términos médicos, de insumos, capacidad de atención, medicinas, entre otros? Explique

El experto informante explica que Venezuela, en su momento, venía de una situación de crisis y emergencia humanitaria compleja en donde el desabastecimiento de medicamentos era grande, antes de la llegada de la Covid-19. Además, comenta que el país cuenta con uno de los peores indicadores de la región, sino el peor, en su sistema de salud.

Sin embargo, en estudios que realizaron científicos del país, respecto a la pandemia y la situación humanitaria, dieron con que la crisis de gasolina que se tenía en su momento fue un ralentizador de la transmisión del coronavirus, ya que, las personas al no movilizarse disminuían las posibilidades de contagio durante la primera onda pandémica. A pesar de este factor, el impacto que tuvo el coronavirus en la sociedad fue grande, dada la situación de precariedad que se vive en el país.

Para la pregunta N°8: ¿De qué manera cree usted que vio afectada la imagen del gobierno en las primeras fases del proceso de vacunación?

El entrevistado explicó que la pandemia fue un factor que jugó a favor de la situación de crisis que se venía viviendo en el país, ya que, el hecho de que el gobierno estuviera a cargo de la vocería y tuviera el control de los medios de comunicación, respecto a lo que se vivió con la situación de la Covid-19, dio paso a que la opinión pública no fuese contundente debido a la incertidumbre que había. También el hecho de no dar números sobre los casos y cantidad de fallecidos,

favoreció en que la percepción de las personas, sobre lo que estaba ocurriendo no fuese tan mala como lo que en realidad fue.

Para la pregunta N°9: ¿Qué opinión le merece el operativo realizado por instituciones privadas para vacunar, particularmente Farmatodo?

El experto informante explicó que el hecho de que las instituciones privadas se integraran en el proceso de vacunación generó que se ampliara la cobertura respecto al acceso de vacunación y se potenció la confianza y calidad en los sistemas de vacunación, agregando eficiencia a las vacunas y simplificando dicho proceso.

5.4 Tabla N°4. Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento N°II

***N° de* Pregunta**	**Entrevistado (*William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo)***
1. ¿En qué momento de la pandemia Farmatodo formó parte del proceso de vacunación?	Apenas el gobierno declara formalmente la pandemia en Venezuela, se creó la comisión presidencial contra la Covid-19 de alto gobierno. Formado por la presidencia, el ministro de salud, el doctor Carlos Alvarado y otras instituciones. En ese momento se dio un protocolo de cómo se tenía que operar, tanto las personas como las empresas y se determinaron cuáles eran los sectores estratégicos que tenían que buscar un mecanismo de inmunización para que sirviera la operación. Dentro del sector comercio entra el sector farmacia y dentro del sector farmacia está Farmatodo. La primera labor que hicimos fue consultar con el alto gobierno como era el mecanismo de procura de la vacuna, tomando en cuenta que había ciertas limitaciones del estado y nosotros queríamos ver cómo inmunizábamos al estado (...) Empezamos a trabajar con una institución adscrita a la comisión presidencial que se llama Motor Farmacéutico, está activa. Dicha institución nos convocó a nosotros como cámara de farmacia y a otras del sector farmacia, CANAMEGA, CIFAR Y Cámara Venezolana de Medicamentos. Convocó a la Cámara de Droguería y luego a CAVEFAR. Farmatodo tocó puertas en otras embajadas para ver cómo era el proceso de procura y llegamos a la conclusión de que íbamos a hacerlo con nuestros farmacéuticos, nos cedieron las vacunas a través del SEFAR, un instituto autónomo del conglomerado de salud, donde se armó un equipo de trabajo de las distintas cámaras para que todo el proceso de egreso de las vacunas, traslados, cadena de fríos, instalación de centros de vacunación, ver la trazabilidad y evitar merma de vacunas. El acuerdo fue hacerlo de una manera de bajo perfil e ir hacia los trabajadores y gente de la industria, laboratorios, centros de distribución a escala nacional. Fue un trabajo en equipo, se empezó a escala nacional, cada una de las empresas apoyó en suministrar combustible, transporte, recursos humanos, computadoras para hacerlo bajo perfil.

2. ¿Cuáles vacunas utilizó Farmatodo para combatir la Covid-19?	Sinovac y Sinopharm, muy poco la rusa Sputnik. Esta era más complicada de manejar, tenían que lograr -22 grados para mantenerla.
3. Al comienzo del proceso de vacunación, ¿Cuál era la capacidad de vacunas que tenía Farmatodo contra la Covid-19?	Al finalizar la primera etapa del proceso de vacunación, se vacunaron a 30 mil trabajadores de todo el sector farmacéutico, y pasaron a una etapa de evolución para vacunar al público.
4. ¿Qué elementos de la organización Farmatodo fueron determinantes en la decisión de participar en el plan de vacunación?	Primero, que el comité ejecutivo de Farmatodo decidiera inmunizar a las personas y estar totalmente de acuerdo con hacerlo. Esta decisión involucraba que las áreas operativas, farmacias y farmacéuticos, estuvieran capacitados sobre todo para saber cómo colocar la vacuna, cuáles son los efectos adversos y que pudieran ser recortados inmediatamente. Fuera de la empresa un factor importante fue la coordinación con los otros gremios de trabajar en equipo y disponer recursos, es decir, una droguería como Nena o la Droguería del Oeste ayudaron con sus camiones, transportistas y por otro lado Farmatodo puso el gasoil por ejemplo y los agentes listos para que vacunaran en laboratorios Calox o en Leti. Fue bien diversa la ayuda, no se limitaba a que cuando la vacuna llegaba a Farmatodo solo se ocupaba Farmatodo, tu veías gente de esas cámaras trabajando por el proceso de vacunación. El factor clave es el relacionamiento que tienen las instituciones con el Estado, a lo largo de los años, se ha convertido en una relación de confianza. El relacionamiento es importante ya que darle a una institución privada una responsabilidad de una política pública en cualquier país no es fácil. Tiene que haber mucha confianza para que sepan que van a haber tantas personas vacunadas y tantas vacunas.

5. ¿Qué factores incidieron en la aprobación de Farmatodo como instancia privada para que formara parte del proceso de vacunación?	La confianza fue un factor clave, el buen relacionamiento de los gremios con las autoridades fue lo que determinó que cedieran de manera gratuita las vacunas.
6. ¿De qué manera el proceso de vacunación de Farmatodo agregó valor a la imagen corporativa y reputación de la Institución?	Demasiado, ante distintos grupos de interés, ante distintos Stakeholders, nosotros nos posicionamos desde el punto de vista como un colaborador en el marco de la pandemia, más allá de un tema de productos y servicios.
7. ¿En qué medios de comunicación se apalancó la campaña de vacunación en Farmatodo?	Nada, todo lo contrario. El acuerdo fue evitar este elemento, ya que era un tema de generar expectativas, o sea si hay que vacunar más adelante, la segunda etapa que era vacunar al público (...) Comunicacionalmente el acuerdo fue no todavía divulgarlo y si había que divulgarlo era el Estado el encargado de hacerlo y mejor así pues.
8. ¿La población vacunada a través de Farmatodo fue	No, no, la del Estado sí fue más. Actualmente hay 4.000 personas vacunadas por Farmatodo.

mayor a la población vacunada por entidades públicas?	
9. ¿Formó el proceso de vacunación contra la Covid-19, parte de un programa de responsabilidad social o fue una actividad puntual dada bajo el contexto que se vivió?	No, conceptualmente no, depende de cómo definas la responsabilidad social, es más un acuerdo institucional, o sea, no quiero mezclar los programas de Farmatodo o de la cámara con un acuerdo institucional que marcó la pandemia.
10. A partir del proceso de vacunación que realizó Farmatodo ¿Se creó algún programa de Responsabilidad Social Empresarial?	No, pero Farmatodo tiene el programa Cuidamos tu Salud enfocado en la prevención y diagnóstico de la hipertensión y diabetes. En el sector farmacia tiene servicio de inyectología gratuito (...).
11. ¿Cómo evaluó Farmatodo el impacto que tuvo el	El objetivo que estaba primero era el indicador, número de dosis entregadas, número de personas, ahí lo cumplimos, a lo mejor hubo algún detalle mal manejado, alguna vacuna que se rompió, el proceso tuvo un 99,9% de efectividad.

proceso de vacunación en sus beneficiarios y/o clientes?	Cumplimos el objetivo en números de vacunados y el objetivo con los centros de vacunación, ojo, no son las 179 farmacias, pero las que nosotros nos planteamos como empresa ponerlas siguieron funcionando y sobre todo porque estaban certificadas por el sector farmacéutico, eso iba desde que tuviera planta eléctrica que estuviera operativa, que el combustible para la planta estuviera garantizado, que el personal estuviera capacitado y en disposición, que tuvieran un equipo (...).
12. ¿Generó algún beneficio tangible el proceso de vacunación contra la Covid-19?	Muchos, primero desde el punto de vista de aprendizaje que siempre hemos trabajado con el estado, las instituciones sanitarias, nos dejó un buen posicionamiento con los gremios, nos unimos más, poder con los distintos gremios conocer a la gente de las droguerías, a la gente de los laboratorios, nos ayudó muchísimo más a construir una visión compartida sobre la pandemia, que a lo mejor uno puede tener ciertas diferencias comerciales; eso optimizó mucho la relación porque había mucha empatía institucional. Internamente también se le reconoció a todos nuestros regentes, a los que quisieron, porque fue algo espontáneo (...).

Fuente: Entrevista con William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo (2023)

5.5 Interpretación de resultados de la matriz descriptora, a partir del instrumento N°II

Para la pregunta N° 1: ¿En qué momento de la pandemia formó Farmatodo parte del proceso de vacunación?

El entrevistado señaló que se creó una comisión presidencial contra la Covid-19 al principio de la pandemia, para determinar cuáles sectores empresariales eran los que tenían que llevar a cabo el proceso de inmunización. Dentro del sector comercio entró el sector farmacéutico y a través de esto, Farmatodo.

Seguidamente, el entrevistado afirmó que Farmatodo comenzó a trabajar con una institución adscrita al gobierno llamada Motor Farmacéutico. Esta institución convocó a otras del mismo sector, entre ellas están CANAMEGA, CIFAR, Cámara Venezolana de Medicamentos, Cámara de Droguería y CAVEFAR. En conjunto, crearon un equipo de trabajo para llevar a cabo el proceso de vacunación.

Para la pregunta N° 2: ¿Cuáles vacunas utilizó Farmatodo para combatir la Covid-19?

El entrevistado comentó que las vacunas que más utilizaron fueron las chinas, siendo estas la Sinovac y Sinopharm. Además, explicó que también utilizaron la vacuna rusa, Sputnik, sin embargo, fue poca la cantidad que colocaron debido a que era muy difícil lograr su temperatura ideal, -22°.

Para la pregunta N° 3: Al comienzo del proceso de vacunación, ¿Cuál era la capacidad de vacunas que tenía Farmatodo contra la Covid-19?

El entrevistado explicó que, al finalizar el proceso de vacunación interno entre sus trabajadores, se logró vacunar a 30 mil colaboradores del sector farmacéutico.

Para la pregunta N° 4: ¿Qué elementos de la organización Farmatodo fueron determinantes en la decisión de participar en el plan de vacunación?

El entrevistado planteó que el primer elemento determinante fue el hecho de que el comité ejecutivo de Farmatodo decidiera inmunizar a la población, esta decisión implicaba que la organización estuviera capacitada, desde lo interno, para llevar a cabo este plan de vacunación.

El entrevistado indicó que fue vital en la iniciativa del plan de vacunación el hecho de que Farmatodo estuviera alineado con otros gremios para trabajar en equipo y disponer de recursos necesarios para poner en marcha este proceso.

Asimismo, agregó que el elemento clave fue la relación de confianza que ha tenido Farmatodo a lo largo de los años con el Estado, comentó también que el relacionamiento que han tenido por años fue lo que los llevó, como institución privada, a asumir una responsabilidad de política pública en el país.

Para la pregunta N° 5: ¿Qué factores incidieron en la aprobación de Farmatodo como instancia privada para que formara parte del proceso de vacunación?

El entrevistado constató que el factor principal en la aprobación de Farmatodo para que formara parte del proceso de vacunación fue la confianza entre los gremios empresariales con las autoridades del Estado y la relación que han tenido a través de los años, además esto permitió que cedieran las vacunas de manera gratuita.

Para la pregunta N° 6: ¿De qué manera el proceso de vacunación de Farmatodo agregó valor a la imagen corporativa y reputación de la Institución?

El entrevistado comentó que el proceso de vacunación incrementó el reconocimiento en la imagen corporativa y reputación de Farmatodo, logrando posicionarse como un colaborador en el momento de la pandemia. De igual manera destacó que los trabajadores estaban muy agradecidos, porque pudieron empezar a trabajar inmunizados protegiéndose ellos mismos y sus familias.

Para la pregunta N° 7: ¿En qué medios de comunicación se apalancó la campaña de vacunación en Farmatodo?

El entrevistado expresó que la campaña de vacunación no se apalancó con ningún medio de comunicación. También destacó que comunicacionalmente se hizo un acuerdo, de no divulgarlo y si había que hacerlo el Estado sería el encargado de informar.

Para la pregunta N° 8: ¿La población vacunada a través de Farmatodo fue mayor a la población vacunada por entidades públicas?

El entrevistado aseguró que la vacunación que realizó el Estado fue mayor, sin embargo, destacó que la población vacunada por Farmatodo alcanzó un total de 4.000 personas.

Para la pregunta N° 9: ¿Formó el proceso de vacunación contra la Covid-19, parte de un programa de responsabilidad social o fue una actividad puntual dada bajo el contexto que se vivió?

El entrevistado destacó que conceptualmente no fue una actividad de responsabilidad social y enfatizó que fue más un acuerdo institucional que marcó el momento de la pandemia.

Para la pregunta N° 10: A partir del proceso de vacunación que realizó Farmatodo ¿Se creó algún programa de Responsabilidad Social Empresarial?

El entrevistado señaló que no se creó ningún programa, pero que la organización cuenta con el programa *Cuidamos tu Salud* y con el servicio de inyectología gratuito en el sector farmacia. que se sigue vacunando contra la Covid-19, ya que todavía hay personas que están finalizando su ciclo de vacunación, haciendo énfasis en que todo el proceso de vacunación contra la Covid-19 es gratuito.

Para la pregunta N° 11: ¿Cómo evaluó Farmatodo el impacto que tuvo el proceso de vacunación en sus beneficiarios y/o clientes?

El entrevistado explicó que se cumplió el objetivo fijado por Farmatodo en cuanto al número de dosis entregadas y número de personas vacunadas, el proceso tuvo un 99,9% de efectividad. Destacó que se cumplió el objetivo en cuanto a los centros de vacunación; no todas las 179 sucursales que cuenta Farmatodo fueron centro de vacunación, solo aquellas que fueron certificadas por el sector farmacéutico ya que cumplían con una serie de características necesarias.

Para la pregunta N° 12: ¿Generó algún beneficio tangible el proceso de vacunación contra la Covid-19?

El entrevistado finalizó la entrevista asegurando que sí hubo muchos beneficios, primero desde el punto de vista de aprendizaje, trabajando con el Estado y con las instituciones sanitarias; dejándole a Farmatodo un buen posicionamiento. Señaló que tuvieron contacto con distintos gremios y pudieron conocer gente de las droguerías y

laboratorios, todos estos contactos ayudaron a Farmatodo a tener una visión compartida sobre la pandemia. Internamente y a tener mucha empatía institucional.

5.6 Análisis de datos cuantitativos. Interpretación de resultados a partir de la encuesta en línea (instrumento N°III)

Pregunta 1

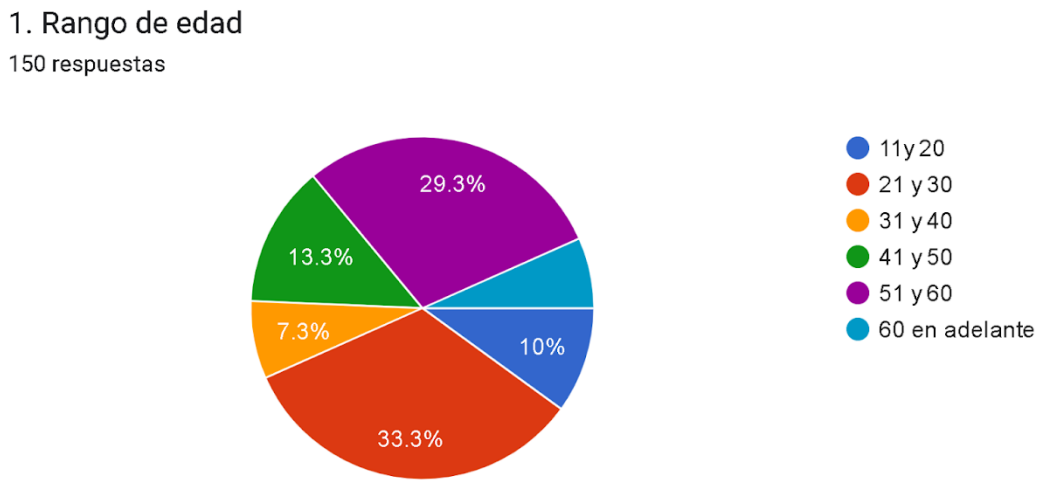

Gráfico N°1. Rango de edad

150 personas respondieron, las cuales:

15 personas (10%) se ubican en el rango de edad entre 11 y 20 años; 50 personas (33.3%) están entre 21 y 30 años; 11 personas (7.3%) se ubican en 31 y 40 años; 20 personas (13.3%) se ubican en los 41 y 50 años; 44 personas (29.3%) se ubican en 51 y 60 años; y por último; 10 personas (6.7%) se ubican en 60 años en adelante.

Con lo antes expuesto se puede determinar que la mayor población de encuestados se encuentra en el rango de 21 y 30 años con 50 personas (33.3%) y en el rango de 51 y 60 años con 44 personas (29.3%). Se puede determinar que la mayor proporción de las personas encuestadas corresponde a jóvenes adultos y adultos.

Pregunta 2

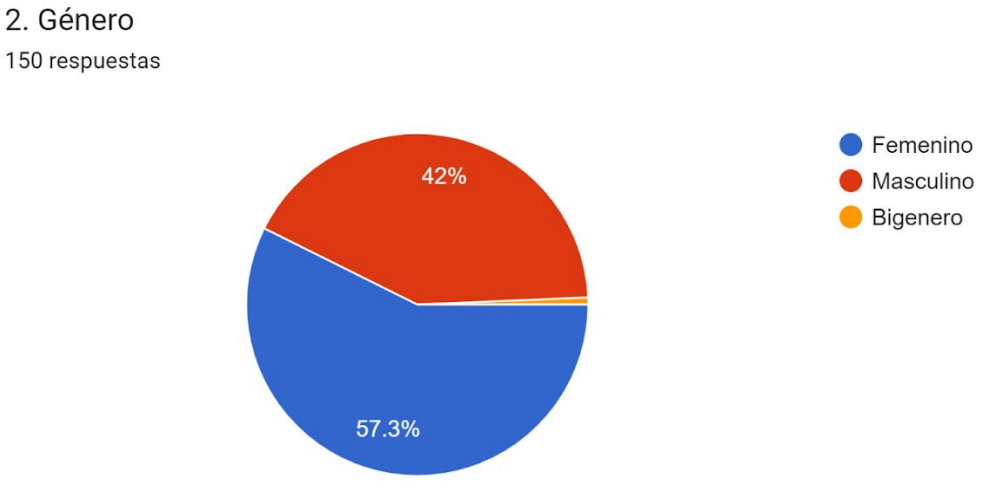

Gráfico N°2. Género

150 personas respondieron, de las cuales:

86 personas (57.3%) de la muestra total corresponden al género femenino y 63 (42%) de los encuestados corresponden al género masculino.

Con respecto a la opción OTRA que se encontraba en la pregunta, se obtuvo una respuesta reflejada en la siguiente tabla:

Tabla N°5. Respuesta de la opción OTRA de la encuesta en la pregunta 3.

N° de personas	Respuesta
1 (0.7%)	Bigénero

Fuente: resultado de la pregunta 3 del instrumento No III (2023).

Expuesto lo anterior, el mayor porcentaje de las personas encuestadas corresponden al género femenino 86 personas (57.3%), esto es debido a que generalmente las mujeres se preocupan más por la salud personal y la de su familia.

Pregunta 3

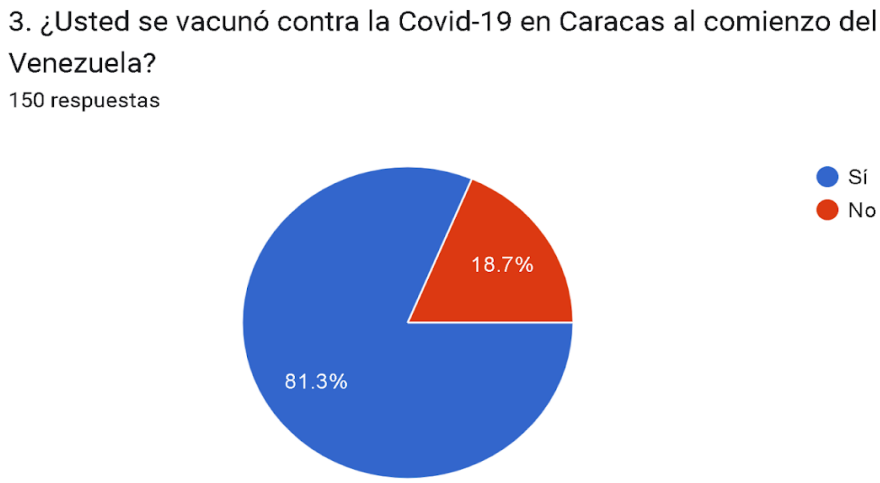

Gráfico N°3. ¿Usted se vacunó contra la Covid-19 en Caracas al comienzo del proceso de vacunación en Venezuela?

150 personas respondieron, de las cuales:

122 personas (81.3%) respondieron que sí se vacunaron contra la Covid-19 en Caracas al comienzo del proceso de vacunación; mientras que 28 personas (18.7%) no se vacunaron en Caracas al inicio del proceso de vacunación.

Se puede interpretar que la mayoría de las respuestas fue afirmativa; 122 personas (81.3%), debido a que la encuesta se aplicó a los habitantes del Distrito Capital y que específicamente se vacunaron al inicio del proceso de vacunación. Sin embargo, 28 encuestados (18.7%) no se vacunaron en Caracas, posiblemente porque se encontraban en el interior del país, fuera de Venezuela, o simplemente no se vacunaron al inicio del proceso de vacunación sino más adelante.

Pregunta 4

4. Si la respuesta a la pregunta anterior fue sí, señale en ¿Cuál de los operativos del gobierno lo hizo?

150 respuestas

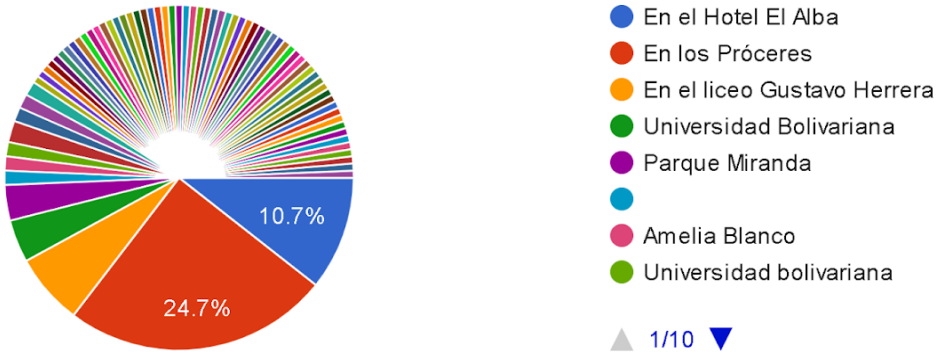

Gráfico N° 4. Si la respuesta a la pregunta anterior fue sí, señale en ¿Cuál de los operativos del gobierno lo hizo?

150 personas respondieron, de las cuales:

16 personas (10.7%) de los encuestados respondieron que se vacunaron en el Hotel El Alba; 37 (24.7%) se vacunaron en los Próceres y 10 personas (6.7%) se vacunaron en el liceo Gustavo Herrera.

De igual modo, con respecto a la opción OTRA que se encontraba dentro de la pregunta, se recomienda ver la siguiente tabla que refleja las respuestas obtenidas a partir de ese apartado:

Tabla N°6. Respuesta de la opción OTRA de la encuesta en la pregunta 4

N° de personas	**Respuesta**
12 (8%)	Universidad Bolivariana
11 (7.3%)	Parque Miranda
6 (4%)	No recuerdo

6 (4%)	Centro Comercial Millenium
3 (2%)	Alcaldía de Baruta
3 (2%)	Consejo Municipal de Baruta
3 (2%)	En los bomberos del cafetal
2 (1.3%)	Amelia Blanco
2 (1.3%)	Farmatodo
2 (1.3%)	UE Pedro Fonte
2 (1.3%)	IVSS El Cementerio
2 (1.3%)	Farmatodo Terrazas del Ávila
1 (0.7%)	CDI
1 (0.7%)	Me vacune en un ministerio, no recuerdo cual
1 (0.7%)	En un operativo
1 (0.7%)	Frente a la Hermandad Gallega, no recuerdo
1 (0.7%)	El Hatillo
1 (0.7%)	Higuerote
1 (0.7%)	Independiente
1 (0.7%)	En La Guaira
1 (0.7%)	Caricuao
1 (0.7%)	Distrito Sanitario 3- San Martín
1 (0.7%)	Club Social de Palo Negro Maracay

1 (0.7%)	Escuela Técnica San José obrero Fé y Alegría
1 (0.7%)	Las Mercedes
1 (0.7%)	La Urbina
1 (0.7%)	Universidad Central de Venezuela
1 (0.7%)	La Trinidad
1 (0.7%)	Barquisimeto
1 (0.7%)	Institución de salud
1 (0.7%)	CDI El Llanito
1 (0.7%)	Empresa de sector salud
1 (0.7%)	Gimnasio vertical de Petare
1 (0.7%)	En el Hospital General del Oeste Dr José Gregorio Hernández
1 (0.7%)	En Barinas
1 (0.7%)	En el paraíso
1 (0.7%)	Santa Paula
1 (0.7%)	Mariche
1 (0.7%)	Clinica Popular del Paraíso
1 (0.7%)	En Artigas
1 (0.7%)	Ministerio de relaciones exteriores
1 (0.7%)	Operativo de la empresa

Fuente: elaboración propia (2023), a partir del resultado 4 del instrumento N° III

Nota: la información de la tabla N° 6 fue transcrita textualmente de las respuestas de los encuestados.

De la muestra realizada se puede inferir que de los operativos del gobierno en los que se vacunó la mayor cantidad de personas fueron los realizados en: Los Próceres y El Hotel Alba, ambos suman 51 personas (35.4%) de las 150 personas encuestadas. Luego, se muestra en la tabla N°6 una gran variedad de lugares donde las personas se vacunaron, dando a entender que se hicieron varios operativos, algunos de ellos puntuales, para poder agilizar el proceso debido a la urgencia que el momento ameritaba, ya que se buscaba vacunar lo más rápido posible a la mayor cantidad de población.

Pregunta 5

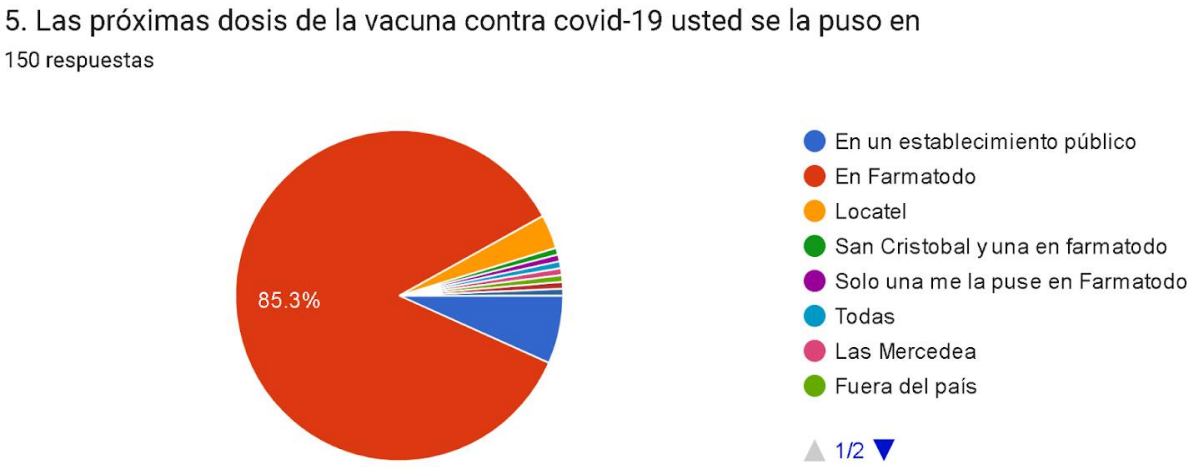

Gráfico N° 5. Las próximas dosis de la vacuna contra covid-19 usted se la puso en

150 personas respondieron, de las cuales:

128 personas (85.3%) que respondieron la encuesta recibieron las siguientes dosis contra la Covid-19 en Farmatodo y 11 personas (7.3%) se siguieron vacunando en establecimientos públicos.

Por otro lado, en cuanto a la opción OTRA dentro de la pregunta, se obtuvieron las siguientes respuestas de parte de los encuestados:

Tabla N°7. Respuesta de la opción OTRA de la encuesta en la pregunta 5

N° de personas	**Respuestas**
5	Locatel
1	San Cristóbal y una en Farmatodo
1	Solo una me la puse en Farmatodo
1	UE Pedro Fuente
1	Todas
2	Fuera del país

Fuente: resultado de la pregunta 5 del instrumento No III (2023).

Esto se puede interpretar de la siguiente manera, cuando Farmatodo empezó a ser centro de vacunación, se transformó en el de mayor preferencia, las personas dejaron de recibir las siguientes dosis en los operativos del gobierno y escogieron completar su ciclo en Farmatodo. La tabla N°5 muestra varias opciones, entre ellas a Locatel, con 5 personas vacunadas (3.3%), lo que demuestra que la preferencia fue hacia Farmatodo por parte de las personas.

Pregunta 6

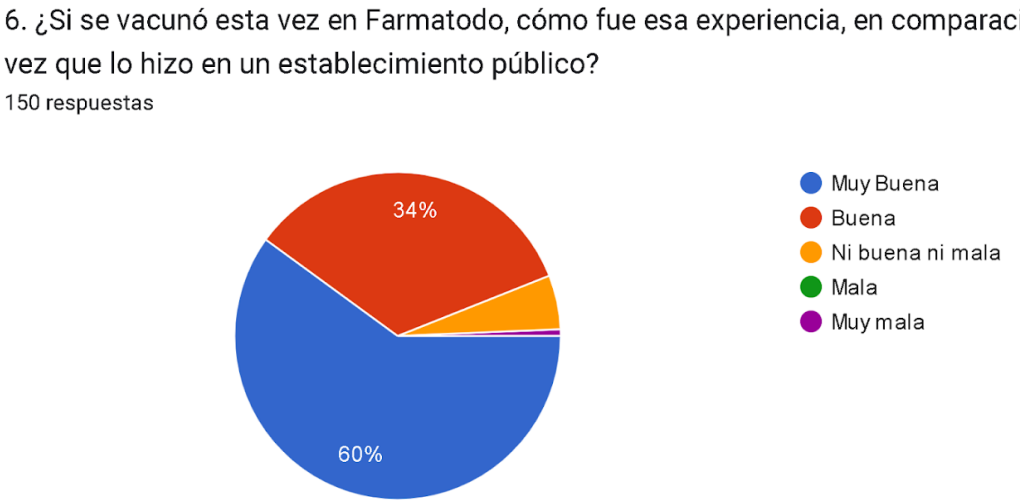

Gráfico N° 6. ¿Si se vacunó esta vez en Farmatodo, cómo fue esa experiencia, en comparación con la primera vez que lo hizo en un establecimiento público?

150 personas respondieron, de las cuales:

90 de las personas encuestadas (60%) tuvieron una *Muy Buena* experiencia en comparación con un establecimiento público; 51 personas (34%) tuvieron una *Buena* experiencia; 8 (5.3%) tuvieron una experiencia *Ni Buena Ni Mala* y solo 1 (0.7%) tuvo una *Muy Mala* experiencia.

Con esto se entiende, que una gran mayoría de la muestra encuestada, 141 personas (94%) experimentaron una muy buena y buena experiencia al vacunarse en Farmatodo comparado con un establecimiento público. Se demuestra que Farmatodo ofreció uno de los mejores servicios de vacunación.

Adicionalmente, 8 personas (5.3%) tuvieron una experiencia ni buena ni mala, en vista de esto, se puede inferir que su experiencia en Farmatodo fue similar a la de un establecimiento público, posiblemente porque haya sido un centro con poca afluencia de personas, organizado y rápido.

Es de resaltar que solo 1 persona (0.7%) tuvo una muy mala experiencia vacunándose en Farmatodo, esto tal vez se debió a que pudo ocurrir algún

inconveniente puntual con esa persona, por ejemplo, no tener claro los horarios y días en que Farmatodo ofrecía el servicio de vacunación. Además, también pudo ser que su experiencia de vacunarse en un establecimiento público fue muy buena en comparación con la que experimentó en Farmatodo o fue algo organizado para un grupo reducido de personas o simplemente porque la vacuna le generó algún efecto secundario, desafortunadamente el encuestado no señaló el motivo.

Pregunta 7

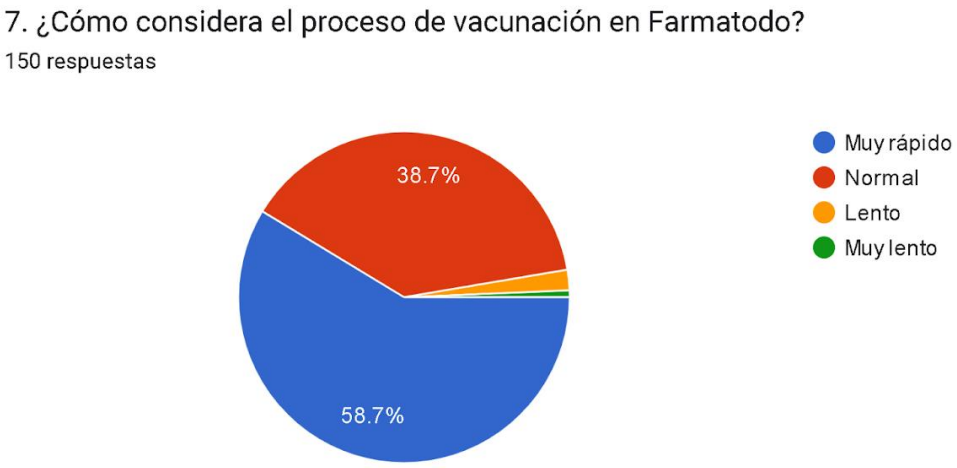

Gráfico N° 7. ¿Cómo considera el proceso de vacunación en Farmatodo?

150 personas respondieron, de las cuales:

88 personas (58.7%) consideraron el proceso de vacunación *Muy Rápido*; 58 personas (38.7%) lo consideraron *Normal*; 3 personas (2%) consideraron el proceso *Lento* y 1 persona (0.7%) consideró que el proceso fue *Muy Lento.*

Se puede deducir que la rapidez en el proceso de vacunación que ofreció Farmatodo fue uno de los aspectos positivos que percibieron los vacunados; debido a que las personas no experimentaban colas de horas para poder vacunarse, contaban con la atención adecuada para hacerlo dinámico y el proceso de registro de los vacunados era fácil y rápido. Esa rapidez pudiera ser una de las características que influyó en la respuesta de los encuestados a la pregunta N° 6, en la que vacunarse en Farmatodo fue una muy buena experiencia, obteniendo el mayor porcentaje.

Pregunta 8

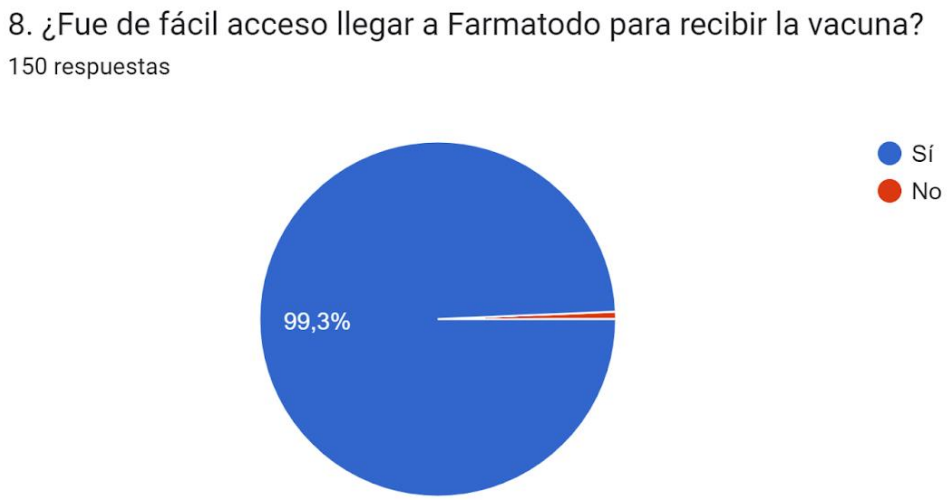

Gráfico N°8. ¿Fue de fácil acceso llegar a Farmatodo para recibir la vacuna?

150 personas respondieron, de las cuales:

Para 149 individuos (99,3%) de la muestra fue de fácil acceso llegar a Farmatodo para recibir la vacuna, mientras que 1 individuo (0,7%) respondió que no fue de fácil acceso.

Este resultado muestra que casi el total de la muestra concuerda en que fue sencillo el hecho de trasladarse y llegar a una sede de Farmatodo para colocarse la vacuna. También se puede asumir que la cantidad de sucursales que Farmatodo facilitó para el proceso de vacunación fue crucial para que las personas pudieran llegar fácilmente a vacunarse.

Pregunta 9

Gráfico N°9. En una escala del 1 al 5 ¿Qué tanta confianza experimentó durante la vacunación contra la Covid-19 recibida en Farmatodo? Siendo 1 total desconfianza y 5 total confianza.

150 personas respondieron, de las cuales:

96 personas (64%) experimentaron *Total Confianza* al momento de vacunarse en Farmatodo; 39 personas (26%) sintieron *Mucha Confianza*; 7 personas (4,7%) percibieron *Confianza*; 4 personas (2,7%) experimentaron *Desconfianza* y 4 personas (2,7%) sintieron *Total Desconfianza* al momento de vacunarse contra la Covid-19 en Farmatodo.

Entendiendo estos resultados, más de la mitad de la muestra, 142 personas (94,7%) sintieron confianza al vacunarse en dicha organización. Se puede inferir que gracias a la trayectoria que tiene Farmatodo como empresa del sector farmacéutico y a la capacitación que recibieron sus empleados, los encuestados experimentaron confianza en el proceso de vacunación llevado a cabo contra la Covid-19. Por otro lado, se puede deducir que las personas que experimentaron desconfianza no tuvieron una apreciación amena durante dicho procedimiento; sin embargo, estos resultados se reducen a 8 personas (5,3%) de la muestra total, es decir, realmente muy pocas personas sintieron desconfianza durante la vacunación.

Pregunta 10

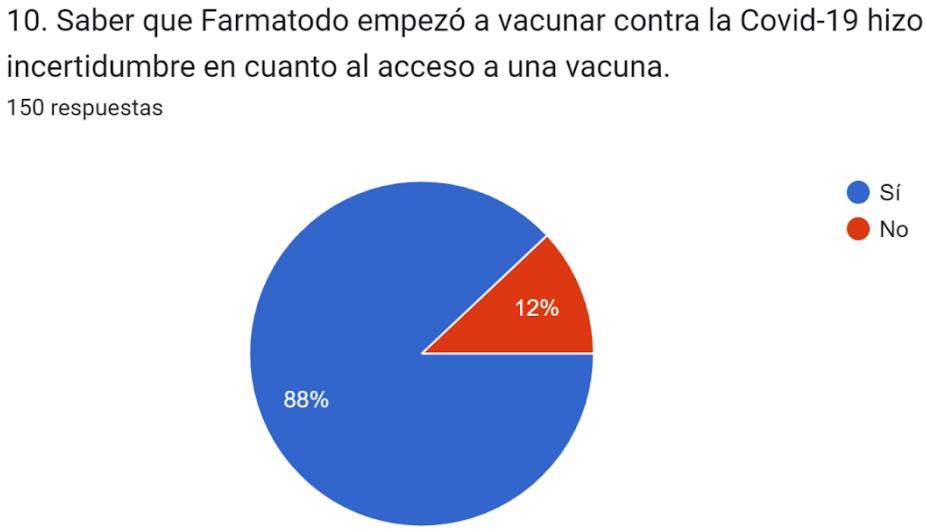

Gráfico N°10. Saber que Farmatodo empezó a vacunar contra la Covid-19 hizo que disminuyera su incertidumbre en cuanto al acceso a una vacuna.

150 personas respondieron, de las cuales:

132 encuestados (88%) contestaron que sí disminuyó su incertidumbre al saber que Farmatodo empezó a vacunar contra la Covid-19; mientras que 18 encuestados (12%) respondieron que su incertidumbre sobre el acceso a la vacuna no disminuyó.

Se puede interpretar que la mayoría de personas, 132 de los encuestados (88%), disminuyó sus dudas respecto a lograr vacunarse. Al saber que Farmatodo, como empresa de prestigio del sector farmacéutico y con muchos años en el mercado venezolano estaba vacunando, disminuyó la incertidumbre en cuanto al acceso a la vacuna debido a que las personas podrían vacunarse en el horario y en las sucursales autorizadas de Farmatodo fácilmente.

Pregunta 11

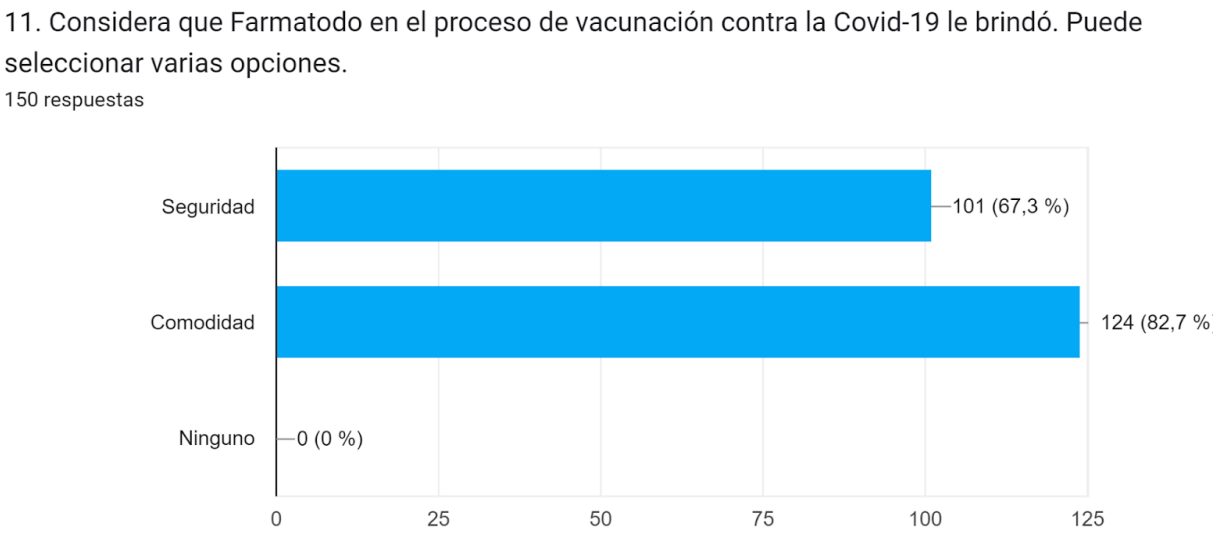

Gráfico N°11. Considera que Farmatodo en el proceso de vacunación contra la Covid-19 le brindó seguridad, comodidad o ninguno. Puede seleccionar varias opciones.

150 personas respondieron, de las cuales:

101 personas (67,3%) contestaron que el proceso de vacunación les brindó seguridad; 124 personas (82,7%) sintieron que les brindó comodidad, mientras que nadie respondió la opción de ninguno.

Por ser esta pregunta de respuestas múltiples en la que los encuestados podían responder varias opciones, el total de los porcentajes sobrepasan el 100%.

Con estos resultados, se puede inferir que las personas se sintieron tanto seguras como cómodas durante el proceso de vacunación, debido a que el personal de Farmatodo generó y promovió un proceso agradable de vacunación para la población.

Pregunta 12

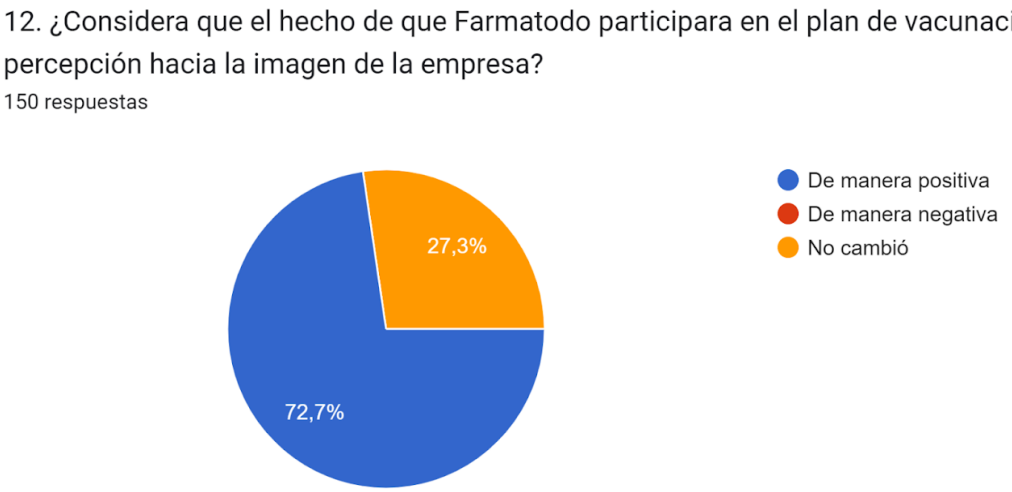

Gráfico N°12. ¿Considera que el hecho de que Farmatodo participara en el plan de vacunación modificó su percepción hacia la imagen de la empresa?

150 individuos respondieron, de las cuales:

109 personas (72,7%) afirmaron que su percepción a la imagen de Farmatodo cambió de manera positiva; 41 individuos (27,3%) contestaron que su percepción no fue modificada y ningún individuo, dentro de los 150, respondió que su percepción hacia Farmatodo cambió hacia lo negativo.

Se entiende que el hecho de que Farmatodo participará en el plan de vacunación cambió de manera positiva la percepción para más de la mitad de los encuestados, 109 personas (72,7%) mientras que, para un porcentaje menor, 41 personas (27,3%) no cambió. Se interpreta que las acciones llevadas a cabo por Farmatodo influyeron positivamente en la percepción de la población hacia la empresa, impactando y fortaleciendo su reputación.

Pregunta 13

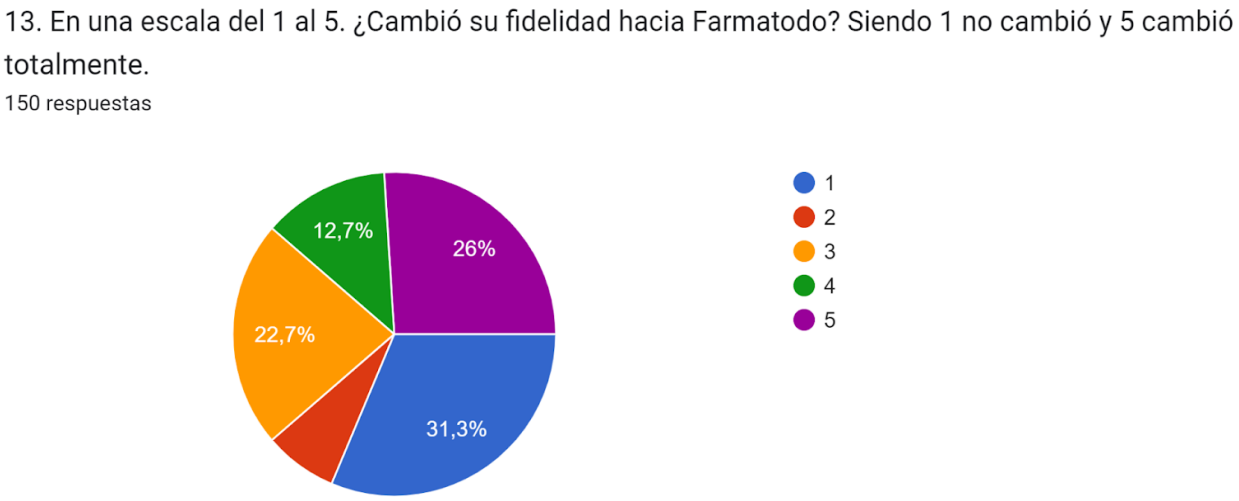

Gráfico N°13. En una escala del 1 al 5. ¿Cambió su fidelidad hacia Farmatodo? Siendo 1 no cambió y 5 cambió totalmente.

150 personas respondieron, de las cuales:

47 personas (31,3%) contestaron que su fidelidad *No Cambió*; 19 personas (12,7%) contestaron que *Casi No Cambió;* 34 personas (22,7%) respondieron que *Cambió;* 11 personas (7,3%) respondieron que *Cambió Mucho* y para 39 personas (26%) *Cambió Totalmente.*

Para 66 personas (44%) de la muestra la fidelidad hacia Farmatodo no cambió o casi no cambió; se puede inferir que se mantuvo igual porque estas personas son fieles a Farmatodo y el hecho de vacunarse en la empresa no afectó su percepción.

Adicionalmente, la experiencia que conllevó vacunarse en Farmatodo y el hecho de que la vacuna haya sido gratuita hizo que 84 personas (56%) cambiaran su fidelidad hacia la empresa.

Pregunta 14

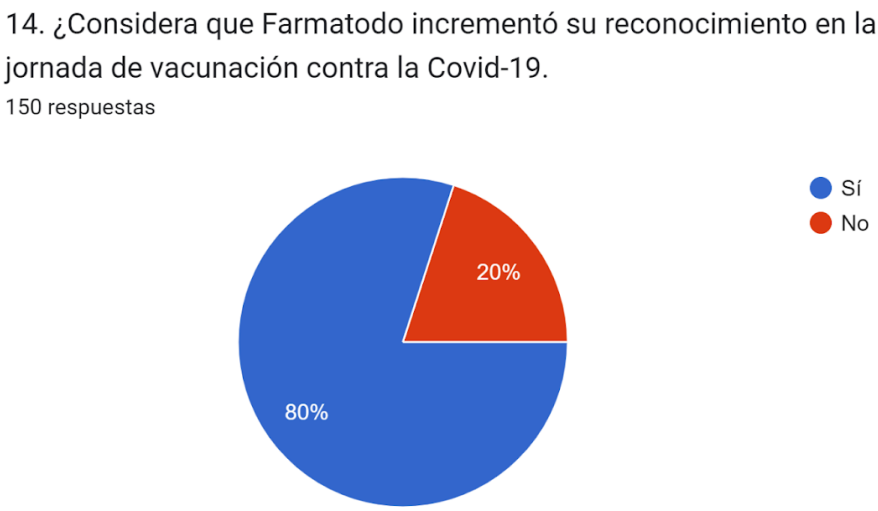

Gráfico N°14. ¿Considera que Farmatodo incrementó su reconocimiento en la imagen corporativa con la jornada de vacunación contra la Covid-19?

150 personas respondieron, de las cuales:

120 personas (80%) consideraron que Farmatodo sí incrementó su reconocimiento con la jornada de vacunación contra la Covid-19, mientras que 30 personas (20%) respondieron que no incrementó.

Se entiende por los resultados que 120 personas (80%) de la muestra consideran que Farmatodo amplió su reconocimiento en su imagen corporativa en consecuencia de la jornada de vacunación contra la Covid-19. Se infiere que el proceso de vacunación fue un factor que añadió valor e incidió positivamente en cómo las personas perciben a Farmatodo.

Pregunta 15

Gráfico N°15. En una escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con el proceso de vacunación de Farmatodo? Siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho.

150 encuestados respondieron, de los cuales:

100 personas (66,7%) se sintieron *Totalmente Satisfechos* con el proceso de vacunación llevado a cabo por Farmatodo; 41 encuestados (27,3%) se sintieron *Muy Satisfechos*; 4 encuestados (2,7%) se sintieron *Satisfechos*; 2 encuestados (1,3%) se sintieron *Poco Satisfechos* y 3 personas (2%) se sintieron *Totalmente Insatisfechos.*

Se comprende que más de la mitad de la muestra, 145 personas encuestadas (96,7%) se sintieron satisfechos con el proceso de vacunación llevado a cabo por Farmatodo.

Se infiere que la organización y coordinación que tuvo Farmatodo para llevar a cabo el proceso de vacunación, así como el vacunarse en un lugar seguro y de fácil acceso hizo que las personas se sintieran satisfechas en cuanto al proceso de vacunación en un momento de incertidumbre y penuria como fue la pandemia.

Pregunta 16

Gráfico N°16. ¿Pudiera decir que se siente agradecido con Farmatodo por formar parte del proceso de vacunación?

150 individuos respondieron esta pregunta, de los cuales:

144 individuos (96%) se sintieron agradecidos con la organización por formar parte del proceso de vacunación, mientras que 6 individuos (4%) no se sintieron agradecidos.

Se comprende que la mayor parte de la muestra agradece el hecho de que Farmatodo haya formado parte del proceso de vacunación. Se infiere que, el hecho de que la organización se integrara a dicho proceso fue un factor que facilitó el acceso a la vacuna y por ende muchas personas y familiares que no habían tenido la posibilidad de vacunarse lo hicieron; se interpreta también que Farmatodo brindó un apoyo importante e imprescindible para la sociedad.

Pregunta 17

17. ¿Le gustaría que Farmatodo organizara otros procesos de vacunación para niños y adultos referidos a otras enfermedades?

150 respuestas

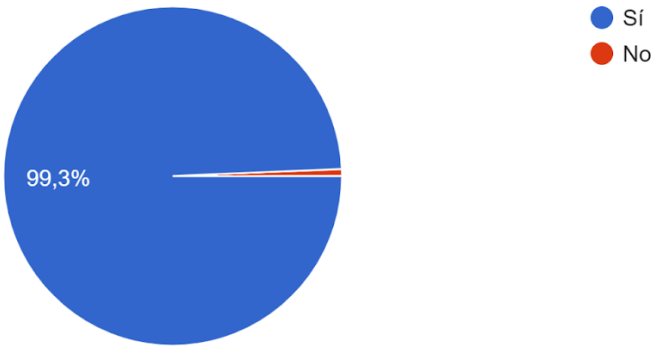

Gráfico N°17. ¿Le gustaría que Farmatodo organizara otros procesos de vacunación para niños y adultos referidos a otras enfermedades?

150 personas fueron encuestadas, de las cuales:

149 personas (99.3%) respondieron estar a gusto con la idea de que Farmatodo organice otros procesos de vacunación para niños y adultos, mientras que 1 personas (0,7%) respondió que no le gustaría esta idea.

Casi la totalidad de la muestra está a gusto con la idea de que Farmatodo genere procesos de vacunación contra otras enfermedades. Se interpreta que las personas quedaron tan satisfechas con la seguridad, calidad y rapidez que les brindó el proceso de vacunación contra la Covid-19 que estarían a gusto con que Farmatodo tenga otras iniciativas de vacunación. Se puede inferir, además, que las personas perciben a dicha organización como una institución en la que se puede confiar y volverían a vacunarse allí.

5.7 Interpretación de resultados a partir de la Triangulación de datos

Una vez analizados e interpretados los datos obtenidos, por medio de las diferentes técnicas de recolección, resulta conveniente la comparación de estos a través de los mecanismos de triangulación seleccionados en el marco metodológico por las investigadoras, a partir del planteamiento de Denzin (1970) quien se refiere a 4 tipos de triangulación en la investigación:

1. Triangulación de datos: consiste en comparar datos de distintas fuentes que se refieren al mismo hecho.
2. Triangulación de investigadores: utiliza a distintos observadores en el análisis de la misma situación.
3. Triangulación de teorías: es la triangulación que indica que se deben combinar distintos modelos teóricos en el análisis del hecho.
4. Triangulación metodológica: en este caso se habla de la triangulación entre métodos, por ejemplo, comparar los datos obtenidos por el investigador con los señalados por otros actores.

De los cuatro tipos, las investigadoras seleccionaron las triangulaciones identificadas con los números 1,2 y 4.

Tabla N°8. Triangulación de resultados del tipo 1, según modelo de Denzin (1970)

Pregunta	**Cuestionario online *Google Forms***	**Entrevista expertos a informantes**
¿Cuáles fueron las instituciones que vacunaron contra la Covid-19?	Hotel Alba, Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA), Universidad Bolivariana, Parque Miranda, Liceo Gustavo Herrera, Centro Comercial Millenium, Alcadía de Baruta, Consejo Municipal de Baruta, Bomberos del Cafetal, Amelia Blanco, Farmatodo, UE Pedro Fonte, IVSS El Cementerio, CDI, Club Social Palo Negro Maracay, Distrito Sanitario 3 San Martín, Universidad Central de Venezuela, Hospital General del Oeste Dr. José Gregorio Hernández, Clínica Popular el Paraíso, Ministerio de Relaciones Exteriores.	El Doctor Julio Castro comentó que, algunas de las organizaciones que colaboraron en el proceso de vacunación fueron la Cruz Roja, Farmatodo, Locatel, el Hotel Alba y el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada.
¿De qué manera el proceso de vacunación incrementó valor en su imagen corporativa?	De una totalidad de 150 encuestados, 120 personas (80%) respondieron que Farmatodo incrementó su reconocimiento de manera positiva, con la jornada de vacunación contra la Covid-19.	El director de Relaciones Corporativas de Farmatodo, William Paz Castillo comentó que el proceso de vacunación incrementó el reconocimiento en la imagen corporativa y reputación de Farmatodo, logrando posicionarse como un colaborador en el momento de la pandemia ante sus públicos de interés.

Rango de edades al vacunarse	Dentro de la muestra total de 150 personas, los rangos de edad varían entre los 11 y 60 años en adelante. En un promedio calculado, 96 encuestados, son jóvenes y adultos que se vacunaron contra la Covid-19.	El Doctor Julio Castro explicó que, se vacunó a personas de la tercera edad, mayores a los 65 años; luego mayores de 45 años y finalmente adultos, adolescentes y niños de 3 años en adelante.

Fuente: elaboración propia (2023), a partir de Denzin (1970)

Tabla N°9. Triangulación de resultados del tipo 2, según modelo de Denzin (1970). Se procede a comparar las respuestas dadas por los expertos informantes que fueron entrevistados por las investigadoras de este trabajo y en esa medida se cotejarán diferencias o similitudes en sus planteamientos:

Guía de preguntas del experto informante Dr. Julio Castro, infectólogo.	**Guía de preguntas del experto informante William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo.**	**Respuesta de los expertos informantes.**
¿Cuáles fueron las vacunas que se aplicaron en Venezuela?	¿Cuáles vacunas utilizó Farmatodo para combatir la Covid-19?	El Dr. Julio Castro comentó que las vacunas que utilizaron contra la Covid-19 en un principio en las instituciones públicas fueron la Sputnik, Sinopharm y un poco de la vacuna cubana Abdala. William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo explicó que la organización utilizó la Sinovac, Sinopharm y muy poco la vacuna rusa, Sputnik.
¿Qué opinión le merece el operativo realizado por instituciones privadas para vacunar, particularmente Farmatodo?	¿Cómo evaluó Farmatodo el impacto que tuvo el proceso de vacunación en sus beneficiarios y/o clientes?	El Dr. Julio Castro resaltó que la colaboración de instancias privadas como Farmatodo influyeron positivamente, aumentando la cobertura de vacunas, generando el fácil acceso y promoviendo la confianza y calidad en dicho proceso.

		El Director de Relaciones Corporativas, William Paz Castillo dijo que Farmatodo cumplió con los objetivos que tenían planteados en cuanto al número de personas vacunadas y centros de vacunación certificados, lo que hizo que Farmatodo se posicionara como uno de los más importantes colaboradores en el proceso de vacunación llevado a cabo contra la Covid-19.

Fuente: Elaboración propia (2023), a partir de Denzin (1970)

Tabla N° 10. Triangulación de resultados del tipo 4, según modelo de Denzin (1970)

Guía de preguntas del cuestionario online *Google Forms.*	**Guía de preguntas del experto informante Dr. Julio Castro, infectólogo.**	**Guía de preguntas del experto informante William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo.**	**Cuestionario online Google Forms**	**Respuestas de los expertos informantes**	**Documentos/Estudios/Informes.**
¿Considera que Farmatodo incrementó su reconocimiento en la imagen corporativa con la jornada de vacunación contra la Covid-19?	N/A	¿De qué manera el proceso de vacunación de Farmatodo agregó valor a la imagen corporativa y reputación de la Institución?	120 personas (80%) de la muestra consideran que Farmatodo amplió su reconocimiento en su imagen corporativa, en consecuencia, de la jornada de vacunación contra la Covid-19.	Dr. Julio Castro, N/A. William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo señaló que el proceso de vacunación incrementó el reconocimiento en la imagen corporativa y reputación de Farmatodo, logrando posicionarse como un colaborador en el momento de la pandemia.	**Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. El profesional de la información.** Esta investigación analiza cómo la crisis de la Covid-19 impacta en la comunicación interna de las organizaciones y cómo

					repercute en su imagen corporativa y reputación.
En una escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con el proceso de vacunación de Farmatodo? Siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho.	¿Qué opinión le merece el operativo realizado por instituciones privadas para vacunar, particularmente Farmatodo?	¿Generó algún beneficio tangible el proceso de vacunación contra la Covid-19?	De los 150 encuestados 145 se sintieron satisfechos con el proceso de vacunación llevado a cabo por Farmatodo debido a la organización y coordinación que tuvo la empresa en el proceso. así como por vacunarse en un lugar seguro, cómodo y de fácil acceso; esto hizo que las personas se sintieran satisfechas en cuanto al proceso de vacunación en un momento de	El Dr. Julio Castro explicó que la integración de instituciones privadas en el proceso de vacunación generó que se ampliara la cobertura respecto al acceso de la vacunación y potenció la confianza y la calidad en los sistemas de vacunación, lo que agregó eficiencia a las vacunas y simplificó dicho proceso. William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo aseguró que sí hubo beneficios, primero desde el punto de vista de aprendizaje, trabajando con el Estado y con las instituciones sanitarias; esto le dejó a	**Barros, M., Astudillo, R. y Morales, S. (2021) Responsabilidad social empresarial en el contexto del COVID-19. Socialium.** Explica cómo el trabajo conjunto entre lo económico, social y ambiental promueve la generación de beneficios a las empresas y a la sociedad.

			incertidumbre como fue la pandemia.	Farmatodo un buen posicionamiento. También señaló que tuvieron contacto con distintos gremios y pudieron conocer gente de las droguerías y laboratorios. Todos estos contactos ayudaron a Farmatodo a tener una visión compartida sobre la pandemia. Internamente y a tener mucha empatía institucional.	

Fuente: Elaboración propia (2023), a partir de Denzin (1970)

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para elaborar conclusiones, se debe recordar lo explicado según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “No se trata de repetir los resultados, sino de resumir los más importante y su significado. Desde luego, las conclusiones deben ser congruentes con los datos” (p.345).

Adicionalmente para Hernández et. al. (2014) “Esta parte debe redactarse de tal manera que se facilite la toma de decisiones respecto de una teoría, un curso de acción o una problemática” (p.345). Por lo tanto, las investigadoras presentarán en este apartado los resultados más relevantes de esta investigación teniendo presente lo que han explorado en los capítulos anteriores y, en consecuencia, brindar apoyo en relación con próximas acciones a tomar por la empresa Farmatodo para sumar valor a su imagen corporativa.

6.1 Conclusiones generales

El proceso de vacunación llevado a cabo en el año 2021 en Venezuela fue de suma importancia para lograr la inmunización de la población contra la Covid-19 lo más rápido posible. El término vacunación es definido por la Organización Mundial de la Salud (2020) de la siguiente manera:

> Forma sencilla, inocua y eficaz de proteger a las personas contra enfermedades dañinas antes de que entren en contacto con ellas. Las vacunas activan las defensas naturales del organismo para que aprendan a resistir a infecciones específicas, y fortalecen el sistema inmunitario. La mayoría de las vacunas se inyectan, pero otras se ingieren (vía oral) o se nebulizan en la nariz. (p.11).

A su vez, la Covid-19 se define como “nueva forma de enfermedad del coronavirus, la cual se debe al nuevo virus SARS-CoV2 que causa una infección aguda con síntomas respiratorios.” (*American Thoracic Society*, 2020, p.r.1).

Cabe destacar, que este proceso se dio como consecuencia de la pandemia causada por la Covid-19; la OMS (2020) define el término pandemia como una enfermedad que se esparce por varios países y ataca a una gran población a nivel mundial.

En Venezuela, diferentes entes se encargaron de vacunar a la población, Farmatodo fue uno de ellos. Sin embargo, antes de que dicha empresa se integrara al proceso de vacunación, las autoridades designaron diferentes instituciones donde las personas pudieran vacunarse.

El experto informante, doctor Julio Castro, en el instrumento N°I, se refirió al proceso de vacunación los primeros meses y explicó que *al principio hubo mucha incertidumbre sobre dónde vacunarse, no había una estrategia clara de vacunación; esto hizo que hubiera mercado negro de vacunas y pagar para vacunarse en sitios que no eran adecuados.* En su opinión, la integración de instituciones privadas, como Farmatodo, para colaborar en este proceso incidió de manera directa en *el aumento de la cobertura, como la confianza y la calidad de los sistemas de vacunación.* Se concluye que el acceso para vacunarse en Farmatodo fue fácil y sencillo, como lo destaca el 99,3% de la muestra de 150 encuestados. Por otro lado, el 97% de la muestra destaca que sintió confianza al momento de vacunarse; se concluye que la calidad en el servicio prestado por Farmatodo fue de tan alto nivel que la mayoría de las personas se sintieron en confianza al momento de vacunarse con dicha institución.

Según estos datos analizados, las investigadoras concluyeron, también, que la integración de Farmatodo al proceso de vacunación generó beneficios tanto para la organización como para la población; el término beneficio es definido como “un bien que se hace o se recibe” (Real Academia Española, 2022).

Por otro lado, se concluye que Farmatodo cumplió un rol muy importante como colaborador en el proceso de vacunación, lo que generó un impacto positivo tanto para la población como para su imagen corporativa. El término imagen corporativa se define según Lencinas (2003) como “la construcción que realiza el público a partir de diferentes elementos tanto visuales, como culturales, como extraídos de la propia experiencia, sobre una empresa.” (p.14).

Cabe destacar que, de la muestra de 150 encuestados, 141 personas (94%) tuvieron una buena experiencia de vacunación en las instalaciones de Farmatodo. A su vez, 132 encuestados (88%), señalaron que su incertidumbre respecto a la vacuna disminuyó; 145 personas (96,66%) se sintieron satisfechos con dicho proceso; 141 individuos (96%) están agradecidos con la organización por vacunar, y 120 personas (80%) consideran que Farmatodo incrementó su reconocimiento en su imagen corporativa; por último, 84 personas (56%) expresaron que su fidelidad a la organización cambió en consecuencia al proceso de vacunación. Queda claro que se

trató de una pregunta de respuestas múltiples, de allí que los porcentajes estén por encima de 100. Por otro lado, el director de relaciones corporativas de Farmatodo, en el instrumento N°II, comentó que un factor clave que incidió de manera positiva en la organización fue el hecho de que las autoridades les cedieran las vacunas de manera gratuita.

Entendiendo esto, cada una de las preguntas coinciden en más del 50% de la muestra total con respuestas favorables, por lo que las investigadoras pudieron concluir que el proceso de vacunación llevado a cabo contra la Covid-19 generó un impacto contundente en la imagen corporativa de Farmatodo, el cual potenció el reconocimiento de la institución como una empresa que ofrece calidad en sus servicios, incidió en su reputación de manera positiva al lograr generar opiniones favorables con relación a experiencias entre la población vacunada y afianzó emociones y sentimientos como la fidelidad y el agradecimiento con la organización por haber participado en dicho proceso y colocar las vacunas sin costes a los individuos.

Por otro lado, se buscó analizar el rol de Farmatodo en el proceso de vacunación y comprender si esta actividad formó parte de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Un programa de RSE “le permite a las empresas convertirse en entes socialmente responsables y al mismo tiempo, lograr una mayor lealtad, reconocimiento e identificación del público externo” (Romay y Villalobos, 2014, p.70).

Al respecto, las investigadoras determinaron a partir del instrumento N°II, entrevista a William Paz Castillo que dicho proceso fue una actividad puntual y nace de un acuerdo institucional con el gobierno. Se concluyó que, a pesar de no haber sido una actividad que se generó con el objetivo de ser un programa de RSE, el proceso de vacunación estimuló, de manera directa, el rol de responsabilidad social de la empresa. La decisión de participar en el proceso de vacunación contra la Covid-19, según el entrevistado, se da por autorización del Comité Ejecutivo de Farmatodo, con el fin de inmunizar a la población. A partir de esto, se concluye que el hecho de que Farmatodo tuviera la iniciativa de vacunar a la población incide en su compromiso social hacia la comunidad venezolana.

Asimismo, señaló William Paz Castillo, que la decisión de participar en el plan de vacunación de debió a la relación de confianza que tiene la organización con las instituciones del gobierno, para que Farmatodo se integrara a dicho plan y también la coordinación con gremios del sector salud generó un trabajo en equipo satisfactorio.

Las investigadoras, a partir de este análisis, concluyen que la alineación institucional de Farmatodo con entes gubernamentales y otros gremios del sector salud reforzaron la responsabilidad empresarial de la institución, potenciaron su imagen corporativa en relación con sus *Stakeholders* e hizo que el proceso de vacunación resultara exitoso para Farmatodo como colaborador.

6.1.1 Conclusiones a partir del cumplimiento de los objetivos

En cuanto al objetivo general: analizar el rol de responsabilidad social de Farmatodo durante el proceso de vacunación realizado contra la enfermedad Covid-19 a nivel nacional y su efecto en la imagen corporativa de la organización.

Las investigadoras concluyen que esta premisa se cumplió una vez que se hizo público el formulario de recolección N°III (*Google Forms*) y se empezaron a recibir las respuestas que atendieron las expectativas establecidas. Así mismo, el instrumento de recolección N°II (entrevista a William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo) fue esencial para el cumplimiento del objetivo general de esta investigación.

En cuanto a la aplicación de la herramienta N°III, una muestra de 150 individuos entre 10 y 80 años, residenciados en El Distrito Capital y vacunados contra la Covid-19 en Farmatodo; respondieron 17 preguntas en las que ofrecieron su percepción con respecto al proceso de vacunación.

De igual forma, con la herramienta N°II, las investigadoras pudieron comprobar, a través de 12 preguntas realizadas al Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo, el impacto que generó en su imagen corporativa, el proceso de vacunación contra la Covid-19, y si fue parte o no de un programa de Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, se presentan las conclusiones de acuerdo al cumplimiento o no de los objetivos específicos de la investigación:

Para el objetivo específico N°1: determinar si el proceso de vacunación contra la Covid-19 realizado por Farmatodo formó parte de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial o fue una actividad puntual.

El objetivo se cumplió desde el momento en que el experto informante William Paz Castillo destacara que no fue una actividad de responsabilidad social, fue más bien

una actividad puntual, que no tuvo que ver con los programas de responsabilidad social de Farmatodo. Enfatizó que fue más un acuerdo institucional que marcó el momento que se estaba viviendo por la pandemia, para lograr vacunar lo más rápido posible a la mayor cantidad de personas. Por este motivo, Farmatodo no hizo publicidad formal de esta actividad; en este sentido, William Paz Castillo comentó que *comunicacionalmente el acuerdo fue no divulgarlo todavía, y si había que divulgarlo era el Estado el encargado de hacerlo*.

Para el objetivo específico N°2: describir los beneficios generados de cara a la población vacunada a través de Farmatodo.

Este objetivo específico se logró mediante la encuesta y la entrevista al Dr. Julio Castro.

En la encuesta se pudo medir los beneficios de rapidez, acceso, confianza, tranquilidad, seguridad, comodidad y satisfacción percibidos por los vacunados.

En cuanto a la rapidez, 88 personas (58.8%) consideraron que el proceso de vacunación fue rápido.

Sobre el acceso, 149 encuestados (99.3%) sintieron que fue sencillo trasladarse y llegar a una sede de Farmatodo para colocarse la vacuna.

En relación con la confianza, 142 individuos (94.7%) experimentaron confianza al vacunarse en Farmatodo.

Referente a la tranquilidad, 132 personas (88%) indicaron que su incertidumbre disminuyó en cuanto al acceso a la vacuna, otorgándole tranquilidad.

Con respecto a la seguridad y comodidad, 101 encuestados (67.3%) experimentaron seguridad y 124 personas (82.7%) sintieron confianza con el proceso de vacunación.

Finalmente, en relación con la satisfacción, 145 personas (96,7%) de la muestra se sintieron entre totalmente satisfechos y satisfechos.

Con lo planteado podemos concluir que evidentemente la población vacunada obtuvo muchos beneficios importantes gracias a la vacunación realizada por Farmatodo.

Adicionalmente, en la entrevista realizada al experto informante, Dr. Julio Castro, destacó que la incorporación de farmacias privadas al proceso de vacunación, como

Farmatodo, fue un avance positivo, ya que se amplió la cobertura respecto al acceso de vacunación, generó confianza y simplificó dicho proceso.

Por lo anteriormente expuesto se concluye que el objetivo se cumplió, ya que se pudo determinar los beneficios que obtuvieron los vacunados; además, de ser información significativamente positiva para la organización y permite confirmar que un proceso de vacunación organizado, en instalaciones adecuadas y con personal preparado que brinde una excelente atención, lleva a que en un momento de tanta incertidumbre y preocupación, la población sienta seguridad en cuanto al acceso de la vacuna y logre recibir beneficios importantes.

Para el objetivo específico N°3: Identificar la percepción de las personas vacunadas en términos de la imagen corporativa de la empresa sujeto de estudio.

Este objetivo se cumplió con éxito por las respuestas que se obtuvieron tanto de la encuesta, como de la entrevista al Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo.

De la encuesta se concluye, que las acciones llevadas a cabo por Farmatodo influyeron positivamente en la percepción que tiene la población hacia la empresa, impactando y fortaleciendo su reputación; al igual que amplió y añadió valor en el reconocimiento de su imagen corporativa.

Adicionalmente, en la entrevista al Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo, destacó que incrementó el reconocimiento en la imagen corporativa y reputación de Farmatodo, lo que permitió posicionarse como un colaborador muy importante en el momento de la pandemia.

Con lo expuesto en este punto se puede concluir que el hecho de que Farmatodo haya realizado actividades que ofrezcan beneficios y ayuden a la población, como en este caso el proceso de vacunación contra la Covid-19, permitió que la percepción de los usuarios cambiara positivamente con respecto a Farmatodo, aumentando la reputación, fidelización y otorgando reconocimiento y valor a su imagen corporativa.

6.1.2. Conclusiones a partir de la triangulación de datos

Con relación a si el proceso de vacunación agregó valor y reconocimiento a la imagen corporativa de Farmatodo, tanto el 80% de la muestra como el experto informante William Paz Castillo, concuerdan en que el proceso de vacunación

realizado por Farmatodo incrementó el reconocimiento en su imagen corporativa y reputación.

El estudio *Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19* explica cómo la crisis de la Covid-19 impacta en la comunicación interna de las organizaciones y cómo repercute en su imagen corporativa y reputación, esto comprueba que la gestión de Farmatodo en el proceso de vacunación potenció su reconocimiento en la imagen corporativa e incidió directamente en la reputación de la organización de manera positiva.

Sobre el impacto que tuvo el proceso de vacunación tanto en la población vacunada como en Farmatodo, 96.7% de las personas encuestadas se sintieron muy satisfechos con el proceso de vacunación. El experto informante el Dr. Julio Castro resaltó que influyó positivamente, aumentando la cobertura de vacunas, generando el fácil acceso, promoviendo la confianza y calidad en dicho proceso; mientras que William Paz Castillo comentó que sí hubo beneficios para Farmatodo desde el punto de vista de aprendizaje, trabajando con el Estado, con las instituciones sanitarias y dejando a Farmatodo en un buen posicionamiento.

En el estudio *Responsabilidad social empresarial en el contexto de COVID-19* explica cómo el trabajo conjunto entre lo económico, social y ambiental promueve la generación de beneficios a las empresas y a la sociedad. Se comprueba que además de los beneficios que percibió la sociedad, Farmatodo también adquirió aprendizajes trabajando con el Estado, instituciones sanitarias y con los distintos gremios, lo que le permitió tener una visión compartida sobre la pandemia. Esto evidencia que el trabajo en conjunto puede lograr tanto beneficios a las empresas, como a la sociedad.

6.2 Recomendaciones

La presente investigación tuvo como propósito definir el impacto del proceso de vacunación contra la Covid-19 en la imagen corporativa de Farmatodo y analizar su rol de responsabilidad social empresarial.

En el instrumento N°III (cuestionario) en relación con la pregunta ¿Le gustaría que Farmatodo organizara otros procesos de vacunación para niños y adultos referidos a otras enfermedades? Los resultados obtenidos arrojaron que 149 personas de la muestra total (99,3%) expresaron que sí les gustaría, mientras que solo 1 persona (0,7%) comentó que no.

En vista de los resultados, se le recomienda a la organización estudiada generar un programa de Responsabilidad Social Empresarial en materia de vacunación, que vaya en alianza con autoridades gubernamentales, de manera que se potencie la inmunización contra distintas enfermedades. Se sugiere, también, que este programa de RSE se dé a conocer mediante estrategias de comunicación interna y externa.

Por otro lado, a partir de lo que se vivió, se recomienda que Farmatodo dé a conocer su experiencia como colaborador en el proceso de vacunación contra la Covid-19, es decir, que se genere un documento en donde expongan cómo fue llevado a cabo el proceso de procura de vacunas, su distribución, la capacitación del personal y otro tipo de información que facilite el conocimiento sobre esta situación; de esta manera otros gremios del sector salud podrán orientarse, generar investigaciones a partir de la experiencia de Farmatodo y aplicar métodos similares de acción.

También se recomienda que a partir de este contacto que tuvo Farmatodo con entes gubernamentales autorizados, se coordinen jornadas médicas gratuitas en apoyo a las comunidades vulnerables que no tienen los suficientes recursos para tratar temas de salud.

Es importante tomar en cuenta que 8 personas (5.4%) experimentaron desconfianza en el proceso de vacunación, a pesar de ser un bajo porcentaje, se recomienda que Farmatodo explique, en futuras ocasiones, con detalle en qué consiste el programa o actividad a tratar, la vacuna o medicamento que se esté colocando o qué síntomas puede experimentar, con el objetivo que las personas sientan cercanía y confianza con Farmatodo y que la organización se convierta en la primera opción para vacunarse o recibir algún medicamento.

Finalmente, entendiendo que Farmatodo es una de las cadenas del sector farmacéutico con más prestigio y recorrido en el país, se recomienda que la organización mantenga su misión y valores a través de acciones como lo fue la decisión de integrarse al proceso de vacunación contra la Covid-19; si adicionalmente a eso refuerza sus programas de Responsabilidad Social Empresarial con atención médica y vacunación, estarán potenciando su visión de ser líderes en América Latina.

REFERENCIAS

Berganza Ma y Ruiz J. (2005) *Investigar en Comunicación. Guía Práctica de métodos y técnicas de investigación social en comunicación.* Madrid, España. Editorial Mc Graw Hil.

Limón, M. (2008) *Imagen corporativa. Estrategia organizacional de la comunicación global.* México, Editorial Trillas.

Denzin, N. (1970). *Sociological Methods: a Source Book.* Chicago, Aldine Publishing Company.

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill.

Ascanio, R., Quero, H y Hernández, G. (2020). *Nuevas tendencias en la comunicación organizacional.* Caracas. Editorial Abediciones.

Fuentes vivas

Dr. Castro J. (2023). Médico internista e infectólogo de la Policlínica Metropolitana y profesor del Instituto de Medicina Tropical de la Universidad Central de Venezuela.

Castillo W. (2023). Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo.

Referencias Electrónicas

American Thoracic Society. (2020). *¿Qué es el Covid-19? Formalmente "el nuevo nCOV-2019 Coronavirus".* https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/spanish/covid-19.pdf (consultado 3-05-2023).

Banco Mundial. (s.f). *Capítulo 1. Los impactos económicos de la pandemia y los nuevos riesgos para la recuperación.*
https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022/brief/chapter-1-introduction-the-economic-impacts-of-the-covid-19-crisis (consultado 16-05-2023).

Barros, M., Astudillo, R. y Morales, S. (2021). *Responsabilidad social empresarial en el contexto del COVID-19*. Socialium https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/download/813/998/1758 (consultado 22-04-2023).

Business Venezuela. (2020). *Farmatodo ratifica su compromiso a través del programa Cuidamos Tu Salud en el marco del Día Mundial de la Diabetes.* http://revistabusinessvenezuela.com/webv/tendencias/farmatodo-ratifica-su-compromiso-a-traves-del-programa-cuidamos-tu-salud-en-el-marco-del-dia-mundial-de-la-diabetes-2/ (consultado 14-04-2023).

Cajiga, J. (s.f). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial.* Centro Mexicano para la Filantropía. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf (consultado 03-05-2023).

Canal, R. (2020). *COVID-19: una prueba real de responsabilidad social.* Deloitte. https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/COVID-19-una-prueba-de-responsabilidad-social.html (consultado 04-05-2023).

Concilia2. (2018). *El rol estratégico de la RSE en una empresa.* https://www.concilia2.es/el-rol-estrategico-de-la-rse-en-una-empresa/ (consultado 04-05-2023).

EITO, A. & GÓMEZ, J. (2013). *El concepto de comunidad y trabajo social. Revista Espacios Transnacionales.* https://espaciostransnacionales.xoc.uam.mx/wp-content/uploads/2023/01/ET_01_EitoGomez.pdf (consultado 04-05-2023).

Farmatodo. (2022). *Nuestros Colaboradores descubriendo nuestra nueva Misión, Visión y Valores.* LinkedIn. https://www.linkedin.com/posts/farmatodo_nuestros-colaboradores-descubriendo-nuestra-activity-7001038418184937472-89AN?utm_source=share&utm_medium=member_desktop (consultado 14-04-2023).

Francisco, R. (2020). *La madre de todas las tormentas: Venezuela frente a la crisis de la Covid-19.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439267 (consultado 16-05-2023).

Huguet, G. (2022). *Grandes pandemias de la historia*. National Geographic. https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178 (consultado 15-05-2023).

Henao, K y Rivera, L. (2022). *Beneficios laborales y su relación con las necesidades e intereses de las personas en cuatro organizaciones manufactureras de Colombia.* Universidad EAFIT. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/31847/KarenMelisa_HenaoEcheverri_LeidyViviana_Rivera_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=Los%20beneficios%20laborales%20son%20aquellos,realizado%20(Jim%C3%A9nez%2C%202017) (consultado 15-05-2023).

Henao, L., Pellegrini, A., Navas, J., Campillo, B., Guerra, R., Badillo, R., Ramírez, J., Niño, C. y Guardiola, A. (2021). *La Pandemia de COVID-19 y un nuevo orden mundial. https://ediciones.ucc.edu.co/index.php/ucc/catalog/book/282. (consultado 02-05-2023).*

Lencinas, A. (2003). *Imagen corporativa.* Universidad Abierta Interamericana. https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC048670.pdf (consultado 03-05-2023).

Marcela, C. (2021). *Covid-19 y vacunación en América Latina y el Caribe: desafíos, necesidades y oportunidades*. UNESCO https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378377 (consultado 22-04-2023).

Ministerio del Poder Popular para la Salud de Venezuela. *Centros de vacunación Covid-19.* https://sites.google.com/view/centros-de-vacunacion-covid/inicio (consultado 14-04-2023).

Mayoclinic. (s.f). *La COVID-19 y el desarrollo e investigación de la vacuna relacionada con esta enfermedad.* https://www.mayoclinic.org/es-es/coronavirus-covid-19/history-disease-outbreaks-vaccine-timeline/covid-19 (consultado 13-04-2023).

Muñoz, Cervantes y López. (2014). *La responsabilidad social empresarial y de imagen corporativa como estrategia de posicionamiento en empresas de Guadalajara.* Red Internacional de Investigadores en Competitividad. https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1280/949 (consultado 03-05-2023).

Organización Panamericana de la Salud. (2023). *Número de muertes por Covid en las Américas.* OPS. https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19 (consultado 13-04-2023).

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Acceso y distribución de vacunas: ¿cómo se logrará distribuir de manera justa y equitativa una cantidad limitada de existencias?* https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/access-and-allocation-how-will-there-be-fair-and-equitable-allocation-of-limited-supplies (consultado 13-04-2023).

OPS y OMS. (2020). *Covid-19 Glosario sobre brotes y epidemias. Un recurso para periodistas y comunicadores.* https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-glosario-sobre-brotes-epidemias-recurso-para-periodistas-comunicadores (consultado 2-05-2023).

Ortiz, C. (2021). *La responsabilidad social empresarial y el papel de las empresas en la construcción de sociedad*. Scielo. ://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2013000100121#:~:text=El%20objetivo%20principal%20que%20persigue,(Banco%20Mundial%2C%202013). (consultado 4-05-2023).

OPS y OMS. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia.* https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia (consultado 15-05-2023).

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Weekly epidemiological update on COVID-19 - 11 May 2023.* https://www.who.int/publications/m/item/weekly-epidemiological-update-on-covid-19---11-may-2023 (consultado 16-05-2023).

OMS y OPS. (2022). *A medida que los casos de COVID-19 siguen aumentando, muchos corren el riesgo de desarrollar la condición de post COVID-19.* https://www.paho.org/es/noticias/29-6-2022-medida-que-casos-covid-19-siguen-aumentando-muchos-corren-riesgo-desarrollar#:~:text=Se%20calcula%20que%20entre%20el,y%20problemas%20de%20salud%20mental. (consultado 16-05-2023).

Pont, E. (2020). *Pfizer, BioNTech y Moderna: las empresas farmacéuticas que están detrás de las primeras vacunas contra la Covid-19.* La Vanguardia https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20201119/49524139233/pfizer-moderna-biontech-empresas-detras-vacuna-covid-19.html (consultado 26-04-2023).

Romay, M. Villalobos, A. (2014). *Responsabilidad social empresarial de los medios impresos del Estado* Zulia. http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1710/1646. (consultado 03-05-2023).

Shum, A. (2006). *Manual para la implementación de la responsabilidad social empresarial: una guía práctica para empresas que buscan una competitividad sostenible*. Cegesti. http://www.cegesti.org/manuales/download_manual_rse/Manual_RSE_Espanol.pdf (consultado 03-05-2023).

Schomberg W y Fonte G. (2020). *La OMS declara pandemia el brote de coronavirus COVID-19.* Reuters. https://www.reuters.com/article/salud-coronavirus-idESKBN20Y36B (consultado 15-04-2023).

Silva J y Pacahuala R. (2021). *Los gobiernos y la vacunación contra la COVID-19.* National Library of Medicine. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8045421/ (consultado 14-04-2023).

Real Academia Española (2022). *Beneficio.* https://dle.rae.es/beneficio?m=form (consultado 04-05-2023).

Torres, D. Melo, J. Gallardo, N. (2019). *El valor de los Beneficios Sociales hacia la satisfacción laboral: Clínicas de Villavicencio, Colombia.* UANL y FACPYA. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.40.pdf (consultado 04-05-2023).

Vargas, L. (1994). *Alteridades.* https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf (consultado 03-05-2023).

Al Rojo Vivo. (2023). *Coronavirus es declarado como pandemia mundial por la OMS. Telemundo.* (1126) Coronavirus es declarado como pandemia mundial por la OMS | Al Rojo Vivo | Telemundo - YouTube (consultado 3-05-2023).

Sanitas. (s.f). *Vacunas. Qué son, cómo actúan y su importancia.* https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/prevencion-salud/vacunacion/importancia-vacunas/index.html (consultado 3-05-2023).

Vargas, L. (1994). *Alteridades.* Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf (consultado 03-05-2023).

Worldometer. (2023). *Número de personas fallecidas a causa del coronavirus en el mundo a fecha de 30 de junio de 2023, por país.* Statista. https://es.statista.com/estadisticas/1095779/numero-de-muertes-causadas-por-el-coronavirus-de-wuhan-por-pais/ (consultado 13-04-2023).

WordPress. (2022). *Farmatodo celebra 104 años contando la historia de lo posible*. https://farmatodo.wordpress.com/about/ (consultado 14-04-2023).

Xifra, J. (2020). *Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19.* El profesional de la información. https://www.profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/mar/xifra.pdf (consultado 22-04-2023).

ANEXOS

Anexo A

Sucursal de Farmatodo en Santa Mónica, Municipio Libertador

Anexo A 1

Sucursal de Farmatodo en Los Símbolos, Municipio Libertador.

Anexo B

Guía de preguntas para el instrumento de recolección de datos I: Entrevista al Doctor e Infectólogo Julio Castro

1. ¿Cuáles fueron las vacunas que se aplicaron en Venezuela?

2. ¿Cuáles fueron las primeras instituciones u organizaciones autorizadas para vacunar en Caracas el Distrito Capital?

3. ¿Podría señalar cómo fue ese proceso de vacunación en la primera etapa respecto al tiempo de espera de los ciudadanos en las filas para vacunarse en los primeros meses?

4. ¿Cómo calificaría usted el proceso de vacunación realizado en Caracas durante los primeros 3 meses?

5. Acerca de las cifras de vacunación han circulado muchos datos oficiales, pero no se tiene certeza al respecto, ¿Qué podría indicar sobre el particular?

6. ¿Cuáles eran las edades requeridas para recibir la vacuna contra la Covid-19?

7. En su opinión, ¿Venezuela estuvo preparada para afrontar la situación de la Covid-19 en pandemia, en términos médicos, de insumos, capacidad de atención, medicinas, entre otros? Explique.

8. ¿De qué manera cree usted que vio afectada la imagen del gobierno en las primeras fases del proceso de vacunación?

9. ¿Qué opinión le merece el operativo realizado por instituciones privadas para vacunar, particularmente Farmatodo?

Anexo B 1

Transcripción de entrevista a Julio Castro (Doctor e Infectólogo). Instrumento N°I.

Pregunta 1: ¿Cuáles fueron las vacunas que se aplicaron en Venezuela?

Fueron, Sputnik, Sinopharm, que la gente llama la china y un poquito de vacuna cubana, Abdala.

Pregunta 2: ¿Cuáles fueron las primeras instituciones u organizaciones autorizadas para vacunar en Caracas el Distrito Capital?

En el principio el ministerio es el que en teoría andaba con toda la estrategia de vacunación, pero a medida que fue pasando el tiempo algunas otras organizaciones, no oficiales colaboraron con la vacunación, por ejemplo, la Cruz Roja Internacional alguna farmacias privadas como Farmatodo creo que Locatel también, no, no soy 100% seguro, pero hubo farmacias privadas. Se vacunaron en algunas iglesias, también utilizaron algunos colegios también para vacunar, pero el proveedor de las vacunas siempre fue el ministerio.

Pregunta 3: ¿Podría señalar cómo fue ese proceso de vacunación en la primera etapa respecto al tiempo de espera de los ciudadanos en las filas para vacunarse en los primeros meses?

En general no hay mucho detalle oficiales sobre eso, no hay una información que uno pueda obtener del Ministerio de Salud.

Nosotros, cuando digo nosotros es un grupo que se llama el observatorio venezolano de asuntos humanitarios y si hubo a partir de algún momento de la vacunación, a partir de marzo y abril creo del año pasado empezamos a hacer un formato, monitoreo en algunos centros de vacunación, eran un sistema de monitoreo hecho por ciudadanos, tenían una encuesta estructurada y ellos iban a los sitios veían lo que estaba pasando, hacía un par de preguntas y entonces reportaban. Bueno, esos reportes están disponibles porque nosotros los hicimos públicos, hubo notas de prensa, hubo ruedas de prensas relacionados con eso, pero hay todo un histórico de toda esa información, que es una información ciudadana no es información oficial, donde se detalla cuanto el tiempo de espera, cuántas personas están en la cola,

cuántas personas estaban vacunando, cuántas personas cuidaban, si te preguntan si había efectos secundarios o no. Había todo un cuestionario de preguntas que se hacían semanalmente para nosotros ver, hasta donde me acuerdo, creo que terminamos viendo en total algo así como unos 4.000 centros de vacunación en total no, no los 4.000 todo el tiempo, sino algunos una veces otros otras veces.

Nunca hubo información oficial, ni siquiera hay una lista de vacunación en el Ministerio de Salud, en algunos sitios publicaban algunas cifras, pero esas listas no estaban actualizadas, cambiaban con el tiempo entonces nosotros dado que no había información sobre el sistema de vacunación, pues empezamos a hacer ese formato de monitoreo ciudadano.

Pregunta 4: ¿Cómo calificaría usted el proceso de vacunación realizado en Caracas durante los primeros 3 meses?

Es difícil decir algo objetivo porque no tengo los números en la cabeza, lo que sí puedo decir que es encontrar es que, uno hubo muy poca campaña de estimulación a la vacunación, dos no habían unos criterios claros de vacunación en cuanto a dónde y quién debió vacunarse y que lo respetaran, por ejemplo, los médicos y el personal de salud que estamos en primer línea, quienes éramos los que primero teníamos que vacunarnos.

Al principio hubo mucha incertidumbre sobre dónde vacunarse, no había una estrategia clara de vacunación; esto hizo que hubiera mercado negro de vacunas y pagar para vacunarse en sitios que no eran adecuados, que no estaban identificados, las personas no estaban claras si se vacunaban con enfermeras con médicos y que hacía con los técnicos radiológicos y camilleros.

Al principio hubo mucha desinformación, los primeros dos o tres meses, hasta que bueno la gente fue entendiendo como era el sistema y se fue homogeneizando un poco la estrategia de vacunación que ya estaba más clara, quien debía ponerse Sputnik, quien debía ponerse Sinopharm, etcétera.

Entonces, al principio fue muy tormentoso, en los informes lo van a ver en los informes de esos meses van a ver nuestro comentario técnico sobre qué era lo que estaba pasando. Yo igual les puedo hacer llegar un documento que escribimos técnicamente como parte del equipo humanitario de relacionado con las el mundo académico médico.

Nosotros elaboramos una propuesta de vacunación de un documento que es como de 60 páginas donde evaluaba diferentes cosas, pues en el segundo documento que no es un documento público, era sobre el pensamiento de una serie de personas relacionadas con el mundo de la salud en particular de la vacunación, como veíamos nosotros, así trates de buscarlo no van a encontrar nada o no hay sino unas láminas de *Powerpoint.*

No van a encontrar un esquema estructurado, así como en Colombia, en Colombia tenía el lapso fecha plazo e indicaciones, números para llamar, había mucha información de cómo acceder al sistema de vacunación y aquí la verdad fue muy precario.

Pero sí, revisen Prodavinci para esa fecha hizo como una cobertura sobre los temas de vacunación quizás en los primeros tres meses donde reflejar a través de entrevistas con algunos de nosotros un poco qué era lo que pensamos de cómo está la situación de la vacunación en ese momento para que reconstruyan un poco ese timeline de lo que pasa en los primeros tres meses, pero aproveché o cinco artículos en relación a la vacunación.

Pregunta 5: Acerca de las cifras de vacunación han circulado muchos datos oficiales, pero no se tiene certeza al respecto, ¿Qué podría indicar sobre el particular?

En realidad, no hay datos de vacunación oficiales, cuando digo datos de vacunación oficiales es que tu puedas meterte en el ministerio de salud y tu puedas ver por municipio la cantidad de gente vacunada, mayores 50 años, menores 50 años, niños, adultos.

Aquí lo que hay son declaraciones de Twitter y de redes sociales de algunos personajes del Gobierno con cifras que unas son increíbles, son increíbles porque nadie se las cree y otras que son menos increíbles, pero igual que no tiene ninguna base metodológica que uno pueda citar; más allá de que Maduro dijo en determinado momento que habían vacunado 10 millones de personas y no habían vacunado ni uno en ese momento, por ejemplo.

Eran declaraciones políticas, era propaganda política, no información técnica; entonces, en el caso de la información técnica tú te metes en la página web de un centro colombiano y tú ves cómo va progresando la vacunación de mayores de 55 años, en Bogotá o en determinado departamento, por estado, por municipio, por población; aquí nunca había sino unos números ahí que decía Delcy Rodríguez una

vez, Jorge Rodríguez otra, los números no tenían secuencia lógica, volvían para atrás, volvían para delante, no había una información oficial verás que en mi opinión fuera creíble.

Nosotros hicimos una estimación de vacunas colocadas, pero es una estimación basada en mi encuesta que no necesariamente dice la verdad; entonces, en esa en esa información que publicamos, nosotros íbamos diciendo más o menos cuantos se vacunaban.

Otro grupo, el grupo de Marino González, junto con una encuestadora que se llamaba Delfus, hicieron unas encuestas que ellos publicaron resultados en Twitter entonces sigan a Marino González y busquen los Twitter de esos meses y porque él publicaba que yo no publicación de un grupo académico.

Me imagino que hicieron una encuesta sobre otras encuestas y en esa, o sea, en una encuesta de los políticos preguntaban, no, no sé cuál es la encuesta, sino encuesta de calidad de vida de los costos de la vida preguntaban, cuánta gente había sido con una y hace unas estimaciones de vacunación que se parecían bastante a la que nosotros teníamos, pero era por otro metodología. Entonces ahí pueden tener un dato comparativo y cómo fue progresando los porcentajes de vacunación que teníamos por dos grupos académicos diferentes, pero los resultados bastante parecidos la OPS también sacó algunos datos en el documento no sé cuál es la fuente de la UPS para decir los datos. Bueno, sí, sé cuál es la fuente.

El Ministerio de Salud tenía que cargar en un sistema internacional cuántas vacunas en teoría ponían, pero nunca lo hacían a tiempo; entonces siempre estaban como retrasados. Lo único que el Ministerio o que el gobierno decía eran cuántas vacunas llegaron, llegaron dos millones de Sputnik, pero no quiere decir que se hayan colocado, o que se pusieron; entonces la cantidad de personas vacunadas, siempre fue una interrogante muy grande y siempre había una brechita muy grande en lo que decían nuestros datos y lo que decían oficialmente el Ministerio de Salud o que decía el Ejecutivo que habían vacunado.

Pregunta 6: ¿Cuáles eran las edades requeridas para recibir la vacuna contra la Covid-19?

El esquema se fue planteando con el tiempo, al principio la primera onda fueron mayores de 65 años y personal de salud, posteriormente eran mayores de 45, posteriormente eran adultos y finalmente niños, o sea, hay una secuencia de las

edades progresivas en la medida que fueron creciendo las indicaciones de vacuna y que había disponibilidad de vacunas, entonces la idea era decir que sí se cumplió groseramente, fue que primero vacunaban a los de mayor riesgo y después vacunaban a los de menor riesgos, eso más o menos si se cumplió.

Pregunta 7: En su opinión, ¿Venezuela estuvo preparada para afrontar la situación de la Covid-19 en pandemia, en términos médicos, de insumos, capacidad de atención, medicinas, entre otros? Explique

Es una pregunta muy difícil de contestar, porque hablar de cada una de las cosas requeriría una charla de 40 minutos de insumos, una charla de 40 minutos de diagnóstico, una charla de 40 minutos de personal, o sea, es muy complicado.
Lo que sí puedo decir en términos generales es que Venezuela venía o estaba en medio de una situación de emergencia humanitaria compleja antes de que llegara el Covid, que hacía predecir que la situación no iba a ser buena, es decir el porcentaje desabastecimiento de medicamentos era muy importante, ahí pueden ver una página web de otros sistemas monitoreo que tenemos que se llama la encuesta nacional de hospitales, el www.encuestanacionaldehospital.com, ahí están todo el histórico del monitoreo de la situación de salud de los hospitales desde el 2018 hasta ahorita y ahí van a tener una referencia contextual de cuál era la situación de salud antes del Covid y también, cuál ha sido la situación durante el Covid, entonces esos datos en general son claros.

Venezuela tiene un sistema de salud con uno de los peores indicadores de la región, sino el peor, en cobertura de vacuna, en un número de niños controlados del embarazo, número de madres que se hacen citología, hay una mortalidad materna infantil, mortalidad general, no importa qué indicador de salud veas tú, todos los indicadores son muy malos; entonces cuando tu tienes una situación muy mala y te viene una situación mala como la pandemia, pues el resultado en general que uno esperaba no era bueno.

Hay la sensación de que el impacto en Venezuela en términos de epidemia pareciera haber sido un poco menor que Colombia, por ejemplo, que es nuestro vecino más cercano que es muy parecido a nosotros en el punto de vista cultural, etcétera, etcétera y bueno.

Nosotros publicamos un *paper* es un *paper* científico donde analizamos los diferentes factores asociados al crecimiento de la epidemia durante la primera onda,

pandémica y resulta que la falta de gasolina en el país, probablemente fue un ralentizador de la transmisión, porque en la medida que la gente no se movía la transmisión disminuyó, es decir, no fue la misma tasa de ataque durante la primera onda pandémica, que por ejemplo, tuvo Colombia en términos en términos reales; entonces ahí hay unos factores que bueno son difíciles de analizar, pero ese trabajo también se lo pueden enviarme una noticia, los envío eso está publicado ya es un trabajo con autores internacionales utilizando un modelo matemático donde referimos que tiene

Que Venezuela no hubiera tenido gasolina no fue un enriquecedor de la transmisión durante la primera ola pandémica, de ahí en adelante, quizás fue más o menos igual o fue parecido al resto de los países de América Latina, pero con un impacto similar en términos reales con un gran problema.

En Venezuela los datos reales del caso tienen un gran interrogante, porque en Venezuela solamente se aceptaban los casos que tenían PCR positivo hecho por el Ministerio de Salud, por ejemplo, todo el que se hacía un PCR un sitio privado no iba al sistema, la gente que no se hacía PCR o se hacían pruebas de antígenos tampoco iba al sistema; entonces el número total de casos y el número total de fallecidos, eso lo pueden ver en la encuesta nacional de hospitales también porque hay un informe sobre Covid no coincidían siempre los números de fallecidos en la encuesta de hospitales por patologías respiratoria eran mayores que 5 veces que los que decía el gobierno, o sea 5 veces más; entonces, cuando dices que el impacto no es tan grande, no está diciendo la verdad, porque estas midiendo el impacto en base a los oficiales, no en base a los datos extraoficiales que es una realidad; entonces, al final la conclusión es que no hay razones para pensar que Venezuela esté protegida que no fuera por la falta de gasolina y dada la situación de precariedad que había en los hospitales el impacto final después de tres o cuatro ondas pandémicas en términos más o menos el mismo que en el resto de América.

Pregunta 8: ¿De qué manera cree usted que vio afectada la imagen del gobierno en las primeras fases del proceso de vacunación?

Para mí es, es muy subjetivo hablar de eso, no hay elementos duros inclusive encuestas y que nos hagan pensar cómo pensó la gente en relación al gobierno, yo diría que para el gobierno la pandemia fue una forma de enfriamiento de la situación política que venía muy dura en el 2019 y la pandemia de alguna manera el frío el

proceso político que venía calentando creo que es algo que hoy en día todo el mundo aceptó y es probable que el gobierno al controlar toda la vocería relacionada con la epidemia porque nadie tenía derecho a decir nada muy probablemente tuvo la capacidad de controlar un poco la opinión pública en término general y creo que el gobierno controló muy bien la narrativa porque no permitía voces alternativas en la epidemia más la cuarentena creo que en definitiva ese manejo le fue favorable, en términos de que quizás no se sintiera de forma muy importante el impacto de la pandemia, además el hecho de no dar números no dan número exactos sobre lo que realmente estaba pasando probablemente les ayudó tanto al principio como al final de la pandemia; entonces creo que en definitiva la gente tuvo una percepción que probablemente no era tan mala como lo que pasó, pero manejada por la narrativa gubernamental que implicaba el control de los medios de comunicación.

Pregunta 9: ¿Qué opinión le merece el operativo realizado por instituciones privadas para vacunar, particularmente Farmatodo?

Fíjate, esos operativos no son iniciados por la industria privada per se, no fue que ellos dijeron hay nosotros vamos a comprar vacunas y las vamos a poner, en el documento que te dije que nosotros hicimos habíamos ya dicho antes de que eso pasara, que podía hacer una buena estrategia para efectos aumentar la cobertura y aumentar la capacidad de acceso de los ciudadanos a la vacunas que cuantos más sitios hubieran para vacunación, eso redundaría que fuera más eficiente la vacuna y que de alguna manera las farmacias privadas en Venezuela tenían un perfil de confianza entre los usuarios muy altos y que permitiría que la gente fuera vacunarse con mayor con mayor facilidad.

Yo sí creo que la incorporación de la farmacia privada, todas ellas, dio un empujón importante tanto el aumento de la cobertura como la confianza y la calidad de los sistemas de vacunación, porque una cosa es que vacuna es una escuela que no tiene luz ni agua y otra cosa es que vacunen en una farmacia que tiene luz tiene aire acondicionado, tiene farmaceuta, tiene personas entrenadas, etcétera; entonces, yo creo que la incorporación de ese sector fue un avance muy positivo en el acceso y la cobertura y en la confianza de los usuarios.

Anexo C

Guía de preguntas para el instrumento de recolección de datos II: Entrevista a William Paz Castillo, Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo.

1. ¿En qué momento de la pandemia Farmatodo formó parte del proceso de vacunación?

2. ¿Cuáles vacunas utilizó Farmatodo para combatir la Covid-19?

3. Al comienzo del proceso de vacunación, ¿Cuál era la capacidad de vacunas que tenía Farmatodo contra la Covid-19?

4. ¿Qué elementos de la organización Farmatodo fueron determinantes en la decisión de participar en el plan de vacunación?

5. ¿Qué factores incidieron en la aprobación de Farmatodo como instancia privada para que formara parte del proceso de vacunación?

6. ¿De qué manera el proceso de vacunación de Farmatodo agregó valor a la imagen corporativa y reputación de la Institución?

7. ¿En qué medios de comunicación se apalancó la campaña de vacunación en Farmatodo?

8. ¿La población vacunada a través de Farmatodo fue mayor a la población vacunada por entidades públicas?

9. ¿Formó el proceso de vacunación contra la Covid-19, parte de un programa de responsabilidad social o fue una actividad puntual dada bajo el contexto que se vivió?

10. A partir del proceso de vacunación que realizó Farmatodo ¿Se creó algún programa de Responsabilidad Social Empresarial?

11. ¿Cómo evaluó Farmatodo el impacto que tuvo el proceso de vacunación en sus beneficiarios y/o clientes?

12. ¿Generó algún beneficio tangible el proceso de vacunación contra la Covid-19?

Anexo C 1

Transcripción de entrevista a William Paz Castillo (Director de Relaciones Corporativas de Farmatodo). Instrumento N°II.

Pregunta 1: ¿En qué momento de la pandemia Farmatodo formó parte del proceso de vacunación?

Apenas el gobierno declara formalmente la pandemia en Venezuela, se creó la comisión presidencial contra la Covid, de alto gobierno. Fue formado por la presidencia, el ministro de salud, el doctor Carlos Alvarado y otras instituciones. En ese momento se dio un protocolo de cómo se tenía que operar, tanto las personas como las empresas y se determinaron cuáles eran los sectores estratégicos que tenían que buscar un mecanismo de inmunización para que sirviera la operación. Dentro del sector comercio entra el sector farmacia y dentro del sector farmacia está Farmatodo. La primera labor que hicimos fue consultar con el alto gobierno como era el mecanismo de procura de la vacuna, tomando en cuenta que habían ciertas limitaciones del estado y nosotros queríamos ver cómo inmunizábamos al estado. Empezamos a trabajar con una institución adscrita a la comisión presidencial que se llama Motor Farmacéutico, está activa. Dicha institución nos convocó a nosotros como cámara de farmacia y a otras del sector farmacia, CANAMEGA, CIFAR Y Cámara Venezolana de Medicamentos. Convocó a la Cámara de Droguería y luego a CAVEFARM. Farmatodo tocó puertas en otras embajadas para ver cómo era el proceso de procura y llegamos a la conclusión de que íbamos a hacerlo con nuestros farmacéuticos, nos cedieron las vacunas a través del SEFAR, un instituto autónomo del conglomerado de salud, donde se armó un equipo de trabajo de las distintas cámaras para que todo el proceso de egreso de las vacunas, traslados, cadena de fríos, instalación de centros de vacunación, ver la trazabilidad y evitar merma de vacunas. El acuerdo fue hacerlo de una manera de bajo perfil e ir hacia los trabajadores y gente de la industria, laboratorios, centros de distribución a escala nacional. Fue un trabajo en equipo, se empezó a escala nacional, cada una de las empresas apoyó en suministrar combustible, transporte, recursos humanos, computadoras para hacerlo bajo perfil.

Pregunta 2: ¿Cuáles vacunas utilizó Farmatodo para combatir la Covid-19?

Sinovac y Sinopharm, muy poco la rusa Sputnik. Esta era más complicada de manejar, tenían que lograr -22 grados para mantenerla.

Pregunta 3: Al comienzo del proceso de vacunación, ¿Cuál era la capacidad de vacunas que tenía Farmatodo contra la Covid-19?

Al finalizar la primera etapa del proceso de vacunación, se vacunaron a 30 mil trabajadores de todo el sector farmacéutico y pasaron a una etapa de evolución para vacunar al público.

Pregunta 4: ¿Qué elementos de la organización Farmatodo fueron determinantes en la decisión de participar en el plan de vacunación?

Primero que el comité ejecutivo de la empresa decidiera, querer inmunizar a las personas y estar totalmente de acuerdo a hacerlo.

Esta decisión involucraba que las áreas operativas, farmacias y farmacéuticos, estuvieran capacitados sobre todo para saber cómo colocar la vacunar, cuáles son los efectos adversos y que pudieran ser recortados inmediatamente. Fuera de la empresa un factor importante fue la coordinación con los otros gremios de trabajar en equipo y disponer recursos, es decir una droguería como Nena o la Droguería del Oeste decir, mira aquí están mis camiones, transportistas y por otro lado Farmatodo puso el gasoil por ejemplo y los agentes listos para que vacunaran en laboratorios Calox o en Leti.

Fue bien diversa la ayuda, no se limitaba a que cuando la vacuna llegaba a Farmatodo solo se ocupaba Farmatodo, tu veías gente de esas cámaras trabajando por el proceso de vacunación. El factor clave es el relacionamiento que tienen las instituciones con el Estado, a lo largo de los años, se ha convertido en una relación de confianza. El relacionamiento es importante ya que darle a una institución privada una responsabilidad de una política pública en cualquier país no es fácil. Tiene que haber mucha confianza para que sepan que van a haber tantas personas vacunadas y tantas vacunas.

Pregunta 5: ¿Qué factores incidieron en la aprobación de Farmatodo como instancia privada para que formara parte del proceso de vacunación?

La confianza fue un factor clave, el buen relacionamiento de los gremios con las autoridades fue lo que determinó que cedieran de manera gratuita las vacunas.

Pregunta 6: ¿De qué manera el proceso de vacunación de Farmatodo agregó valor a la imagen corporativa y reputación de la Institución?

Demasiado, ante distintos grupos de interés, ante distintos Stakeholders, nosotros nos posicionamos desde el punto de vista como un colaborador en el marco de la pandemia, más allá de un tema de productos y servicios y también los trabajadores muy agradecidos, que empezaron a trabajar ya inmunizados dándole la tranquilidad a ellos y a sus familias.

Pregunta 7: ¿En qué medios de comunicación se apalancó la campaña de vacunación en Farmatodo?

Nada, todo lo contrario. El acuerdo fue evitar este elemento, ya que era un tema de generar expectativas, o sea si hay que vacunar más adelante, la segunda etapa que era vacunar al público. O sea, porque en esta primera etapa entraba el sector farmacéutico y después entró la agroindustria. Había supermercados que por la Asociación Nacional de Supermercados y Autoservicios (ANSA) pedían ser centro de vacunación.

Por otro lado, al vacunar a los trabajadores tú puedes decir ahora si vamos a los dos, público y privado; entonces ves cuando la vacunación en CDI estaba a la par de Farmatodo. Comunicacionalmente el acuerdo fue no todavía divulgarlo y si había que divulgar era el Estado el encargado de hacerlo y eso era mucho mejor.

Pregunta 8: ¿La población vacunada a través de Farmatodo fue mayor a la población vacunada por entidades públicas?

No, no, la del Estado sí fue más. Actualmente hay 4.000 personas vacunadas por Farmatodo.

Pregunta 9: ¿Formó el proceso de vacunación contra la Covid-19, parte de un programa de responsabilidad social o fue una actividad puntual dada bajo el contexto que se vivió?

No, conceptualmente no, depende de cómo definas la responsabilidad social, es más un acuerdo institucional, o sea, no quiero mezclar los programas de Farmatodo o de la cámara con un acuerdo institucional que marcó la pandemia.

Pregunta 10: A partir del proceso de vacunación que realizó Farmatodo ¿Se creó algún programa de Responsabilidad Social Empresarial?

No, pero Farmatodo tiene el programa Cuidamos tu Salud enfocado en la prevención y diagnóstico de la hipertensión y diabetes. En el sector farmacia tiene servicio de inyectología gratuito. Seguimos vacunando contra la Covid-19, todavía hay gente rezagada o finalizando su ciclo de manera gratuita, eso es importante.

Pregunta 11: ¿Cómo evaluó Farmatodo el impacto que tuvo el proceso de vacunación en sus beneficiarios y/o clientes?

El objetivo estaba en el indicador, número de dosis entregadas, número de personas, ahí lo cumplimos, a lo mejor hubo algún detalle mal manejado, una que se rompió, tuvo un 99,9% de efectividad.

El objetivo en números se vacunaron y cumplimos el objetivo con los centros de vacunación, ojo, no son las 179 farmacias, pero las que nosotros nos planteamos como empresas ponerlas, siguieron funcionando y sobre todo porque estaban certificadas por el sector farmacéutico, eso iba desde que tuviera planta eléctrica que estuviera operativa, que el combustible para la planta estuviera garantizado, que el personal estuviera capacitado y en disposición, que tuvieran un equipo b, si no está la doctora ¿Qué hacemos, paramos el centro de vacunación? No, viene otra persona para que se encargue de eso.

Pregunta 12: ¿Generó algún beneficio tangible el proceso de vacunación contra la Covid-19?

Muchos, primero desde el punto de vista de aprendizaje que siempre hemos trabajado con el estado, las instituciones sanitarias, nos dejó un buen posicionamiento.

Con los gremios nos unimos más, poder conocer a la gente de las droguerías, a la gente de los laboratorios nos ayudó muchísimo más a construir una visión compartida sobre la pandemia, que a lo mejor uno puede tener ciertas diferencias comerciales, eso optimizó mucho la relación porque había mucha empatía institucional. Internamente también se le reconoció a todos nuestros regentes, a los que quisieron, porque fue algo espontáneo, o sea, decirle a un farmacéutico que te inyecte en un proceso de inmunización no estaba obligado, fue una invitación, sobre todo a los médicos asistenciales y farmacéutico asistencial que colaboraron.

Anexo D

Cuestionario para la encuesta. Instrumento III.

A continuación, se muestra el cuestionario con las preguntas para el instrumento N°III**,** que fue aplicado a una muestra estimada de 150 individuos que habían sido vacunados por Farmatodo, residenciados en Distrito Capital, de entre 11 y más de 60 años de edad.

Esta encuesta fue elaborada por estudiantes de la Universidad Católica Andrés Bello con el objetivo de recolectar información y datos para su Trabajo Final de Concentración de Comunicaciones Corporativas.

El propósito de la presente investigación fue evaluar el impacto que tuvo el proceso de vacunación contra la Covid-19 en la imagen corporativa de Farmatodo y su rol de Responsabilidad Social Empresarial.

1. **Rango de edad**

    a) 11-20

    b) 21-30

    c) 31-40

    d) 41-50

    e) 51-60

    f) 60 en adelante

2. **Género**

    a) Femenino

    b) Masculino

    c) Bigénero

3. **¿Usted se vacunó contra la Covid-19 en Caracas al comienzo del proceso de vacunación en Venezuela?**

a) Sí

b) No

4. Si la respuesta a la pregunta anterior fue sí, señale en ¿Cuál de los operativos del gobierno lo hizo?

a) Hotel Alba

b) Los Próceres

c) Liceo Gustavo Herrera

d) Universidad Bolivariana

e) Otro: _____

5. Las próximas dosis de la vacuna contra covid-19 usted se la puso en:

a) Farmatodo
b) Un establecimiento público
c) Otro: _____

6. ¿Si se vacunó esta vez en Farmatodo, cómo fue esa experiencia, en comparación con la primera vez que lo hizo en un establecimiento público?

a) Muy buena
b) Buena
c) Ni buena ni mala
d) Mala
e) Muy mala

7. ¿Cómo considera el proceso de vacunación en Farmatodo?

a) Muy rápido
b) Normal
c) Lento

d) Muy lento

8. ¿Fue de fácil acceso llegar a Farmatodo para recibir la vacuna?

a) Sí
b) No

9. En una escala del 1 al 5 ¿Qué tanta confianza experimentó durante la vacunación contra la Covid-19 recibida en Farmatodo? Siendo 1 total desconfianza y 5 total confianza.

a) 1
b) 2
c) 3
d) 4
e) 5

10. Saber que Farmatodo empezó a vacunar contra la Covid-19 hizo que disminuyera su incertidumbre en cuanto al acceso a una vacuna.

a) Sí
b) No

11. Considera que Farmatodo en el proceso de vacunación contra la Covid-19 le brindó. Puede seleccionar varias opciones.

a) Seguridad
b) Comodidad
c) Ninguno

12. ¿Considera que el hecho de que Farmatodo participara en el plan de vacunación modificó su percepción hacia la imagen de la empresa?

a) De manera positiva
b) De manera negativa
c) No cambió

13. **En una escala del 1 al 5. ¿Cambió su fidelidad hacia Farmatodo? Siendo 1 no cambió y 5 cambió totalmente.**

a) 1
b) 2
c) 3
d) 4
e) 5

14. **¿Considera que Farmatodo incrementó su reconocimiento en la imagen corporativa con la jornada de vacunación contra la Covid-19?**

a) Sí
b) No

15. **En una escala del 1 al 5 ¿Qué tan satisfecho se siente con el proceso de vacunación de Farmatodo? Siendo 1 totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho.**

a) 1
b) 2
c) 3
d) 4
e) 5

16. **¿Pudiera decir que se siente agradecido con Farmatodo por formar parte del proceso de vacunación?**

a) Sí
b) No

17. **¿Le gustaría que Farmatodo organizara otros procesos de vacunación para niños y adultos referidos a otras enfermedades?**

a) Sí
b) No

Anexo E

UCAB Universidad Católica ANDRÉS BELLO

CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UCAB UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Por medio de la presente comunicación, yo María Gabriela Zubillaga, cédula de identidad Nº 7682365, hago constar que he revisado y validado el /los instrumento (s) del Trabajo Final de Concentración Corporativa, titulado: Farmatodo y la vacunación contra la Covid-19. Efecto en su imagen corporativa con fecha, 31 de mayo de 2023, y el cual fuera realizado por los bachilleres Andrea Goncalves, C.I. 29.577.841 y Andrea Muñoz, C.I. 27.624.102 como requisito establecido por la Escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello.

Nombre María Gabriela Zubillaga

Firma