	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(88)

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	OMAR FERNANDO ARMESTO SALAS JORGE ANDRES QUINTERO TORRADO
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRIGUEZ
TÍTULO DE LA TESIS	CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA EN LA CIUDAD DE OCAÑA

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

El trabajo de grado que a continuación se presenta, se basó en los objetivos propuestos, como fueron: Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Clínica Nuestra Señora de Torcoroma, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa; identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas con sus grupos de interés; y, aplicar y analizar el instrumento sobre prácticas de responsabilidad social empresarial en la Clínica Nuestra Señora de Torcoroma inscritas en el “Registro especial de prestadores de servicios de salud” en Ocaña.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 88	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 20	CD-ROM: 1
-------------	---------	-------------------	-----------



**CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN LA CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA EN
LA CIUDAD DE OCAÑA**

**OMAR FERNANDO ARMESTO SALAS
JORGE ANDRES QUINTERO TORRADO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

**CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN LA CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA EN
LA CIUDAD DE OCAÑA**

**OMAR ARMESTO SALAS
JORGE ANDRES QUINTERO TORRADO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Administrador de Empresas**

**Director
LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRIGUEZ
Magíster en Gestión y Desarrollo de Empresas sociales
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	13
<u>1. CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA EN LA CIUDAD DE OCAÑA</u>	14
1.1 <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	14
1.2 <u>OBJETIVOS</u>	15
1.2.1 General	15
1.2.2 Específicos	15
1.3 <u>JUSTIFICACIÓN</u>	15
1.4 <u>DELIMITACIONES</u>	16
1.4.1 Conceptual	16
1.4.2 Operativa	17
1.4.3 Temporal	17
1.4.4 Geográfica	17
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	18
2.1 <u>MARCO HISTÓRICO</u>	18
2.1.1 Origen y evolución histórica de la responsabilidad social empresarial	18
2.1.2 La responsabilidad social empresarial en Colombia	20
2.1.2.1 Acciones futuras de la responsabilidad social	23
2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local	24
2.2 <u>MARCO CONCEPTUAL</u>	26
2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial	26
2.2.2 Gerencia Social	27
2.2.2.1 Consideraciones estratégicas sobre la gerencia social. Necesidad de la gerencia social.	28
2.2.2.2 Naturaleza de la gerencia social integral e incluyente.	29
2.2.2.3 Teleología de la gerencia social integral e incluyente	30
2.2.2.4 La responsabilidad social, concepto articulador de la gerencia social	32
2.2.3 Gerencia pública.	33
2.2.3.1 Objetivos de la gerencia pública	34
2.2.4 Gerencia privada	35
2.3 <u>MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE</u>	35
2.3.1 Teoría de los stakeholders	35
2.3.2 Teoría de la actuación social de la empresa.	39
2.3.3 Teoría del valor para el accionista o capital fiduciario.	39
2.4 <u>MARCO LEGAL</u>	39
2.4.1 Constitución política de Colombia	40

3. <u>DISEÑO METODOLÓGICO</u>	42
3.1 <u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	42
3.2 <u>POBLACIÓN</u>	42
3.3 <u>MUESTRA</u>	42
3.4 <u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	43
3.5 <u>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</u>	43
4. <u>RESULTADOS</u>	44
4.1 <u>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA, DETERMINANDO LAS CONDICIONES ACTUALES DE MANERA INTERNA Y EXTERNA</u>	44
4.2 <u>PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EJECUTADAS CON SUS GRUPOS DE INTERÉS</u>	49
4.3 <u>INSTRUMENTO SOBRE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA</u>	55
4.3.1 Respuesta dada por los usuarios de la Clínica Torcoroma.	55
4.3.2 Respuesta a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Clínica Torcoroma.	64
5. <u>CONCLUSIONES</u>	76
6. <u>RECOMENDACIONES</u>	77
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	78
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	79
<u>ANEXOS</u>	80

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Proceso de escogencia de las Fortalezas de la clínica nuestra Señora de la Torcoroma	46
Cuadro 2. Proceso de escogencia de las debilidades de la clínica nuestra señora de la Torcoroma	46
Cuadro 3. Proceso de escogencia de las Oportunidades de la clínica nuestra señora de la Torcoroma	47
Cuadro 4. Proceso de escogencia de las Amenazas de la clínica nuestra señora de la Torcoroma	47
Cuadro 5. Estructura de la matriz DOFA- clínica nuestra señora de la Torcoroma	48
Cuadro 6. Categoría y subgrupos de los Stakeholders	50

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Conoce si la clínica realiza Responsabilidad Social Empresarial	55
Tabla 2. La clínica motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?	56
Tabla 3. Considera que la Clínica se preocupa por tener al personal idóneo para Prestar el servicio a los usuarios?	57
Tabla 4. Se vive dentro de la Clínica un ambiente de respeto entre usuario, Trabajadores y administrativos?	58
Tabla 5. En la Clínica se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?	59
Tabla 6. Cree usted que las condiciones que le brinda la Clínica para su salud son las necesarias?	60
Tabla 7. Cada vez que le realizan un procedimiento, le piden consentimiento Informado a usted como usuario?	61
Tabla 8. Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la Institución a los usuarios es el adecuado?	62
Tabla 9. Las instalaciones de la institución son seguras	63
Tabla 10. ¿Cuántos años ha laborado en la institución?	64
Tabla 11. ¿Qué derechos laborales les brinda la institución a los empleados?	65
Tabla 12. ¿Considera usted que la institución le brinda las condiciones necesarias para el desarrollo de su trabajo?	66
Tabla 13. ¿La institución lo tiene en cuenta al momento de tomar alguna decisión?	67
Tabla 14. ¿Le brinda la institución un trato adecuado en el aspecto personal y profesional?	68
Tabla 15. ¿La institución le ha brindado algún reconocimiento por su desempeño laboral?	69
Tabla 16. ¿Refleja la institución transparencia y justicia en todas sus actividades?	70
Tabla 17. ¿Conoce usted algún caso sobre contratación infantil dentro de la institución?	71
Tabla 18. Realiza la institución actividades de Responsabilidad Social Empresarial	72
Tabla 19. Cuál es la principal razón para que una empresa sea socialmente responsable	73
Tabla 20. Perfeccionamiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.	74

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Conoce si la clínica realiza Responsabilidad Social Empresarial	55
Gráfico 2. La clínica motiva e incentiva a los usuarios a participar en el Cumplimiento de deberes y derechos?	56
Gráfico 3. Considera que la Clínica se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?	57
Gráfico 4. Se vive dentro de la Clínica un ambiente de respeto entre usuario, Trabajadores y administrativos?	58
Gráfico 5. En la Clínica se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?	59
Gráfico 6. Cree usted que las condiciones que le brinda la Clínica para su salud son las necesarias?	60
Gráfico 7. Cada vez que le realizan un procedimiento, le piden consentimiento informado a usted como usuario?	61
Gráfico 8. Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios es el adecuado?	62
Gráfico 9. Las instalaciones de la institución son seguras	63
Gráfico 10. ¿Cuántos años ha laborado en la institución?	64
Gráfico 11. ¿Qué derechos laborales les brinda la institución a los empleados?	65
Gráfico 12. ¿Considera usted que la institución le brinda las condiciones necesarias para el desarrollo de su trabajo	66
Gráfico 13. ¿La institución lo tiene en cuenta al momento de tomar alguna decisión?	67
Gráfico 14. ¿Le brinda la institución un trato adecuado en el aspecto personal y profesional?	68
Gráfico 15. ¿La institución le ha brindado algún reconocimiento por su desempeño laboral?	69
Gráfico 16. ¿Refleja la institución transparencia y justicia en todas sus actividades?	70
Gráfico 17. ¿Conoce usted algún caso sobre contratación infantil dentro de la institución?	71
Gráfico 18. Realiza la institución actividades de Responsabilidad Social Empresarial	72
Gráfico 19. Cuál es la principal razón para que una empresa sea socialmente responsable	73
Gráfico 20. Perfeccionamiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.	74

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los usuarios	81
Anexo B. Encuesta dirigida al Gerente	83
Anexo C. Encuesta dirigida a los trabajadores	86

RESUMEN

El trabajo de grado que a continuación se presenta, se basó en los objetivos propuestos, como fueron: Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Clínica Nuestra Señora de Torcoroma, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa; identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas con sus grupos de interés; y, aplicar y analizar el instrumento sobre prácticas de responsabilidad social empresarial en la Clínica Nuestra Señora de Torcoroma inscritas en el “Registro especial de prestadores de servicios de salud” en Ocaña.

El proyecto realizado se basó en la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas relacionadas con la Clínica Torcoroma de Ocaña.

El proyecto terminado en su totalidad se concluye en satisfacción por parte de sus autores, ya que en éste queda plasmado el conocimiento adquirido durante la etapa productiva en la Universidad Francisco de Paula Santander, pues de ahí se obtuvieron los conocimientos para ser aplicados al trabajo de campo llevado a cabo en las instalaciones de la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma, en donde se obtuvo la información necesaria y de la cual se tomó como resultado que muchos creen que si existe responsabilidad social empresarial en la institución, pero no en su totalidad, ya que si se toma desde sus grupos de interés, se debe tener más cuidado en la sociedad y comunidad, ya que ésta es la parte usuaria de la empresa.

INTRODUCCIÓN

La importancia del presente trabajo de grado radica en la caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma en la ciudad de Ocaña.

Estudios han demostrado que una empresa que actúa responsablemente frente a la sociedad, genera beneficios estratégicos desde los siguientes puntos de vista, mejora la imagen pública y reputación de la empresa, facilita el acceso a los mercados globales, aumenta las ventas al diferenciar productos y servicios, y fideliza a los clientes, optimiza el entendimiento de los requerimientos legales y exigencias de los reguladores, reduce la presión de los entes fiscalizadores, facilita el reclutamiento de personal de primer nivel y la retención de talentos, incrementa la confianza de los accionistas, mejora la calificación de riesgo, facilita y abarata el acceso al financiamiento. De esta manera, se comprende la urgente necesidad de realizar una caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial para la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma de la ciudad de Ocaña, ya que más que un requisito empresarial es un requerimiento para la competitividad y el sostenimiento, valor agregado sistematizado sobre la responsabilidad social empresarial, conllevando al desconocimiento de la situación actual en lo relacionado con las variables normativa, ambiental, social, económica y productiva, que son precisamente las que en conjunto conforman el esquema de la RSE. En los últimos años, no obstante, han aparecido otros motivos para ser responsables, como la presión de los clientes, las comunidades locales, los bancos, los inversionistas y las aseguradoras. Para seguir siendo competitivas, las empresas deben adaptarse a estas nuevas demandas del mercado y de la sociedad en la que actúan. El carácter de una Pyme, más flexible y personal, permite que pueda responder con mayor rapidez a los cambios y advertir antes las oportunidades que ofrece.

Este trabajo tuvo un alcance en cuanto a los objetivos que fueron desarrollados en su totalidad, así: Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa; identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas con sus grupos de interés; y, aplicar y analizar el instrumento sobre prácticas de responsabilidad social empresarial en la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma inscritas en el “Registro especial de prestadores de servicios de salud” en Ocaña.

El aporte brindado se puede ver desde el punto de vista de consulta para personas particulares y jurídicas relacionadas o interesadas con la RSE de la clínica nuestra señora de la Torcoroma de la ciudad de Ocaña. Igualmente, el grupo de investigación se beneficia debido a que el enfoque de la investigación se estructura en el desarrollo local y regional, contribuyendo a la producción de conocimiento científico como respuesta a las necesidades regionales de las organizaciones para mejorar la productividad y competitividad y en su defecto, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, contribuye al desarrollo económico y social de la región.

1. CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA EN LA CIUDAD DE OCAÑA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia la ley de la reforma de la seguridad social en salud (ley 100 de 1.993), instauró dos regímenes de aseguramiento para la prevención y gestión de los riesgos asociados a enfermedad y maternidad: el régimen contributivo (RC), que se destina para los trabajadores y sus familias y el cual es financiado a través de impuestos a la nómina para que cada afiliado al régimen contribuya con un porcentaje de sus ingresos fijado por la ley; y el régimen subsidiado (RS), que se destina para la población sin capacidad de pago, y éste se financia dada una mezcla de impuestos generales y subsidios cruzados de la financiación del régimen contributivo; sin dejar a un lado que para los afiliados tanto del RC como del RS deban efectuar copagos o cuotas moderadas en el momento que requieran del servicio de salud y del pago de los respectivos medicamentos recetados por las empresas promotoras de salud (EPS).

El subsector salud, posee problemas en lo que refiere a poder equilibrar los servicios que se aprueban por vías legales y no están cubiertos por el plan obligatorio de salud (POS), frente a los recursos financieros destinados en el sistema para cubrirlos; la visión de las cortes y jueces respecto de la defensa del derecho a la salud el cual impone la práctica de procedimientos y técnicas en un POS universal no definido claramente en la ley, que implica recursos no presupuestados ni por el sistema ni por las EPS; inestabilidad del sistema general de seguridad social por el marco legal y costos de servicios NO POS; baja tasa de recobro al fondo de solidaridad y garantía (FOSYGA); crecimiento de EPS formando monopolios y la competencia desleal que se da en el sector. Para las entidades participantes en el desarrollo del proyecto se evidenció que estas variables perjudican el desarrollo no solo de las organizaciones sino también del subsector salud, siendo necesaria la identificación de estrategias respecto a las políticas que afectan al subsector, como la participación en asociaciones y gremios que permitan liderar cambios para el subsector.

Por tal motivo, las empresas se han preocupado principalmente por la producción de capital económico, desfavoreciendo y eludiendo su responsabilidad. La preocupación última se ha centrado en el favorecimiento interno y la producción, sin tener en cuenta los efectos en su stakeholder, entendido éste como el recurso humano de la empresa, los clientes, la comunidad y el medio ambiente etc.

En el ámbito organizacional surge una variable fundamental que es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la cual hace referencia a “la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes

se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.»¹

Estudios han demostrado que una empresa que actúa responsablemente frente a la sociedad, genera beneficios estratégicos desde los siguientes puntos de vista, mejora la imagen pública y reputación de la empresa, facilita el acceso a los mercados globales, aumenta las ventas al diferenciar productos y servicios, y fideliza a los clientes, optimiza el entendimiento de los requerimientos legales y exigencias de los reguladores, reduce la presión de los entes fiscalizadores, facilita el reclutamiento de personal de primer nivel y la retención de talentos, incrementa la confianza de los accionistas, mejora la calificación de riesgo, facilita y abarata el acceso al financiamiento.²

De esta manera, se comprende la urgente necesidad de realizar una caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial para la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma de la ciudad de Ocaña, ya que más que un requisito empresarial es un requerimiento para la competitividad y el sostenimiento, valor agregado sistematizado sobre la responsabilidad social empresarial, conllevando al desconocimiento de la situación actual en lo relacionado con las variables normativa, ambiental, social, económica y productiva, que son precisamente las que en conjunto conforman el esquema de la RSE.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General. Realizar una caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma de la ciudad de Ocaña.

1.2.2 Específicos. Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Clínica Nuestra Señora de Torcoroma, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa.

Identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas con sus grupos de interés.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La economía global ha desempeñado un papel muy importante dentro de la sociedad haciendo que las acciones sociales se reflejen como una herramienta estratégica de negocio; trasladando cada vez a más empresas a incursionar en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Es por ello que las empresas no solo a nivel mundial sino también a nivel nacional se han interesado por manejar las prácticas de RSE de modo que

¹ ARTÍCULOS CCRE. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?.[online]., 2009 [cited 22 de marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Available from internet:<URL: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf>

²PESCE G., DANTE. La Responsabilidad Social Empresarial: Un Desafío para el Comercio Internacional. [online]., 2005 [cited 21marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Available from internet:<URL: https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php>

puedan no solo fortalecerse sino también mejorar la imagen corporativa que proyectan en los diferentes sectores en donde se desenvuelven.

La responsabilidad empresarial no es algo nuevo; la mayoría de empresas, sobre todo las más pequeñas, siempre han estado cerca de su comunidad y han intentado ser buenos miembros de ésta desde que nació el comercio. De hecho, muchos empresarios saben de forma instintiva e intuitiva que actuar de forma correcta es decir: satisfacer a los clientes, motivar a los trabajadores, preocuparse por los proveedores, ser un buen miembro de la comunidad y proteger el medio ambiente, influye en el aspecto económico.

En los últimos años, no obstante, han aparecido otros motivos para ser responsables, como la presión de los clientes, las comunidades locales, los bancos, los inversionistas y las aseguradoras. Para seguir siendo competitivas, las empresas deben adaptarse a estas nuevas demandas del mercado y de la sociedad en la que actúan. El carácter de una Pyme, más flexible y personal, permite que pueda responder con mayor rapidez a los cambios y advertir antes las oportunidades que ofrece.

La importancia de este proyecto tiene varios puntos de vista, como son la fuente de consulta para personas particulares y jurídicas relacionadas o interesadas con la RSE de las IPS de la ciudad de Ocaña. Igualmente, el grupo de investigación se beneficia debido a que el enfoque de la investigación se estructura en el desarrollo local y regional, contribuyendo a la producción de conocimiento científico como respuesta a las necesidades regionales de las organizaciones para mejorar la productividad y competitividad y en su defecto, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, contribuye al desarrollo económico y social de la región.

Por tal razón esta investigación se enfoca en la responsabilidad social empresarial de las empresas de Ocaña, en el sector servicios, donde se pretende constatar si realmente la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma es responsable en sus escenarios de desarrollo, más aún en una región como esta, donde se presentan conflictos y crisis sociales como el desplazamiento y la violencia, y así mismo la corrupción.

Por ello, esta investigación se fundamenta en el análisis cualitativo y cuantitativo de los escenarios de esta práctica; la cual nos conducirá a proponer estrategias para mejorar la responsabilidad social.

1.4 DELIMITACIONES

1.4.1 Conceptual. La realización del estudio tendrá las siguientes bases conceptuales:

Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial.

Gerencia social

Gerencia pública y privada

1.4.2 Operativa. El punto de referencia para la realización de este estudio será el presente proyecto, sin embargo, existe la posibilidad de que se presenten dificultades para el cabal cumplimiento de los objetivos del trabajo de grado, especialmente en lo relacionado con la búsqueda de información, por lo cual se hará la respectiva consulta al Director del trabajo de grado.

1.4.3 Temporal. La realización del trabajo tendrá una duración de ocho (8) semanas, tal como se da a conocer en el cronograma de actividades.

1.4.4 Geográfica. El trabajo tendrá cobertura en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, ya que es la zona donde se ubican las IPS seleccionadas para el presente estudio.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTORICO

2.1.1 origen y evolución histórica de la responsabilidad social empresarial. La Responsabilidad Social Empresarial, nace en los años 20 del siglo XX y se fortalece en 50's y 60's y se inicia por la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente de alguna manera este uso se devolver a la sociedad dichos beneficios. Las empresas creen riqueza o no, en el uso o no de un factor productivo, por lo tanto deben ser responsables de ello, por consiguiente deben ir más allá de la generación de trabajo, riqueza para los dueños del recurso financiero, deben velar por el bienestar de la comunidad donde se encuentra enclavada.

La importancia y el interés por la RSE no es nuevo, desde mediados del siglo XX se consideraba que “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de su decisión “Howard Bowen en “Social Responsibilities of the Businessman”. Harper New York. 1953.

De tal forma que la Responsabilidad Social Empresarial ya no es discurso filosófico en la década de los 60's sino que es parte de la gestión empresarial en la década de 70, por consiguiente en los 80's lleva a la conformación de un contexto socialmente responsable y a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés que rodean a la organización en su devenir comercial.³

Uno de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) vino de manera objetiva de la iniciativa del “Pacto Global” (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, el Señor Kofi Annan, en el FORO ECONOMICO MUNDIAL, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999.

La perspectiva teleológica del Pacto Global es promover el diálogo social para la constitución de una ciudadanía corporativa global, que posibilite conciliar intereses de empresas, con demandas y valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones No Gubernamentales (OGNS), sobre la base de principios que transversalizan el conjunto de actividades que materializan las empresas y que están relacionados con los valores fundamentales en materia de:

Derechos Humanos
Normas Laborales
Medio Ambiente
Lucha contra la corrupción

³ CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. p.7.

En su fase operacional su finalidad es posibilitar a todos los pueblos del mundo compartir y acceder a los beneficios de la globalización de la economía e inyectar en el libre mercado mundial valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas de los humanos.

En tal sentido, éste se constituye en un instrumento de libre adhesión para empresas, Sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, que aplican los Diez Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones.

Los diez principios universales del Pacto Global se derivaron, básicamente, de:

La Declaración Universal de Derechos Humanos;

La Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos fundamentales en el trabajo;

La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

Las iniciativas relacionadas con la Lucha Contra la Corrupción se originó en el Mensaje en la ceremonia inaugural de la Conferencia Política de Alto Nivel para la firma de la Convención de la Naciones Unidas Contra la Corrupción Mérida, México, 9 de diciembre de 2003 Pronunciado por el Sr. Hans Corell, Secretario General Adjunto para Asuntos Legales.⁴

Pacto Global se fundamenta en la búsqueda de manejo y solución de los problemas mundiales identificados en la Cumbre Mundial del Pacto de Naciones Unidas en Ginebra, Suiza, dichos problemas, entre otros, son:

La pobreza y el analfabetismo;

La crisis poblacional;

El conflicto global; y,

Los problemas del medio ambiente.

Para estos problemas es impostergable y esencial el compromiso real de implementarse la Responsabilidad Social Empresarial.

En la actualidad es menester ahondar en el debate recurrente e importantísimo sobre la mentalidad y comportamiento ético de las personas jurídicas y naturales involucradas en proceso económicos: Estado, Empresarios, Gerentes, Sindicatos, Empleados,

⁴<http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>

Consumidores y Grupos de Interés.

La Responsabilidad Social Empresarial debe tener como referente el liderazgo estratégico, la cultura organizacional y el mercado, pero haciendo evidente su sensibilidad social y humana como parte de su esencia. Si el comportamiento empresarial es socialmente responsable es porque se incide, se permeabiliza y se evidencia en la sociedad una mayor equidad, una distribución de riqueza más justa y un mejoramiento de la calidad de vida de todos los humanos presentes en su entorno social.

La Responsabilidad Social y la Ética Empresarial deben mirarse, desde una perspectiva operacional, como la relación que debe existir entre empresas y gobierno en cuanto al cumplimiento de la normatividad internacional sobre los valores fundamentales que se desprenden de los cuatro ejes fundamentales y que posibilitaron que se erigieran los diez principios universales del Pacto Global.

El fundamento ético de una buena gestión empresarial debe atravesar, como mínimo y desde una perspectiva operacional, los siguientes escenarios de actuación de toda empresa socialmente responsable, estos escenarios son:

El Normativo

El Operativo

El Económico

El Social, y

El Medio Ambiente.

2.1.2 La responsabilidad social empresarial en Colombia. El hablar de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es hablar de un tema que se está trabajando en el ámbito público y privado, como eje estratégico que con lleva competitividad, sostenimiento continuo y desarrollo en las organizaciones sin importar el sector productivo ni la actividad comercial a la que se dedique, y en la actualidad es una necesidad en la gestión empresarial como mecanismo de reconocimiento y posicionamiento.⁵

Es tal su importancia que en Colombia, en el primer semestre del 2005 se llevaron a cabo cerca de 15 eventos donde la temática y problemática prioritaria era la Responsabilidad Social Empresarial, de ahí su categoría, eficacia y el beneficio que despierta y genera en todos los actores de la realidad nacional e internacional. Es por ello que día a día se toman decisiones gerenciales enfocadas hacia el desarrollo de la RSE, que están enfocadas hacia el axioma e combinación de prácticas éticas y socialmente responsables a la gestión administrativa en todos sus campos de acción de la organización, que son necesarias en la generación de confianza en los nichos y segmentos de mercados en los cuales la organización hace presencia: esta actuación es asumir los resultados por aquello que se ha hecho, conocer el impacto de dichas actitudes, como también identificar los riesgos, debilidades, oportunidades y fortalezas que se presentan a una organización.

⁵Ibid., p.8.

Colombia se adhirió al Pacto Global en el 2004 y en ésta materia es uno de los países más destacados en cuanto al número de empresas que se han incorporado a la Red de Actividades de Responsabilidad Social Empresarial; pues, a finales del 2008, 180 empresas colombianas se habían adherido al Pacto y más las compañías multinacionales el número que se registró fue de 450 compañías que integraban la red de responsabilidad social en Colombia. Esta dinámica del auge que ha tenido el Pacto en Colombia, lo corrobora la encuesta sobre Mejores Prácticas Corporativas (MPC) en las empresas colombianas que llevó a cabo y publicó la Súper-financiera en septiembre de 2008 siendo altamente significativo porque “evidencia el positivo trabajo que han hecho en este sentido las compañías inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).

El campo de la RSE, no es exclusivo de las organizaciones productivas, también hace parte de la misión, visión de las instituciones educativas, las cuales son motores impulsores de este tema debido que hace parte de una de sus funciones sustantivas como lo es la extensión.

En Colombia se ha venido implementando la Responsabilidad Social Empresarial mediante un proceso que se puede caracterizar en tres momentos que precisan la evolución de la RSE, según James Austin, Gustavo Herrero y Ezequiel Reficco, estos momentos son los siguientes:

Relación filantrópica de naturaleza asistencial

Relación transaccional: cada uno de los socios (empresas y organizaciones de la sociedad civil, OSC) asume tanto un papel de dar como de recibir)

Relación integrativa: alianzas entre empresa y OSC, donde ambas trabajan en forma integrada y las fronteras organizacionales se hacen más porosas.

Acorde a Simón Zadek se podría concebir que las empresas al desarrollar su sentido de responsabilidad corporativa pasa por cinco etapas las cuales son:

Etapas defensivas: las organizaciones niegan prácticas, efectos o responsabilidades, lo hacen para defenderse contra ataques a su reputación que podrían en el corto plazo afectar las ventas, el reclutamiento, la productividad y la marca.⁶

Etapas de cumplimiento: adoptan un enfoque de cumplimiento como un costo de hacer negocios, para mitigar la erosión de valor económico en el mediano plazo debido a riesgos continuos de reputación y litigios.

Etapas de gestión: introducen el tema social dentro de sus procesos centrales de gestión para mitigar la erosión de valor económico en el mediano plazo, y obtener ganancias de más largo plazo al integrar prácticas de negocios responsables en sus operaciones diarias.

⁶Ibid., p.9.

Etapa de estrategia: integran el tema social en sus estrategias centrales de negocios para mejorar el valor económico a largo plazo y obtener ventajas al ser los primeros en alinear la estrategia y las innovaciones de procesos con el tema social.

Etapa civil: promueven una participación amplia de la industria en la responsabilidad corporativa para mejorar el valor económico en el largo plazo, sobreponiéndose a cualquier desventaja inicial y así obtener ganancias mediante la acción colectiva.

Se deduce de estas etapas que la Responsabilidad Social Empresarial tiene su propia historia de desarrollo y fortalecimiento. Una primera fase la determina la RSE no estratégica que la caracteriza la filantropía. Esta fase predomina en Colombia. Aclarado que la filosofía de la RSE no es filantrópica ni moda. La filosofía de la RSE va más allá.

Sin embargo, se ilustra esta situación con las donaciones que recibió la Fundación Colfuturo por valor de US\$ 30 millones, de parte de la empresa privada, para que a partir del 2010 mil estudiantes puedan realizar maestrías y doctorados en el exterior. El dirigente empresarial Sarmiento Angulo señaló que el interés de los empresarios es "contribuir de manera responsable al desarrollo y crecimiento del país, fomentando la competitividad y productividad a través del aprendizaje y generación de conocimiento para nuestros profesionales, en las mejores universidades del mundo".

La segunda fase histórica de la Responsabilidad Social Empresarial la constituye la RS Estratégica que la caracteriza el "Diálogo con los públicos de interés, auditoría y reportes de sostenibilidad, inversión social".

Las empresas que evidencian su Responsabilidad Social como moda se caracterizan por "salir a mostrar obras sociales en comunidades vulnerables, (dejando), de revisar cómo funcionan las cosas al interior..., (de ellas y en su entorno social).

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser un compromiso real y efectivo. Por este criterio es pertinente considerar el caso de Sintravidricol–Peldarm (Organización Sindical que agrupa a los trabajadores de la Industria del Vidrio y Afines en Colombia), en esta segunda fase histórica de la RSE.

"El tránsito hacia un modelo cooperativo de relaciones laborales", fue considerado como positivo por gremios como la Andi, Acopi, Asoflores y otras instituciones que buscan establecer relaciones armónicas y duraderas entre empresarios y trabajadores.⁷

No obstante, el informe referido afirma que dicho proceso no continuo y que por el contrario que Peldar S.A. desarrollo una serie de estrategias diferentes no socializadas por el sindicato, que incluso "puso en duda la buena... (De la empresa por el incumplimiento a los acuerdos pactados)... faltando (de esta manera) al principio de la transparencia".⁸

⁷Ibid., p.10.

⁸Ibid., p.11.

2.1.2.1 Acciones de la responsabilidad social empresarial. La tercera fase histórica de la Responsabilidad Social Empresarial es la RSE-Competitiva Responsable. Fase caracterizada por el establecimiento de “Estándares entre los públicos de interés, convenios, desarrollo de instituciones, políticas públicas orientadas a la competitividad responsable, alineamiento con la competitividad nacional” (Flores, 2009).

Esta fase muy relevante para los procesos de implementación que conllevan los retos que plantea la Responsabilidad Social Empresarial a personas jurídicas y naturales que se desenvuelven al interior de la economía del libre mercado en Colombia. El cumplimiento eficaz de esta fase posibilita afirmar que es posible constituir un nuevo País caracterizado por su equilibrio y armonía. Los criterios básicos y orientadores de esta fase son: la cohesión y la inclusión social de las comunidades en general.

Abordar la cohesión social es considerar que tanto toda organización como el gobierno en todos sus niveles: nacional, regional y local impulsan la resignificación de la constitución del tejido social incluyente de todos sus matices o estratos.

El cumplimiento de las exigencias de esta tercera fase de la Responsabilidad Social Empresarial están plenamente orientados, para el desarrollar las siguientes líneas de trabajo corporativo:

La responsabilidad social empresarial como base del mercadeo y el desarrollo sostenible.

Estándares globales de la responsabilidad social empresarial: Aplicación de las ISO 14000, 14001 y 26000.

Gestión empresarial responsable con los grupos de interés

La auditoría social.

Instrumentos para la medición del impacto de la responsabilidad social de las empresas.

Estas líneas de trabajo es indudable que requieren de procesos metodológicos que posibiliten implementarlas de manera exitosa en las empresas éticamente responsables. Tales proceso metodológicos, a nivel académico, son entre otros:

Investigación acción, participativa. Que debe basarse en requisitos, indicadores y medios de verificación objetivos, comprensibles y aplicables.

Los requisitos serán comunes a todas las escuelas, facultades y centros de investigación.

Elementos transversales de la gestión ambiental:

La participación de toda la comunidad universitaria.

La incorporación de las acciones ambientales en el presupuesto local de cada programa académico.

La concertación y resolución de conflictos.
La generación de sinergias interinstitucionales (con otros Gobiernos Locales, Gobiernos Regionales, Gobierno Central, ONG, Cooperación Técnica, Universidades, etc.).
El enfoque preventivo.
El mejoramiento continuo.
El enfoque de género y
El reforzamiento de la identidad cultural.

Los criterios para fijar requisitos de certificación:

Existencia de política ambiental clara y decidida.
Construcción de una Agenda Ambiental articulada al Plan de Desarrollo Concertado.
Fortalecimiento de una institucionalidad para la gestión ambiental local.

Gestión ambiental efectiva en áreas prioritarias:

Uso y conservación del espacio físico – territorial
Agua, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, residuos sólidos, calidad de aire y ruido.
Apuesta por el desarrollo de capacidades, educación e investigación.
Políticas explícitas de información, comunicación y transparencia.

Con base en lo anterior se puede decir que ser socialmente responsable es desarrollar procesos y procedimientos de autorregulación, autogestión que den las bases de un cambio cultural a nivel empresarial, para lo cual se hace necesario la legalidad del negocio, como también identificar la manera en la que la empresa logra generar valor y beneficios para sí, como también ganancias que coadyuvan al desarrollo sostenible de la sociedad en la que se encuentra ubicada, esto le permite: verificar como producen, identificar los canales de abastecimiento de sus materias primas o insumos, sus políticas de compra y ventas por consiguiente el proceso de distribución de sus productos/servicios y el impacto de su oferta en los consumidores finales.

Por eso, la RSE es de todos: el Estado, Sociedad Civil y Empresa, la sociedad, donde cada uno de los integrantes debe desempeñar con honestidad su rol y así establecer un sistema sinérgico que conlleve al desarrollo y por ende a una sociedad más justa, solidaria y equitativa en pro del beneficio de todos.⁹

2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local. De acuerdo a la investigación realizada se encontraron antecedentes históricos sobre la responsabilidad social empresarial en algunas empresas como:

Crediservir. Concibe la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes

⁹Ibid., p.12.

grupos con los que se relaciona y la desarrolla desde diferentes ángulos como normativo, operacional, económico, social y ambiental, de la mano del ejercicio del objeto social: ahorro y crédito con sus asociados.¹⁰

Bancolombia. Hemos avanzado en la consolidación de la educación como eje central de nuestra Responsabilidad Corporativa y en este año implementamos nuestro programa de Educación Financiera dirigido a niños y a jóvenes, que se ampliará y llegará a más públicos con diferentes estrategias de pedagogía.

Durante 2010 también apoyamos el arte y la cultura, nos vinculamos a causas sociales, fortalecimos la identidad de país, buscamos incluir en el ámbito financiero a más personas, generamos empleo a más de 20.000 colaboradores en Colombia y en la región, acompañamos a nuestros empleados y a sus familias a vivir con mayor bienestar, mejoramos nuestra atención y servicio a los clientes, realizamos una gestión ambiental con colaboradores, clientes y proveedores, y contamos con el trabajo de la Fundación Bancolombia, entre otras acciones.¹¹

Centrales Eléctricas (EPM). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el vehículo que nos conduce hacia esa meta y se materializa en los programas y actividades que adelantamos a lo largo del año como parte de la estrategia de EPM, inseparable de la dinámica de sus negocios y parte fundamental del lenguaje, de la cultura, del modo de ser de esta organización.

La comunidad y el medio ambiente, los proveedores, los servidores, el dueño, los clientes y todos nuestros grupos de interés se dan cita en estas páginas y es junto a ellos que presentamos esta suma de realizaciones del año 2010, producto del esfuerzo de todo un equipo humano que asume su trabajo con responsabilidad social y ambiental.

Banco de Bogotá. La responsabilidad del Banco de Bogotá ante la sociedad nace de reconocer el impacto que tienen nuestras operaciones sobre la vida de las personas y el entorno, es por lo anterior que identificamos unos ejes estratégicos que procuran reducir su impacto negativo al mínimo y potenciar el beneficio que podamos generar para la sociedad en general.

Continuamos avanzando en el diseño de la estrategia de responsabilidad social, la cual hemos comenzado a fortalecer gracias a la integración de buenas prácticas y la experiencia de BAC credomatic en asuntos estratégicos como la inclusión y la educación financiera, la responsabilidad con el medio ambiente y la inversión social.¹²

¹⁰ CREDISERVIR. Historia de la cooperativa Crediservir (on line). 2 rev. [Ocaña, Colombia]: Crediservir, mar., 2007 [citado 23 ene., 2013]. Disponible en: www.crediservir.com p.1.

¹¹ BANCOLOMBIA. Bancolombia (on line). 1 ed. [Bogotá]: Bancolombia, abr., 2008 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: <http://www.grupobancolombia.com/home/index.asp>

¹² BANCO DE BOGOTÁ. Banco de Bogotá (online). 1 ed. [Bogotá]: Banco de Bogotá, nov., 2005 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: www.bancodebogota.com/portal/page?_pageid=1773,163299075&_dad=portal&_schema=PORTAL

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial. Las sociedades deben generar confianza dentro de la comunidad donde operan y establecer propósitos que sirvan al bien común, sin descuidar el fin de maximizar el retorno económico para sus asociados.

Las sociedades adoptarán mecanismos que les permitan responder a las exigencias de los procesos de globalización, las políticas para-arancelarias y las convenciones internacionales con miras a lograr mayor competitividad y promover la inversión extranjera.¹³

Las sociedades adoptarán políticas como la **Política Ambiental**, la sociedad debe generar las estrategias para prevenir y minimizar los impactos y riesgos a los seres humanos y al ambiente, garantizando la protección ambiental de la localidad en la que se encuentra ubicada mediante la optimización en el uso de los recursos naturales, materias primas y energía, prevenir y minimizar la contaminación, los residuos y los impactos ambientales, adoptar tecnologías limpias y prácticas de mejoramiento continuo, apoyándose en estructuras como promoción de la producción más limpia y promoción de la autogestión y autorregulación ambiental empresarial.¹⁴

Las sociedades colombianas, sean o no industriales, propiciarán una administración ambiental sana y ayudarán a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente de acuerdo con las siguientes directrices:

Trabajo de planeación. Las sociedades deberán conocer la normatividad ambiental que les sea aplicable e incorporarán dentro de su plan estratégico o ejercicio de planeación, programas de evaluación y mejoramiento ambiental que permitan dar cumplimiento a las disposiciones legales y cuando los costos resulten razonables frente a los beneficios obtenidos, desarrollar proyectos que vayan más allá de la exigencia normativa.

Trabajo de prevención. Las sociedades asumirán políticas que enfatizan la prevención de la contaminación, a través del uso de tecnologías limpias y un manejo adecuado de los desechos industriales.

Tecnologías limpias. Las sociedades desarrollarán sistemas de administración ambiental en los procesos de producción diarios y propenderán por el manejo de tecnologías limpias en las diferentes etapas productivas con participación activa de los empleados, los proveedores y demás terceros.

¹³MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Responsabilidad Social Empresarial. [online]., 2009[cited 19 de marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Available from internet:<URL:

http://www.kpmg.com.co/files/documen_corp_gov/release/cm_c5_01.htm>

¹⁴Ibid., :<URL: http://www.kpmg.com.co/files/documen_corp_gov/release/cm_c5_01.htm>

Desechos industriales. Las sociedades desarrollarán sistemas eficientes de recolección, eliminación, almacenamiento y recirculación segura de desechos industriales. Uso eficiente de los recursos. Las sociedades deberán desarrollar, diseñar, operar instalaciones, realizar actividades y proveer productos y servicios considerando el aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, el uso sostenible de los recursos renovables, y la minimización de los impactos ambientales adversos.

Educación y promoción. Las sociedades adoptarán mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, el uso adecuado de los desechos industriales, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los empleados, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde opera la empresa.

2.2.2 Gerencia Social¹⁵. La Gerencia Social es una estrategia que se base en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, que permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados, está ligada a la experiencia real de la región, y a experiencias internacionales relevantes en los campos abordados.

Es un concepto en constante evolución. Sin trascender las diferencias de base debe compararse con la gerencia privada convencional pero con un elemento clave: la construcción de valor público.

La Gerencia Social trasciende la rentabilidad económica y procurar la rentabilidad social. Hoy, en la problemática existente, la gerencia social no debe ser solamente una preocupación por la distribución equitativa del ingreso, sino también por la distribución equitativa del conocimiento.

La gerencia social es una propuesta específica para la gestión de políticas y programas en las áreas sociales. Esta amplia definición da cuenta de un enfoque producto de la convergencia por un lado de distintas disciplinas y campos temáticos y por otro de reflexiones y aprendizajes originados desde la propia práctica de las intervenciones sociales. En tal sentido, una forma de esquematizar el enfoque de la gerencia social es entenderlo como la intersección de al menos tres vertientes temáticas distintivas: la gerencia pública, los estudios de políticas públicas y los aportes desde las áreas de desarrollo social.

Se trata de un enfoque que se instala en un doble nivel: en el plano de la acción y en el del conocimiento. En el primer caso, implica un conjunto de prácticas, técnicas, competencias y acciones en el marco de las intervenciones sociales del Estado y que, en tanto ejercicio reflexivo y crítico sobre las mismas, permite generar aprendizaje organizacional. Mientras

¹⁵FUNDACIÓN CORDÓN DEL PLATA. Manual de primeros pasos en RSE (online). 2 rev. [Argentina]: Fundación Córdón del Plata, may., 2010 [citado 23 Nov. 2012]. Disponible en: <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

que a su vez, a nivel del conocimiento recupera las contribuciones de distintas disciplinas y se reconoce interdisciplinario.

Pero además, ambos planos se combinan. Así la gerencia social como enfoque presenta una fusión de los distintos saberes y de los aprendizajes desde las mismas experiencias, de este modo produce una mirada propia sobre los problemas. Es decir, construye un enfoque de características transdisciplinarias, donde los objetos y las metodologías de origen de cada disciplina y de cada modalidad de intervención tienden a trasvasarse y redefinirse en un ensamble que siempre contiene objetivos ligados al desarrollo social pero sin apartarse de la reflexión y el sentido crítico sobre la acción.

De este modo, las políticas sociales, y más específicamente la gestión y las prácticas gerenciales en estas áreas, se constituyen en objeto de análisis, de reflexión y de intervención desde un enfoque que se destaca por su hibridés y por no acotarse a los límites de sus matrices epistémicas originarias. En tal sentido, la gerencia social a través de esa mezcla particular de las tres vertientes mencionadas (estudios de políticas públicas, la gerencia pública y el desarrollo social) genera una dimensión propia que trasciende los ámbitos tradicionales de injerencia y en parte los lineamientos de cada una de éstas.

2.2.2.1 Consideraciones estratégicas sobre la gerencia social. Necesidad de la gerencia social. La generación de riqueza en un país depende de la interrelación entre cuatro tipos de potenciales: los recursos naturales, conformados por la dotación geográfica que existe en su territorio; los activos que han sido producidos por el trabajo humano, como infraestructuras, equipos productivos, medios financieros, etc.; los potenciales de la población, especialmente su nivel educativo y la capacitación para el trabajo; y el conjunto de valores, tradiciones, instituciones, capacidades de asociación, confianza y prácticas sociales que existen en la sociedad.

En las últimas cuatro décadas, la humanidad ha venido experimentando un gran salto en sus formas de producir bienes y servicios y de relacionarse, ocupando el conocimiento y las habilidades para trabajar colaborativamente el lugar de llaves maestras en la demarcación de ventajas comparativas entre los países. Es decir, cada vez es más claro que el principal potencial para la generación de riqueza en las sociedades es su gente, lo que en la práctica significa que a mayor nivel de desarrollo social de un país, más capacidades tendrá para la producción de riqueza.

De allí la necesidad e importancia estratégica de la inversión social para tener poblaciones más sanas, más educadas y con una cultura centrada en valores democráticos. Es por ello que los gastos del Estado y de la empresa privada en el campo social no son realmente un “gasto”, sino una inversión a mediano y largo plazo, de alta rentabilidad. La inversión social en salud, educación, nutrición y cultura, entre otros, se constituyen en el futuro en una oportunidad para el desarrollo de la nación, como lo han hecho evidente los países que en el pasado hicieron fuertes inversiones en el mejoramiento de la calidad de vida y en la

educación de su población, y que hoy cuentan, gracias a ello, con grandes ventajas competitivas por el fortalecimiento de su capital humano.¹⁶

La Gerencia Social entra, así, a jugar un papel preponderante en la adecuada orientación, administración y gestión de la inversión social, al propiciar el perfeccionamiento de las instituciones, la elevación de los niveles educativos y el incremento del conocimiento en la población, al incrementar los potenciales de acción mediante mejores estándares de salud, en fin, al promover un desarrollo cultural que fortalezca las interacciones, las redes sociales y la capacidad de generar sinergias.

La Gerencia Social Integral e Incluyente busca la excelencia en la gestión social de modo que el desarrollo pueda, además de ser sostenible, tener un ritmo sostenido para que efectivamente contribuya a garantizar una calidad de vida digna para todas las personas.

2.2.2.2 Naturaleza de la gerencia social integral e incluyente. La Gerencia Social no es un fin en sí misma, sino una mediación para el desarrollo social, que requiere manejar una visión abarcante de las complejidades internas y contextuales, entendiendo a la organización, a la población y a los diferentes dominios de la realidad en términos de conectividad, interdependencia y retroacción, y asumiendo los problemas y las potencialidades como procesos dinámicos que a su vez son resultantes de otros procesos cambiantes. En esa medida, la Gerencia Social Integral e Incluyente se distancia de lo que Morin denomina paradigma de la simplicidad, para reconocer la complejidad como su punto de vista en la comprensión de los fenómenos, hechos y situaciones de la realidad social y natural.

El paradigma de la simplicidad lucha contra el desorden tratando de imponer el orden como principio explicativo; se concentra en la búsqueda de regularidades causales de orden lineal como finalidad del conocimiento; niega la pluralidad y la diversidad; ve lo uno y lo múltiple por separado, y es incapaz de ver que lo uno puede al mismo tiempo ser múltiple; considera que el todo es igual a la suma de las partes; y separa lo que está ligado o unifica lo que es diverso.

El enfoque de la complejidad, en cambio, mantiene que el conocimiento de los fenómenos y de los seres en general, pero en particular la comprensión de los seres humanos y de los fenómenos sociales, no puede lograrse cabalmente desde el paradigma de la simplicidad, por cuanto la complejidad en esta clase de sistemas obliga a observarlos desde presupuestos que permitan abarcarlos en la multiplicidad de relaciones, de incertidumbres y de componentes que les es característico. Los sistemas humanos y sociales no se pueden explicar desde la causalidad lineal, debido a que están conformados por componentes, propiedades y relaciones que no se pueden separar y reducir sin que en ese proceso se pierda la integridad del sistema dentro del contexto en el que opera, así como de la emergencia de múltiples fenómenos que desaparecen en la disección analítica.¹⁷

¹⁶FREED R. David. Conceptos de Administración estratégica. 3 ed. México: McGraw Hill. 2006. p. 315.

¹⁷Ibid., p.223.

Para la Gerencia Social es de particular importancia la aplicación de criterios de conectividad sistémica al abordar el conocimiento y al definir acciones de cambio sobre la realidad, para lo cual necesita asumir que todo fenómeno se encuentra en relación con su entorno o ecosistema, distinguiendo el ser y el entorno, pero no separándolos o fracturando la relación que es posible ver entre ellos, sino ligándolos.

Se trata de evitar que se considere a los fenómenos humanos de manera aislada de su medio, y al mismo tiempo que no se vea a los fenómenos como mero resultado de determinantes externas, a no subsumir el objeto en su medio. El criterio de conectividad pretende que la descripción, explicación y comprensión de los fenómenos humanos se asiente en la doble implicación e inscripción de la relación dialógica concurrente, complementaria y antagonista de la autonomía y lógicas internas propias de los fenómenos, con las lógicas externas de la red de relaciones que están tejidas con sus entornos.

La Gerencia Social Integral e Incluyente parte de profundas convicciones políticas y éticas, al entender, primero, que todos los actores sociales contribuyen con sus acciones u omisiones a configurar el tipo de sociedad y de convivencia en el que transcurre su existencia, y segundo, que todas las personas y organizaciones son responsables de las consecuencias y efectos que su hacer o no hacer genera en los otros sistemas sociales y naturales, y que por tanto deben hacerse cargo de prevenir, mitigar o resarcir los eventuales perjuicios o daños que causen.

Ahora bien, propugnar porque las organizaciones realicen Gerencia Social desde las perspectivas enunciadas requiere la promoción de procesos de cambio en las maneras de pensar, de sentir y de actuar de quienes forman parte de ellas, en particular de sus dirigentes. Gerenciar socialmente en forma integral e incluyente implica, necesariamente, cambios culturales consistentes y sostenidos para que las nuevas sensibilidades, estilos y prácticas de gestión social se consoliden y sean aprehendidos y ejecutados como formas naturales de relación social.¹⁸

2.2.2.3 Teleología de la gerencia social integral e incluyente. Si como postula Leonardo Boff, la ética consiste en el arte de elegir lo que conviene para la vida digna de todos –vivir bien y habitar bien, entonces la Gerencia Social Integral e Incluyente tiene un fundamento y una finalidad ética: contribuir en la construcción de una sociedad que posibilite y garantice la vida digna para todos sus miembros, lo que en el marco de principios éticos universales equivale a hacer posibles en la cotidianidad de la existencia de las personas los derechos humanos integrales, que comprende los derechos políticos, sociales, económicos, culturales y ambientales, incluyendo el derecho al desarrollo y a la paz. Los derechos humanos constituyen el reconocimiento de que todas las personas tienen una misma dignidad y unos mismos derechos, independientemente de cualquier característica racial, cultural, política, religiosa, de género, social u otra.

¹⁸Ibid., p.225.

Pero la Gerencia Social entiende que el ejercicio de los derechos solamente es posible cuando se cumplen los deberes, especialmente por parte de quienes tienen altos niveles de concentración del poder político y de la riqueza que hacen posibles los derechos, como una forma de responsabilidad social. Una sociedad que reconoce derechos para todos sus ciudadanos puede asimismo exigirles el cumplimiento de sus deberes, lo cual fortalece el tejido social y amplía las capacidades de esa sociedad para producir en abundancia y con pertinencia bienes, servicios, valores, formas cooperativas de relación, sinergias y prácticas sociales de solidaridad que generan riqueza y que dignifican la existencia de las personas asociadas.

Las organizaciones que practican Gerencia Social Integral e Incluyente favorecen la generación de riqueza social y con ello se comprometen en la construcción del Estado Social de Derecho y de la democracia, es decir, que concomitantemente a la intencionalidad ética se trae a la mano una finalidad política.

El concepto de Estado Social de Derecho significa que la sociedad y el Estado deben trabajar en conjunto para construir democráticamente un orden social, político, económico y cultural que haga posible la dignidad humana para todos, dentro de la claridad de que ni el Estado ni la sociedad tienen sentido ético en sí mismos, sino que lo adquieren sólo cuando juntos son capaces de hacer realidad el disfrute de los derechos humanos.

La democracia es la forma de convivencia social que acepta y reconoce la pluralidad, legitimando el que las personas e instituciones son diferentes y tienen intereses distintos pero que todos tienen derecho a una vida digna, y aceptando que la paz es una manera de coexistir en la que la sociedad ha adoptado reglas para dirimir el conflicto sin eliminar al otro en ninguna de sus formas de existencia.

El objetivo político de la Gerencia Social es, entonces, hacer converger los intereses de los miembros de una sociedad en función de la vida digna, para producir acciones que contribuyan a hacer posibles los derechos humanos para todos.

Cuando en el marco de la Gerencia Social una organización ya sea del sector público, del sector privado o de una ONG se define como actor político, empieza a asumir su corresponsabilidad en la configuración del mundo y a definir sus criterios de relacionamiento social con el Estado, con la sociedad civil y con la sociedad empresarial para gestar un entorno común y un futuro compartido.

La concertación y la convergencia participativa de intereses son condiciones que le permiten a la sociedad propender por el desarrollo humano y social, pues el avance no puede ser simple resultado de la sumatoria de los intereses particulares. Así se aumenta el grado de convivencia y de solidaridad social, y se incrementa la gobernabilidad por la vía de la confianza, no de la fuerza o del miedo. La confianza es el fundamento de toda relación social democrática, es la base de la relación dialógica, del trabajo colaborativo, de la participación y de la acción en red. La confianza de la población en el Estado, en las instituciones y en las organizaciones y de todas estas entre sí nace del juicio de inclusión

que se hace acerca de la disposición y actitud de los otros para incluir al colectivo en los beneficios de las acciones que realizan, de la preocupación por el bienestar común. Al proponerse trabajar por una sociedad más equitativa e incluyente que garantice la vida digna de todos, La Gerencia Social tiene como gran trasfondo de su teleología la generación de confianza social, el fortalecimiento de la gobernabilidad y la producción de riqueza para beneficio de todos los asociados.¹⁹

2.2.2.4 La responsabilidad social, concepto articulador de la gerencia social²⁰. Entendiendo la sociedad como un gran sistema conformado por microsistemas las organizaciones cuya dinámica y rumbo estarán estrechamente relacionados con el tipo de interacciones que los componentes establezcan entre sí, el desarrollo social, la democracia y la confianza podrán ser promovidos por cualquier actor social que entienda esta ineludible interconexión e interdependencia, y que comprenda que su quehacer tendrá efectos e implicaciones que más tarde o más temprano revertirán en el cuidado o el deterioro de la biosfera. El que un actor social adquiera conciencia de la conectividad sistémica de sus propias actuaciones y que en lo sucesivo obre en consecuencia, significa hacerse agente de responsabilidad social en la configuración y en el devenir del mundo.

La Responsabilidad Social en las organizaciones se comprende desde su relación compleja con la sociedad: son actores pero al mismo tiempo reciben una constante retroalimentación del entorno, de manera que operan en una mutua afectación. La Responsabilidad Social significa reconocer que las organizaciones actúan en contextos sociales particulares, con un poder y unos efectos específicos que pueden contribuir al incremento de la exclusión o por el contrario a una creciente democratización que se oriente a hacer viable nuestra sociedad en el contexto global, y que al mismo tiempo son beneficiarias o damnificadas por lo que sucede en las otras organizaciones y en el conjunto del sistema social.

Cuando una organización actúa en forma reactiva para responder a los requerimientos e imperativos de su contexto se dice, de acuerdo con Schvarstein, que es una organización Objeto; cuando la organización actúa proactivamente de modo que prevé y asume las consecuencias que sus opciones y actuaciones causan en el entorno social y natural, ya sea para prevenirlas, mitigarlas o resarcirlas, se le ve como una organización sujeto. En este sentido, la responsabilidad social es un campo de acción de las organizaciones Sujeto, cuando en su quehacer trascienden las exigencias legales externas, para introducirse en el mundo del compromiso interno, es decir de la ética. Estas son organizaciones altruistas que han incluido en su horizonte de preocupaciones a la generalidad de sus integrantes, a la sociedad y al medio ambiente, dentro de una mirada y un posicionamiento holísticos que se operativiza mediante estrategias y acciones de Gerencia Social Integral e Incluyente.

Las organizaciones de la sociedad civil que tuvieron origen en el principio y el deber de la solidaridad social, que no persiguen el lucro y cuyo objeto es la promoción de los derechos humanos integrales ejecución de acciones sociales para hacer posibles los derechos

¹⁹ ANDRADE CAMPO, María Claudia. Mercadeo y ventas. Bogotá: Editorial Andina Ltda., 2009. p. 97.

²⁰ <http://xa.yimg.com/kq/groups/24021017/36814803/name/LIBRO%20GERENCIA%20SOCIAL.pdf>

fundamentales, políticos, económicos, culturales, sociales, ambientales, a la paz y/o al desarrollo según sea su frente de trabajo hacen Gerencia Social desde la deontología, entendiendo que la responsabilidad fundamental le compete al estado, pero que corresponsablemente contribuyen al desarrollo con sus acciones sociales, sin pretender suplantar a éste.²¹

Por su parte, las organizaciones privadas que conforman la sociedad empresarial tienen como finalidad el lucro, la rentabilidad de sus inversiones. Sus actuaciones se ubican en el horizonte de la ganancia económica, para lo cual requieren de un clima adecuado en los negocios, en donde la confianza de los consumidores en la marca corporativa desempeña un papel clave. Una empresa que tiene una excelente imagen de marca entre el público los potenciales compradores de bienes o servicios detenta enormes ventajas comparativas frente a otras que no gozan de la confianza de los consumidores, lo que decisivo en el actual mundo empresarial, tan altamente competitivo. Una de las estrategias que más genera réditos para la buena imagen empresarial son las acciones sociales, que ya sea que se realicen desde el enfoque asistencialista, el filantrópico o de derechos, logran la aceptación y reconocimiento sobre el altruismo y solidaridad social de la marca, y con ello una cierta proclividad del público a consumir lo que esa empresa distribuye en el mercado.

Pero cada vez más empresas privadas están haciéndose cargo de su calidad de agentes sociales, de que son generadoras de impactos positivos y negativos tanto en las personas como en el medio ambiente, y van asumiendo su corresponsabilidad en la construcción de la sociedad. Cuando así lo hacen, la acción social que despliegan sobrepasa el utilitarismo económico, y la ética emerge como basamento de la Gerencia Social Integral e Inuyente que implementan.

2.2.3 Gerencia pública. Es importante señalar que el nuevo manejo de lo público toma como punto de referencia el éxito de la administración privada, que se basa en la excelente preparación de sus gerentes, de ahí que se pretenda exportar estos conceptos a lo público.

A continuación analizamos dos definiciones. Para Adriana Plasencia, la gerencia pública “se define como el conjunto de conocimientos y prácticas que permiten mejorar la racionalidad de la dirección administrativa del Estado en términos sociales”, sin embargo, Barry Bozeman menciona que “la gerencia pública supone un focus sobre una estrategia (más que sobre un proceso gerencial) sobre las relaciones inter-organizacionales y sobre la intersección de la gerencia y la política públicas”.

La definición de Plasencia apunta al compromiso que tienen los funcionarios públicos para mejorar la racionalidad, lo cual implica el buen aprovechamiento de los recursos materiales, financieros y humanos. La racionalidad técnica adquiere su valor cuando los empleados públicos son capaces y eficientes para la realización de sus tareas; la racionalidad técnica se define por la eficiencia con que se organizan, programan, distribuyen y evalúan los recursos que el Estado tiene para cumplir su misión.

²¹Ibid., p.23.

En este sentido, resalta que la toma de decisiones se debe apoyar en un proceso de trabajo metódico, calculado y ponderado respecto a lo que se necesita y lo que en realidad se dispone. Bozeman intenta dotar la definición de este concepto de un significado amplio adecuado a las nuevas realidades que viven las sociedades contemporáneas. Se ve el interés por reconocer el valor de la gerencia pública como campo de estudio. La idea es conciliar la finalidad política del quehacer del gobierno y la gerencia pública.

La preocupación de la gerencia pública es lograr la incorporación de los avances y entrar en la búsqueda de nuevas técnicas administrativas para lograr la eficacia de la administración pública. Para ello, se deben vincular los valores presentes en la sociedad, o los que aspiran a su transformación.

2.2.3.1 Objetivos de la gerencia pública

Antonio Quintín y Adriana Plasencia coinciden en las características que debe tener el perfil del gerente público²²:

Capacidad para gestionar en la complejidad. La complejidad es un elemento que estará presente en la sociedad y que irá en ascenso. El gerente público debe tener las habilidades necesarias para dar respuestas eficientes a ésta.

Capacidad para la movilización del potencial humano de las organizaciones públicas. Esto implica dotarse de elementos que lo conviertan en un líder y lo centren en la búsqueda de procesos organizacionales que logren dar respuesta a la sociedad.

Capacidad para la negociación. Que le permita atender las demandas de los grupos sociales.

Capacidad para actuar como agente de cambio. Desarrollar las capacidades para el trabajo en equipo, como principio organizador para atender las actividades superiores a la administración pública.

Capacidades técnico-políticas. Debe comprender la interrelación entre las tres variables fundamentales sobre las cuales se actúa: capacidad de gobierno, proyecto de gobierno y gobernabilidad del sistema.

Sensibilidad ética de la función pública. Desplegar todas sus capacidades para desarrollar sus funciones dentro de un marco valorativo, de acuerdo a los intereses nacionales y el bien común.

La gerencia pública tiene entonces como objetivo el mejoramiento de la capacidad de gobierno para lograr un incremento de la gobernabilidad y tener en condiciones de mejora continua los procesos administrativos, y así resolver de manera eficiente y expedita los problemas que presenta la sociedad.

²² www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/.../a_gerencia.doc - México

2.2.4 Gerencia privada. Es la coordinación de los recursos humanos y materiales de una empresa, con la finalidad de lograr los mejores resultados posibles, de acuerdo a los intereses de los socios, estos implicando una gestión de bienes de carácter privado²³.

Características:

La ciencia que lo estudia es la administración en general, específicamente la administración de empresa

Se crean por iniciativas privadas mediante un registro de comercio

Responde al derecho privado

Su aplicación está a cargo de un administrador, consejo de administración o gerente
Se utiliza en empresas privadas, cuyo capital corresponde a particulares

Su actividad está orientada a la producción y formación de riqueza, su fin es lucro

El beneficio generado es propiedad y de repartición entre los socios o propietarios

Su concepto de mercado maneja un consumidor cuya necesidad puede satisfacerse debido a un poder adquisitivo

La privada, por el contrario, es ordinariamente local, ligada al domicilio de las personas que de ellas se ocupan, y sólo excepcionalmente extiende sus ramificaciones por la asociación por la cual es muy variada. Cada cual puede elegir el método que mejor le cuadre, sin que haya generalmente decisiones autoritarias que la sujeten, dejándose todo a la previsión y a la voluntad del interesado.

2.3 MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

2.3.1 Teoría de los stakeholders²⁴. La palabra “stakeholders” se ha hecho popular desde que *Freeman* la propuso definiéndola como: “un grupo o individuo que puede afectar o es afectado por la realización de los objetivos de la organización”, pues ha venido creciendo la conciencia de esos efectos, los cuales siempre son, en algún sentido, al menos de doble vía. Aunque se suele citar a *Freeman* como el punto de referencia de la teoría de los stakeholders, el mismo *Freeman* se refirió a un memorando interno del Instituto de investigaciones de Stamford de 1963 como un uso temprano del término; Otros autores encontraron usos del término incluso antes de los años 30 del siglo XX.

²³ <http://es.scribd.com/doc/23979452/Gerencia-Privada-y-Publica>

²⁴ ARGANDOÑA, Antonio. Teoría de StakeholdersegúnFreeman. Barcelona: Universidad de Navarra, 2008. p.5.

Stakeholders es una palabra que tiene diversos usos tanto para la gestión estratégica, la ética de los negocios, la contabilidad social y la medición del desempeño; por lo general ha estado asociada a la gestión estratégica de la responsabilidad social de las empresas entendida como proceso de desarrollo y cambio organizacional. En realidad, se trata de una concepción que puede articular la gestión de la Responsabilidad Social desde la planeación hasta la contabilidad social, que podría considerarse como una contabilidad integral de todos los procesos, a través de los cuales la empresa rinde cuentas a la sociedad; en esta perspectiva, la contabilidad financiera sería tan sólo un proceso dentro de la contabilidad social, referido al stakeholders propio de los dueños, socios o inversionistas de la empresa.

A través de la contabilidad social se busca hacer transparentes los procesos de una organización, para que la sociedad esté mejor informada sobre sus operaciones, de manera que se puedan potenciar sus efectos positivos y tomar acciones correctivas cuando se trate de acciones que no beneficien a la sociedad. Se trata entonces, de una forma novedosa de mejorar las interacciones entre las empresas y la sociedad, en el sentido de permitir a la sociedad incidir en la transformación pacífica de las empresas en la línea de construcción de procesos de beneficio social.

Pero el hecho de la persistencia de los grandes problemas sociales y ambientales de nuestra sociedad, nos lleva a pensar que una de las múltiples causas de esos problemas es la manera en que están organizadas nuestras empresas. Estos grandes problemas pueden sintetizarse en una inmensa inequidad, pobreza y violencia, con una degradación ambiental catastrófica y con efectos desiguales: desempleo, inequidad, miseria y conflicto. Para promover la rectitud ética de las empresas, en procesos de cambio social hacia un bienestar de las mayorías y en la búsqueda de sociedades sin exclusiones, se podría asumir una posición que reconozca la complejidad y aborde las transformaciones sociales de modo plural y complementario. La promoción de la responsabilidad social de las empresas es un aspecto del conjunto de cambios que se podría suscitar, en la cual la postura más coherente sería considerar el proceso de reducción de las exclusiones que se generan con los diversos stakeholders, normalmente a favor tan sólo de los dueños o accionistas.²⁵

La concepción de orientar la ética de las empresas hacia una gestión de responsabilidad con los stakeholders no sólo es coherente con la comprensión de los sistemas sociales como complejos y auto constituidos, sino también con la comprensión de las empresas como sistemas de interacciones complejas. La pregunta ética de fondo es si se trata de transformar este sistema a través de la violencia, o de si es posible construir otro orden social renunciando a la violencia, pero de manera que ese orden social busque operar sin exclusiones, o al menos, sin las exclusiones que identificamos en el actual orden mundial.

Cuando se trata de la gestión de la responsabilidad social, se debate el asunto de la priorización de los stakeholders, si existen unos primarios y otros secundarios, si hay unos que no importan y otros que tienen derechos efectivos que las empresas reconocen; por

²⁵YEPES Gustavo, PEÑA Wilmer & SANCHEZ Luis.. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá D.C. Universidad Externado de Colombia. 2007. 220p.

ejemplo, el profesor Mitchell en 1997 propone medir la prominencia de cada stakeholders, que consiste en su poder, urgencia y legitimidad, para proceder a decidir cómo priorizar las necesidades de ese stakeholders; si un grupo presenta estas características, requiere una gran atención y debe ser priorizado en el manejo estratégico de la empresa.

Responsabilidad Social Empresarial. Tiene como fundamento fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés.

Uno de los objetivos de la Responsabilidad Social empresarial es la de fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés implementando procesos de responsabilidad social al interior, generando beneficios para las cooperativas, como para trabajadores y asociados.

Aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial. Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable.

Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.

Promueve el desarrollo humano sostenible.

Protege los derechos humanos.

Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.

Propósito de la Responsabilidad Social. Fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés (stakeholders). Implementar procesos de responsabilidad social al interior, generando los Sigüientes beneficios:²⁶

Aumento de la productividad y la rentabilidad

Fidelidad y aprecio de sus clientes

Confianza y transparencia con los proveedores

Compromiso y adhesión de sus empleados

Respaldo de las instancias gubernamentales

²⁶URIBE, Ángela. Ética, responsabilidad social y empresa. Bogotá DC. Centro Editorial Universidad del Rosario. 2005. 138p.

Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad

Oportunidades para nuevos negocios

Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y, medio ambiente)

Incremento en la participación del mercado

Mejoramiento de la cultura organizacional

Capacidad de atraer el mejor talento humano

Incremento del valor de la empresa

Mejoramiento de la comunicación interna y externa

Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas

La Responsabilidad Social Empresarial previene los riesgos sociales que se pueden traducir en demandas, sanciones, excesiva regulación gubernamental, pérdida de imagen y mercado y puede llevar a la desaparición del negocio.

Aplicación de la Responsabilidad Social. La responsabilidad social empresarial se manifiesta cuando existe un conjunto sistemático de políticas, programas y prácticas coordinadas e integradas a la operación del negocio, que soportan el proceso de toma de decisiones frente a cada una de las relaciones que la empresa mantiene, de manera coherente con unos principios básicos de gestión.

La forma en cómo cada empresa implementa su responsabilidad social depende del sector al que pertenezca, así como las particularidades e intereses de sus stakeholders, el modelo implementación de responsabilidad social empresarial desarrollado por el CCRE se compone de cinco pasos básicos para orientar las acciones que desarrolla la empresa hacia una gestión socialmente responsable, esos pasos son los siguientes:

Identificación y línea base de sus prácticas y caracterización de la responsabilidad social empresarial. Configuración de la gestión de responsabilidad social empresarial y definición de ejes de trabajo.

Diseño e implementación de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial.

Construcción de un programa de seguimiento a la gestión de la responsabilidad social empresarial.

2.3.2 Teoría de la actuación social de la empresa. “La idea de la responsabilidad social, surge de considerar a la empresa dentro de la sociedad no solo produciendo efectos

económicos, sino también sociales; lo cual orienta a producir menos daño y los resultados serán más beneficiosos para la gente y la sociedad”²⁷.

Esta teoría sirvió para identificar la contribución de la gestión organizacional al desarrollo de la responsabilidad social corporativa desde los impactos económicos, sociales y ambientales. Igualmente se identificaron las acciones realizadas por la organización frente a los programas de RSE desde el respeto por los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

También permitió analizar el entorno, lo cual implicó comprender la situación actual y perspectivas generales y particulares del sector en el cual se desempeñan las organizaciones. Por otro lado, desde la orientación hacia el desarrollo sostenible el cual busca el equilibrio entre el crecimiento económico, la elevación de la calidad de vida y el bienestar social, protegiendo los recursos naturales en que se sustentan estos procesos y asegurando los derechos de las futuras generaciones en un ambiente sano.

Y por último sirvió para detectar dentro de las consideraciones legales que son los acuerdos básicos que la sociedad pide a sus ciudadanos, establecer unos principios éticos como son la justicia, la equidad, la confianza y el bien común.

2.3.3 Teoría del valor para el accionista o capital fiduciario. Es el concepto presentado por Friedman, M. (1.962, 1.970) y más recientemente por Michael Jensen (Jensen y Mecling, 1.976; Jensen 2.000), entre otros. “Estos autores no ven más responsabilidad social en la empresa que maximizar el valor para el accionista. Cualquier otra actuación social será aceptable si, y solo si, contribuye a este objetivo económico, ya que, para los defensores de esta teoría éste es el único fin de la empresa”²⁸.

Esta teoría permitió identificar si las organizaciones únicamente se preocupan por maximizar el valor para el accionista y obtener beneficios económicos dejando a un lado a los grupos de interés.

2.4 MARCO LEGAL

Los temas de RSE, en particular los relacionados con la protección del medioambiente, las mejores prácticas laborales, la salud y la seguridad, así como las relaciones con la partes interesadas, no solo ha sido una iniciativa de las organizaciones; los Estados han encontrado necesario regular algunas de estas materias y en todo caso con la visión de desarrollo sostenible de la sociedad y especialmente de su economía.

En este sentido a continuación se presentan algunas de las normas y proyectos de ley colombianos que han desarrollado estos temas y se constituyen, al menos en el caso de la

²⁷RODRIGUEZ. José Miguel. “Responsabilidad Social de la empresa”. Una revisión crítica a las principales teorías. 2.007. p. 52 arregle esto

²⁸Ibid., p. 57

constitución política, en imperativos. En otros casos como el proyecto de ley 70 de 2010 son normas que tienen un fin similar a la norma técnica, el cual es servir de guía para las organizaciones y por lo tanto son voluntarios. No obstante, es de resaltar que con esta Ley se pretende conformar organizaciones de carácter estatal que midan la evolución de los programas y las tendencias en la materia, para que recojan, suministren información y promuevan la adopción de programas de RSE.

2.4.1 Constitución política de Colombia. Los siguientes artículos de la Constitución política determinan cursos de acción y/o principios de comportamiento relativos a los temas de la RSE, los cuales se explican a continuación.

Los artículos 53, 54, 55, 56 y 57, determinan las relaciones con los trabajadores bajo el amparo de un estatuto del trabajo que considere, en concordancia con lo que la ISO 26000 define como prácticas laborales, la igualdad de oportunidades para los trabajadores, remuneración, estabilidad, irrenunciabilidad a los derechos adquiridos, facultad de transigir y conciliar, garantía de seguridad social, capacitación, entrenamiento y descanso.

ARTÍCULOS RELACIONADOS, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

ARTICULO 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

ARTICULO 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los Minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

ARTICULO 55. Se garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley. Es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo.

ARTICULO 56. Se garantiza el derecho de huelga, salvo en los servicios públicos esenciales definidos por el legislador. La ley reglamentará este derecho. Una comisión permanente integrada por el Gobierno, por representantes de los empleadores y de los trabajadores, fomentará las buenas relaciones laborales, contribuirá a la solución de los conflictos

Colectivos de trabajo y concertará las políticas salariales y laborales. La ley reglamentará su composición y funcionamiento.

ARTICULO 57. La ley podrá establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas.

ARTICULO 58. Modificado por el artículo 1 del Acto Legislativo 1 de 1999. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio.

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines

ARTICULO 80. El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.

Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.²⁹ Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. El proyecto a desarrollar se realizó teniendo en cuenta este tipo de investigación, pues se va a hacer un estudio de la situación actual de la clínica nuestra señora de la Torcoroma en la ciudad de Ocaña.

3.2 POBLACIÓN

La población para este estudio estuvo conformada en la parte interna por el Gerente y 40 empleados de la Clínica Nuestra Señora de Torcoroma; en la parte externa por 33.673 usuarios.

3.3 MUESTRA

Por considerarse la población demasiado numerosa, se estimó conveniente aplicar la siguiente fórmula, para poder establecer el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N (Z_c)^2 * p * q}{(N - 1) * (E)^2 + (Z_c)^2 * p * q}$$

Dónde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 33.673 usuarios

Zc = Indicador de confianza = 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir = 9% = 0.09

$$n = \frac{(33673) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(33673 - 1) * (0.09)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(33673) (3.8416) * (0.25)}{(33672) * (0.0081) + (3.8416) * (0.25)}$$

²⁹[http://www.google.com/Investigación descriptiva/](http://www.google.com/Investigación%20descriptiva/) Tamayo y Tamayo.

$$n = \frac{(129358.19) * (0.25)}{272.7432 + 0.9604}$$

$$n = \frac{32339.547}{273.7036}$$

$$n = 118$$

Prueba de viabilidad de la muestra

$$Em = 2S$$

$$S^2 = \sqrt{\frac{p \times q}{n}}$$

$$S^2 = \sqrt{\frac{(0.5) \times (0.5)}{118}}$$

$$S^2 = \sqrt{\frac{0.25}{118}}$$

$$S^2 = \sqrt{0.0021186}$$

$$Em = 0.0460282$$

$$Em = 0.05$$

Error muestral = Error probabilístico = 0.05 < 0.09

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario con el fin de conocer aspectos relacionados con el diseño de la investigación sobre la responsabilidad social empresarial en la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma en la ciudad de Ocaña, como se observa en el anexo A

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de la información son analizados cuantitativamente a través de tablas y cuadros, mediante la interpretación de los datos numéricos y el análisis de cada respuesta para la forma cualitativa.

4. RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA, DETERMINANDO LAS CONDICIONES ACTUALES DE MANERA INTERNA Y EXTERNA

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado a la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma, se pudieron visualizar varios aspectos tanto favorables como algunos desfavorables:

El 50% de los usuarios encuestados se sienten satisfecho con las condiciones de salud que brinda la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma, pues cuenta con un personal calificado que desempeñan su labor eficientemente para prestar el servicio, es muy grato saber que la clínica cumple su función a cabalidad.

El 25% de los usuarios no están satisfechos con la atención recibida por algunos trabajadores, consideran que por ser profesionales lo saben todo, permitiendo que su ego los lleve a menospreciar a los demás, reflejando mala imagen y reputación de la clínica.

Con respecto al caso de las instalaciones y su posterior ubicación el 70% de la población encuestada consideran que es el mejor, debido a su posicionamiento geográfico en la ciudad de Ocaña, esto permite fácil acceso a las instalaciones para recibir el servicio de salud

En la otra fase de la encuesta se les realizó a los empleados de la clínica, de los cuales se obtuvieron respuestas que dejan su posterior análisis.

El 80% Los empleados consideran que el servicio prestado es de excelente forma llevado a cabo por un grupo calificado de profesionales que entienden cuál es el mayor activo de la clínica y el cual lo hacen valer a gran medida, así mismo que la atención al cliente es de mucha importancia es reconocida por los trabajadores como excelente salvo una excepción que los consideró bueno. Por lo que se puede notar el gran compromiso tanto de los profesionales calificados como, médicos y administrativos que hacen parte del staff de empleados de la clínica.

Como última opción se quiso saber cuál consideraban los empleados como la ventaja competitiva de la clínica y en su gran mayoría respondieron que la excelencia en la calidad del servicio es su mayor fortaleza, seguido por la calidad de los profesionales que laboran en esta institución y le ponen el toque exquisito que lo diferencia de la competencia.

La clínica nuestra señora de la Torcoroma cuenta con más aspectos positivos que negativos, cuenta con ventajas que tal vez otros centros similares no cuentan y se ha demostrado por la fe con la que los usuarios recurren a ella y siguen siendo fieles a esta institución lo que debe dejar por bien servidos a los directivos y demás trabajadores.

DEFINICION DE VARIABLES EXTERNAS E INTERNAS DE LA CLINICA

Fortalezas

Calidad del Servicio

Integralidad de los servicios prestados

Profesionales Idóneos

Atención al cliente

Facilidad para tomar las citas

Debilidades

Espacio físico muy pequeño

Incumplimiento de las EPS

Rotación de empleados

Poca publicidad y promoción

Falta de comunicación entre directivos empleados y usuarios

Oportunidades

Crecimiento de la población subsidiada

Satisfacción de los clientes por los servicios recibidos

Amenazas

Competencia

ANÁLISIS MATRICIAL

Priorización de variables. Con el propósito de depurar los factores de mayor importancia para clínica, y su incidencia en la prestación de servicios en la comunidad de Ocaña

Para priorizar se aplica la ley de Pareto, la cual permite determinar mediante un porcentaje aquellos factores con mayor o menor relevancia dentro de la actual situación de clínica, es

así que aquellas variables que sean iguales o mayores al 80% de la mayor calificación son seleccionados para estructurar las diferentes matrices analíticas.

Priorización de Fortalezas

Cuadro 1. Proceso de escogencia de las Fortalezas de la CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA

Fortalezas	Evaluador 1	Evaluador 2	Sumatoria
1. Calidad del Servicio	4	4	8
2. Integralidad de los servicios prestados	3	4	7
3. Profesionales Idóneos	3	3	6
4. Atención al cliente	2	2	4
5. Facilidad para la asignación de la toma de citas	1	1	2

Fuente: Autores del proyecto

Aplicando el 80% de la Ley de Pareto, el resultado es el siguiente:

$$5 \times 80\% = 40 = 4.0$$

De esta manera, los factores a relacionar en la matriz DOFA, EFI son 1, 2,3, y 4 ya que son iguales o mayores que el valor resultante de la aplicación de la Ley de Pareto.

Priorización de Debilidades

Cuadro 2. Proceso de escogencia de las debilidades de la CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA

Debilidades	Evaluador 1	Evaluador 2	Sumatoria
1. Espacio físico pequeño	4	5	9
2. Incumplimiento de pago de las EPS	8	7	15
3. Rotación de empleados.	4	4	8
4. Poca Publicidad y Promoción	7	6	13
5. Falta de comunicación entre directivos y empleados	5	5	10

Fuente: Autores del proyecto

Aplicando el 80% de la Ley de Pareto, el resultado es el siguiente:
 $5 \times 80\% = 4.0$

De esta manera, los factores a relacionar en la matriz DOFA, son 1,2, 3,4 y 5, ya que son iguales o mayores que el valor resultante de la aplicación de la Ley de Pareto.

Priorización de Oportunidades

Cuadro 3 Proceso de escogencia de las Oportunidades de la CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA

Oportunidades	Evaluable 1	Evaluable 2	Sumatoria
1. Crecimiento de la población Subsidiada	5	5	10
2. Satisfacción de los clientes por los servicios recibidos	8	10	18

Fuente: Autores del proyecto

Aplicando el 80% de la Ley de Pareto, el resultado es el siguiente

$$2 \times 80\% = 1.6$$

De esta manera, los factores a relacionar en la matriz DOFA, son 1, Y 2 ya que son iguales o mayores que el valor resultante de la aplicación de la Ley de Pareto.

Priorización de Amenazas

Cuadro 4. Proceso de escogencia de las Amenazas de la CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA

Amenazas	Evaluable 1	Evaluable 2	Sumatoria
1. Competencia	5	7	12

Fuente: Autores del proyecto

Aplicando el 80% de la Ley de Pareto, el resultado es el siguiente

$$1 \times 80\% = 0.8$$

De esta manera, los factores a relacionar en la matriz DOFA, es 1.

Cuadro 5. Estructura de la matriz DOFA- CLINICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA

Factor Interno	Fortalezas	Debilidades
Factor Externo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad del Servicio 2. Integralidad de los servicios prestados 3. Profesionales Idóneos 4. Atención al cliente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Espacio físico muy pequeño 2. Incumplimiento de las EPS 3. Rotación de empleados 4. Poca publicidad y promoción 5. Falta de comunicación entre directivos y empleados
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la población subsidiada 2. Satisfacción de los clientes por los servicios recibidos 3. Tendencia al crecimiento 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>F1+F2+F3+O2 Optimizar la calidad del servicio prestado teniendo como visión la satisfacción del cliente.</p> <p>F4+O1 Atender a los usuarios teniendo como base fundamental su comodidad y satisfacción.</p> <p>F3+O2 Los profesionales se deben guiar por estándares de calidad para fortalecer la unión con los usuarios</p> <p>F1+O3 Conservar el buen desempeño de la empresa para aumentar su demanda</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>D1+O1 Teniendo en cuenta el posible crecimiento de usuarios se debe adecuar otros sitios con mayor espacio y comodidad tanto para los usuarios como los trabajadores para seguir cumpliendo los objetivos trazados.</p> <p>D3 Capacitar a los trabajadores para así evitar inconvenientes con los tratamientos de los usuarios</p> <p>D4 Aprovechar los medios publicitarios para atraer nuevos clientes con el fin de incrementar las ventas</p>
<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>F1+A1 La clínica debe fortalecer sus estándares de calidad y mejorarlos cada día para evitar el ingreso de la competencia</p> <p>F1+ A Mejorar la calidad de los servicios desarrollando un programa de capacitación</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>D2 Gestionar para el cumplimiento efectivo de las EPS y así no tener problemas de liquidez en un tiempo futuro.</p> <p>D5 Establecer una comunicación más fluida entre las directivas y empleados de la institución, logrando involucrarlos y así tomen parte de las soluciones a los problemas que se presenten</p>

Fuente: Autores del Proyecto

Descripción de resultados: Se ha podido observar que los usuarios se sienten conformes con los servicios recibidos pero de ninguna manera significa que se deba dejar de utilizar estrategias para aumentar los estándares de calidad y poder así asegurar la fidelidad de los clientes existentes y la pronta venida de nuevos usuarios deseosos de contar con los servicios de la clínica.

Pero no se deben desconocer las fallas que se presentan como en toda empresa y es algo lógico, por lo tanto la empresa debe estar preparada para asumir cambios que beneficien la clínica, debe saber que hay situaciones que en el momento se pueden controlar pero más adelante se pueden salir de las manos, en concreto está el tema del espacio físico con que cuenta la clínica y la ubicación del mismo, un aspecto que debe preocupar a las directivas ya que puede llegar a ser un motivo de conflicto con los usuarios que al no sentirse del todo cómodos pueden tomar la decisión de emigrar a otro centro de salud existente en la ciudad.

Por eso es importante que se fortalezcan los puntos o aspectos buenos que tiene la clínica nuestra señora de la Torcoroma y que se tomen decisiones concretas y rápidas en cuanto a las fallas que se presentan y que se hacen notorias cada vez más, con el objetivo de seguir creciendo y ser el centro de salud preferido por los ocañeros.

4.2 PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EJECUTADAS CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

IDENTIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS

La responsabilidad social empresarial es un proceso a través del cual le permitirá a la clínica nuestra señora de la Torcoroma gestionar su relación con los diferentes stakeholders.

Los tipos de stakeholders de la clínica nuestra señora de la Torcoroma son los siguientes:

STAKEHOLDERS PRIMARIOS

Usuarios: la clínica cuenta de 33.673 usuarios distribuidos en la ciudad.

Accionistas: La institución cuenta con un total de 7 accionistas.

Proveedores: La organización le suministra 3 empresas locales y 7 a nivel nacional

Empleados: La empresa emplea un total de 40 empleados.

STAKEHOLDERS SECUNDARIOS

Comunidad: La empresa tiene relación con más del 50% de la población de la ciudad de Ocaña norte de Santander

Medio Ambiente.

MAPA DE STAKEHOLDERS.

Es en esta etapa donde la identificación de los stakeholders adquiere significado, ya que se podrá definir la relevancia de cada grupo para la institución. A continuación se presenta el mapa de los stakeholders de la CLINICA NUESTRA SENORA DE LA TORCOROMA, agrupados en distintas categorías, y subgrupos que comparten perspectivas similares.

Cuadro 6. Categoría y subgrupos de los Stakeholders

CATEGORÍA DE STAKEHOLDER	SUBGRUPOS
Empleados	Alta dirección. Mandos intermedios. Personal. Empleados nuevos. Empleados potenciales. Empleados que han dejado la empresa.
Accionistas	Miembros de la junta directiva. Accionistas mayoritarios. Accionistas minoritarios
Proveedores	Compañías farmacéuticas. Proveedores de materiales e ingredientes. Proveedores de servicios y productos nacionales y locales. Médicos.
Clientes	Pacientes. Empleados. Médicos. Gobierno. Instituciones de salud públicas. Competidores
Comunidad	Población local. Vecinos. Asociaciones de beneficencia. Universidades. Escuelas. Empresas locales.
Medio Ambiente	Grupos ecologistas.

Fuente: Autores del Proyecto.

Prácticas de responsabilidad social empresarial en la clínica nuestra señora de la Torcoroma

FACTOR INTERNO

Responsabilidad social empresarial con los Empleados

En esta temática se tienen en cuenta los aspectos como el acoso, la discriminación, el hostigamiento y la intimidación entre otros conflictos relacionados con la dignidad de las personas.

Con respecto a estas prácticas encontramos las siguientes:

Mantienen la equidad de géneros en la organización, con la vinculación constante tanto de hombres como mujeres según los cargos que se requieren cumplir.

Garantizan un ambiente de trabajo justo, seguro, adecuadas y saludable.

Mantienen la equidad en los procesos de selección con respecto a los sitios de trabajo.

Existe comunicación de código de principios y valores de la organización.

Se aplican políticas de no contratación de menores de edad.

Existe libertad de acción en cuanto a comunicación y participación a los que estos consideren con niveles superiores.

Cualquier tipo de inconformidad es tratada y atendida en el momento en que surge y los canales de comunicación y negociación están siempre abiertos.

Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.

Estabilidad laboral.

Reconocimientos.

Balance entre trabajo y vida personal.

Cuide la vida personal y familiar de los empleados.

Responsabilidad Social Empresarial con los Accionistas

Recuperación de su inversión con rentabilidad.

Información transparente y periódica de los movimientos financieros.

Generar utilidades.

Resultados económicos positivos.

Administración efectiva de la organización.

Lealtad y confidencialidad de los empleados hacia la empresa.

Crecimiento de la Empresa.

FACTOR EXTERNO

Responsabilidad Social Empresarial con los Proveedores

Transparencia y calidad en los suministros de la clínica.

Cumplimiento de los contratos establecidos.

Establecen plazos de pagos razonables.

Políticas de precios justos.

Respeto de contratos.

Responsabilidad Social Empresarial con los Cliente o Usuarios

Vela por el cumplimiento de los derechos que tienen los usuarios al recibir servicio de salud con calidad.

Garantizan la calidad y excelencia en los servicios ofrecidos.

Fijan precios razonables que facilitan la accesibilidad de los usuarios a los servicios de la institución.

Ofrecen información veraz y relevante sobre los servicios prestados.

Atienden quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios acerca del servicio prestado.

Promueve el cumplimiento de los deberes por parte del usuario en el proceso de atención.

Participa en los procesos de identificación de necesidades, expectativa y la percepción relacionada con la prestación del servicio.

Capacitación y asesoría en cuanto a los servicios dados.

Respeto de los derechos del usuario.

Facilidades de pago.

Ética profesional.

Innovación en el servicio médico-hospitalario.

Responsabilidad Social Empresarial con la Comunidad

Promueve la humanización no solo al interior de la institución si no que apoya a que la comunidad se involucre.

Contribuye al cuidado de salud de la población.

Genera empleo y desde ahí apoyo a la familia y desarrollo social.

Se orientan las acciones y las políticas de la clínica, identificando las necesidades y expectativas de los usuarios para satisfacción de los mismos.

Tiene una responsabilidad con el sistema de salud buscando la eficiencia y aportar al equilibrio del mismo.

Ayuda al desarrollo socioeconómico.

Filantropía.

Acciones o programas de acción social.

Responsabilidad Social Empresarial con el Medio Ambiente

Respeto los principios ambientalistas.

Eficiencia en el uso de los recursos naturales.

Buen manejo de desechos.

Prevención de la contaminación.

Motiva a los empleados a preservar la naturaleza.

¿Qué espera la clínica nuestra señora de la Torcoroma de sus stakeholders?

Empleados.

Productividad.

Compromiso.

Lealtad.

Uso eficiente de los recursos.

Creatividad e innovación.

Identificación con la empresa.

Accionistas.

Aporte de capital.

Que sean visionarios.

Proveedores.

Precios competitivos.

Calidad del producto o servicio.

Capacidad técnica y de respuesta a eventuales requerimientos.
Garantías del producto o servicio.
Beneficios adicionales.

Cientes.

Opiniones favorables.
Captación de usuarios potenciales a través de los actuales.
Lealtad.

Comunidad.

Aceptación por los habitantes de la comunidad donde opera la empresa.

Medio ambiente.

Recursos.

Relación con los stakeholders



4.3 INSTRUMENTO SOBRE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE TORCOROMA

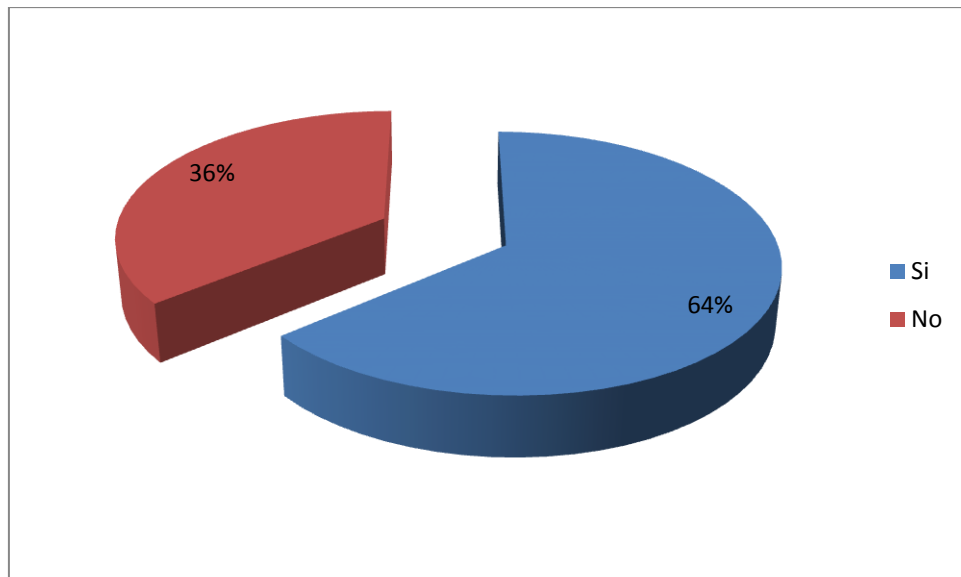
4.3.1 Respuesta dada por los usuarios de la Clínica Torcoroma.

Tabla 1. Conocimiento en la clínica sobre Responsabilidad Social Empresarial.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	64%
No	42	36%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 1. Conocimiento en la clínica sobre Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Autores de la investigación.

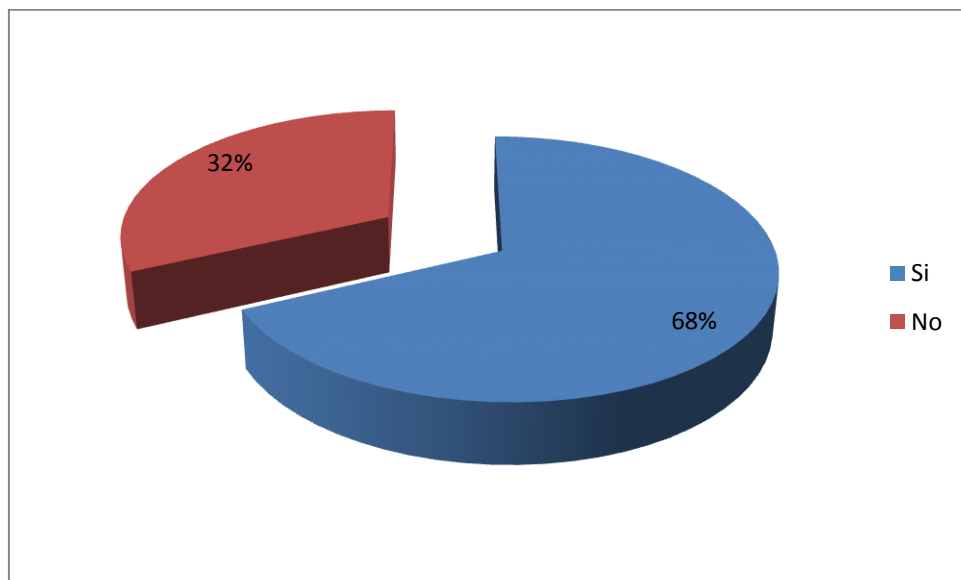
Los usuarios de la Clínica Torcoroma que fueron encuestados, en un 64% dicen tener conocimiento de que ésta si realiza Responsabilidad Social Empresaria, desconociendo el significado del mismo. El 36% restante comentan no conocer de ello, pues las condiciones en que son atendidos no son las mejores.

Tabla 2. Motivación de la clínica hacia a los usuarios en la participación del cumplimiento de deberes y derechos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	68%
No	38	32%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 2. Motivación de la clínica hacia a los usuarios en la participación del cumplimiento de deberes y derechos.



Fuente: Autores de la investigación.

El 68% de los usuarios encuestados dicen ser motivados e incentivados a participar en el cumplimiento de deberes y derechos, además de ser conscientes de que deben hacerlo, ya que necesitan de la institución para recibir el servicio de salud.

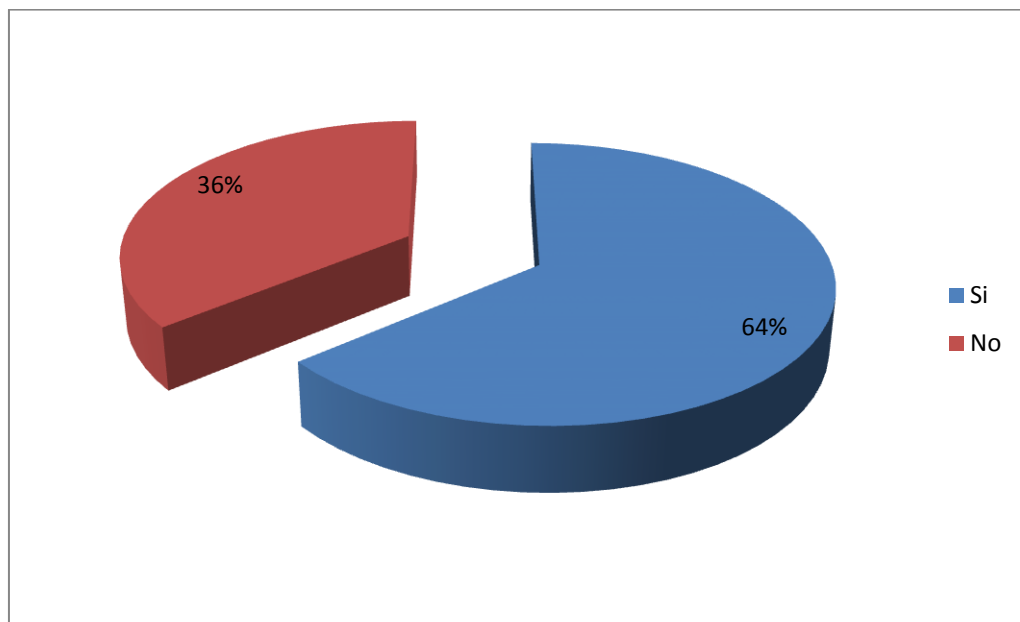
El otro 32% comenta lo contrario en cuanto a la motivación de dicha participación, desconociendo cuáles son sus derechos y deberes.

Tabla 3. Personal capacitado para prestar el servicio a los usuarios en la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	64%
No	42	36%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 3. Personal capacitado para prestar el servicio a los usuarios en la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

La mayoría de los usuarios encuestados (64%), opinan que la Clínica se interesa por tener el personal idóneo para prestar el servicio ya que han recibido buenos tratos por parte de éstos y la información que reciben es clara.

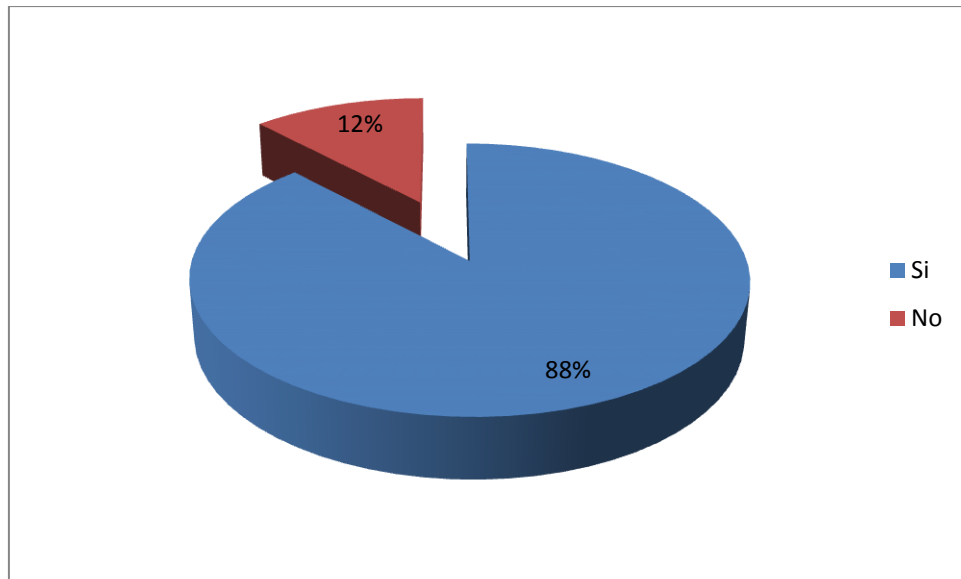
El 36% restante no siente satisfacción por ello, creyendo que en algunos puestos debería ser relevado los trabajadores actuales.

Tabla 4. Clima organizacional entre usuario, trabajadores y administrativos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	104	88%
No	14	12%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 4. Clima organizacional entre usuario, trabajadores y administrativos.



Fuente: Autores de la investigación.

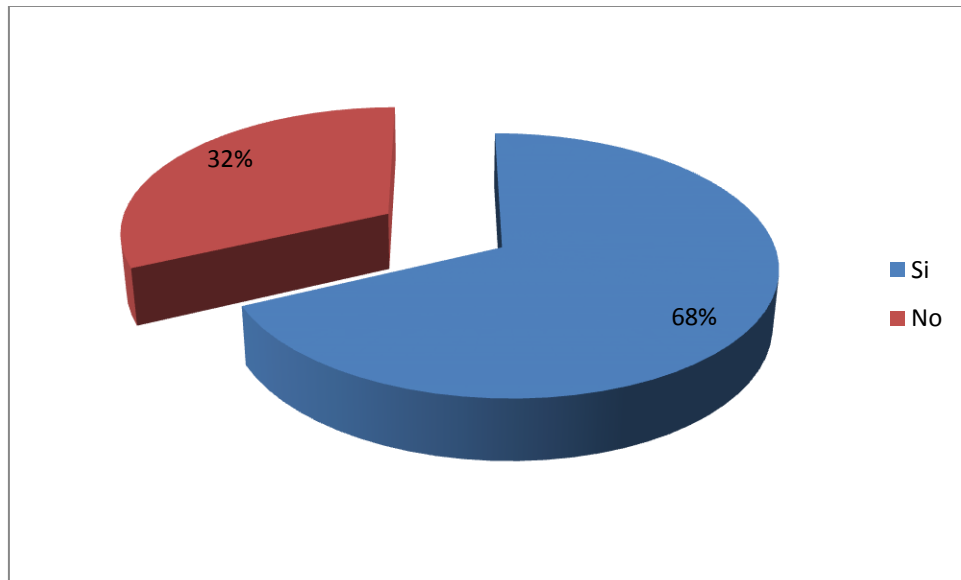
Si, dice el 88% de los usuarios encuestados. El ambiente es agradable, se siente respeto entre usuario, trabajadores o administrativos. El otro 12% no cree que así sea, algunos han tenido inconvenientes en la institución.

Tabla 5. Servicio eficaz y oportuno hacia los usuarios.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	68%
No	38	32%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 5. Servicio eficaz y oportuno hacia los usuarios.



Fuente: Autores de la investigación.

Las necesidades que se presentan en oportunidades en la institución, son muchas veces resueltas pero otras no. En este caso, al 68% se le han dado soluciones, encontrándose satisfechos por ello, pues en la salud nada puede dar espera, comentan.

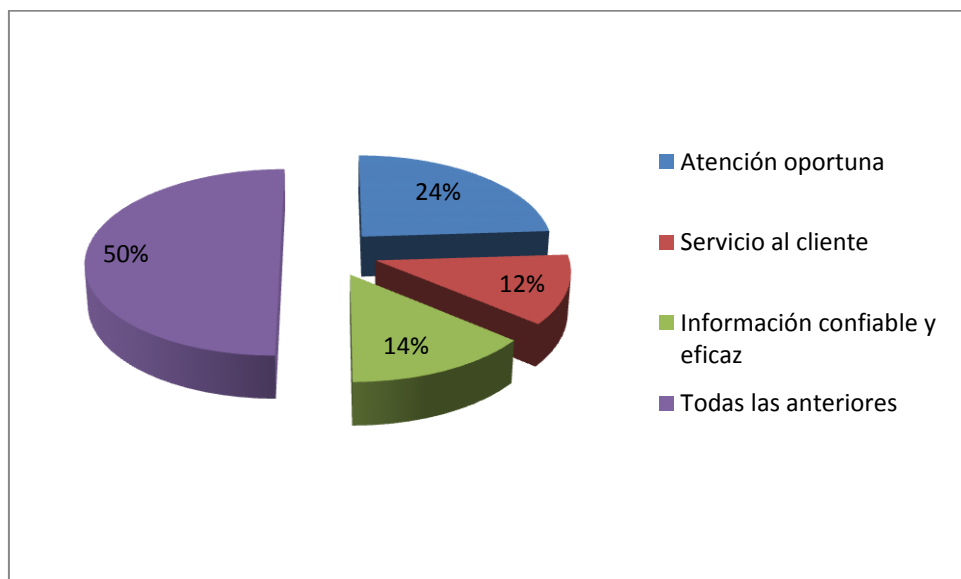
Al 32% de alguna manera se le ha fallado en la solución a sus necesidades, por lo cual dicen que no se les resuelven éstas, siendo ineficaz e inoportuno.

Tabla 6. Condiciones de salud por parte de la Clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Atención oportuna	28	24%
Servicio al cliente	14	12%
Información confiable y eficaz	16	14%
Todas las anteriores	60	50%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 6. Condiciones de salud por parte de la Clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

En cuanto a las condiciones que les brinda la clínica para la salud a los usuarios, éstos comentan:

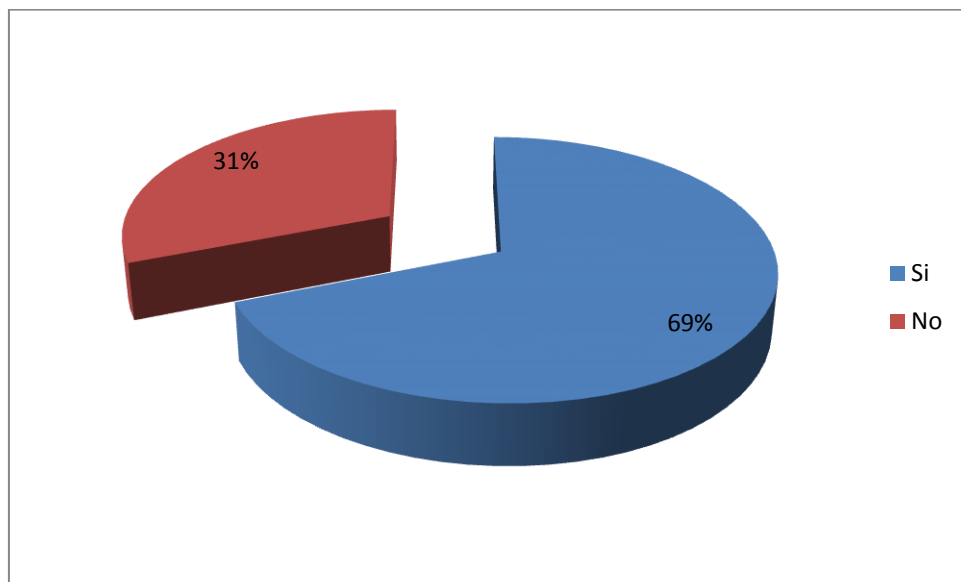
Un 24% dicen tener una atención oportuna, encontrándose satisfecho por ello. Un 12%, ha encontrado un buen servicio al cliente. Otro 14% dice que la información que recibe por parte de los trabajadores de la empresa es confiable y eficaz. Más gratificante aún, es encontrar que el 50% de los empleados dice que las condiciones que le brinda la clínica para su salud son las necesarias, viéndose en la empresa gran satisfacción por parte de los usuarios.

Tabla 7. Usuarios informados de los procedimientos a realizar por partes de los trabajadores de la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	82	69%
No	36	31%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 7. Usuarios informados de los procedimientos a realizar por partes de los trabajadores de la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

El consentimiento informado es un deber de toda institución de salud, ya que con ello se salvan responsabilidades por parte de la empresa y del usuario. En el caso de la Clínica Torcoroma, según el 69% de los usuarios, ésta si tiene en cuenta dicho consentimiento, y con ello se sienten más seguros del procedimiento a seguir.

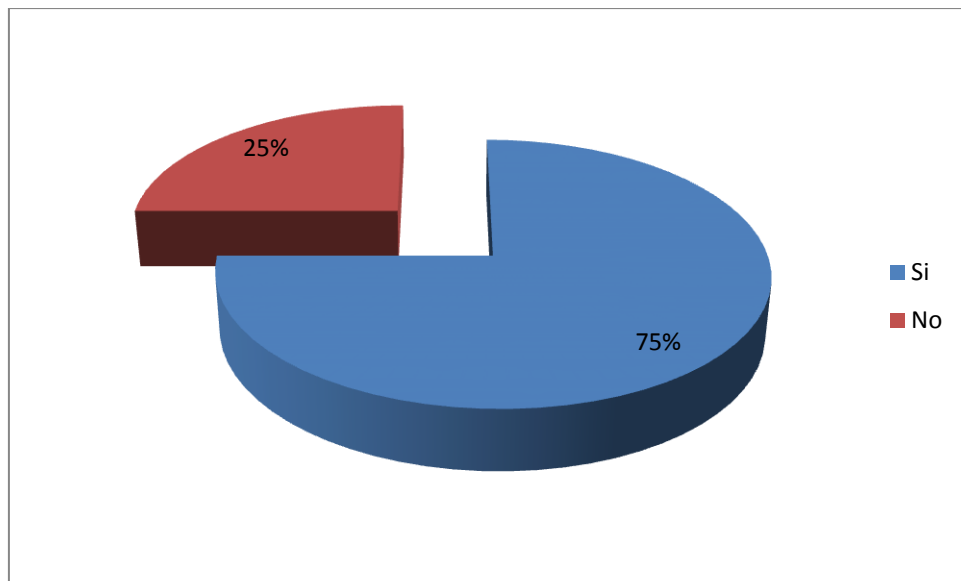
El 31% restante, dice que a ellos no se les pide este consentimiento, no aducen el por qué.

Tabla 8. Trato adecuados de los directivos y trabajadores hacia los usuarios.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	88	75%
No	30	25%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 8. Trato adecuados de los directivos y trabajadores hacia los usuarios.



Fuente: Autores de la investigación.

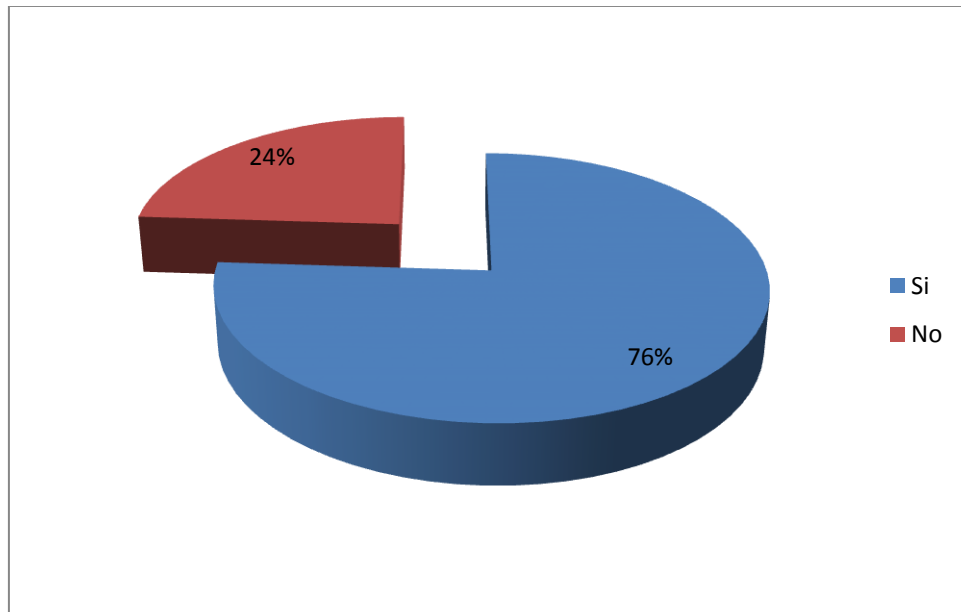
El trato dado a los usuarios si es el adecuado, dice el 75% de éstos que fueron encuestados. Pero el 25% dice que no ha recibido un trato adecuado por parte de los directivos y trabajadores, teniendo que en algunos casos recurrir de otra manera a ellos para que le sean resueltas sus condiciones.

Tabla 9. Instalaciones seguras en la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	76%
No	28	24%
Total	118	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 9. Instalaciones seguras en la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

Para el 76% de los encuestados, las instalaciones de la institución si son seguras, ya que se cuenta con extintores, salidas de emergencia, rutas de evacuación y normas de seguridad, lo que hace que en caso de ocurrir cualquier emergencia, se acuda a cualquiera de éstas.

El 24% de los usuarios encuestados, desconoce que la institución mantenga unas instalaciones seguras, pues dice no haber visto ninguno de estos implementos o rutas en la planta física.

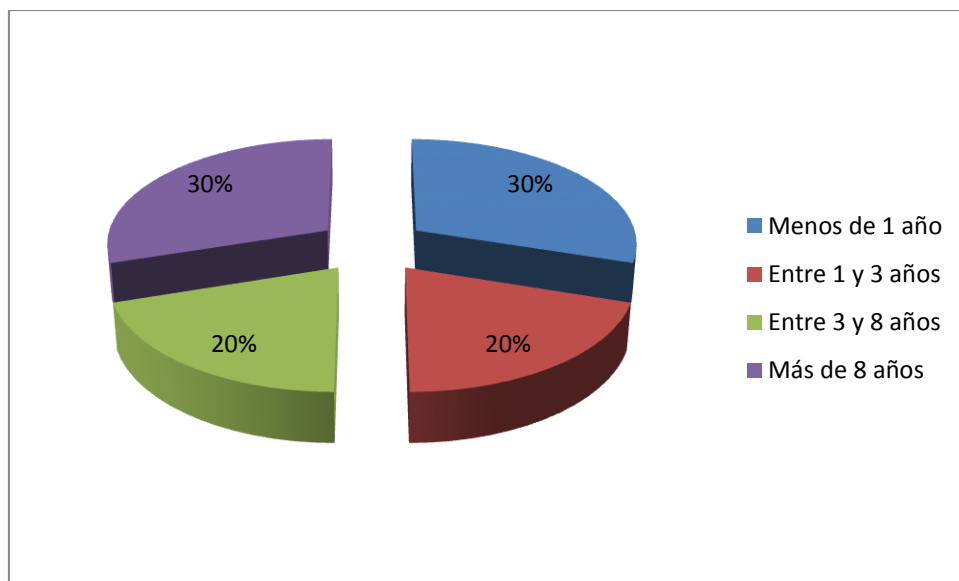
4.3.2 Respuesta a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Clínica Torcoroma.

Tabla 10. Tiempo laborado por los trabajadores en la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	12	30%
Entre 1 y 3 años	8	20%
Entre 3 y 8 años	8	20%
Más de 8 años	12	30%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 10. Tiempo laborado por los trabajadores en la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

La antigüedad de los trabajadores de la clínica se ha dividido de la siguiente manera:

Un 30% tiene más de 8 años de estar vinculado a la empresa, otro 30% más de un año. Entre 1 y 3 años se encuentra un 20%, y otro 20% entre 3 y 8 años.

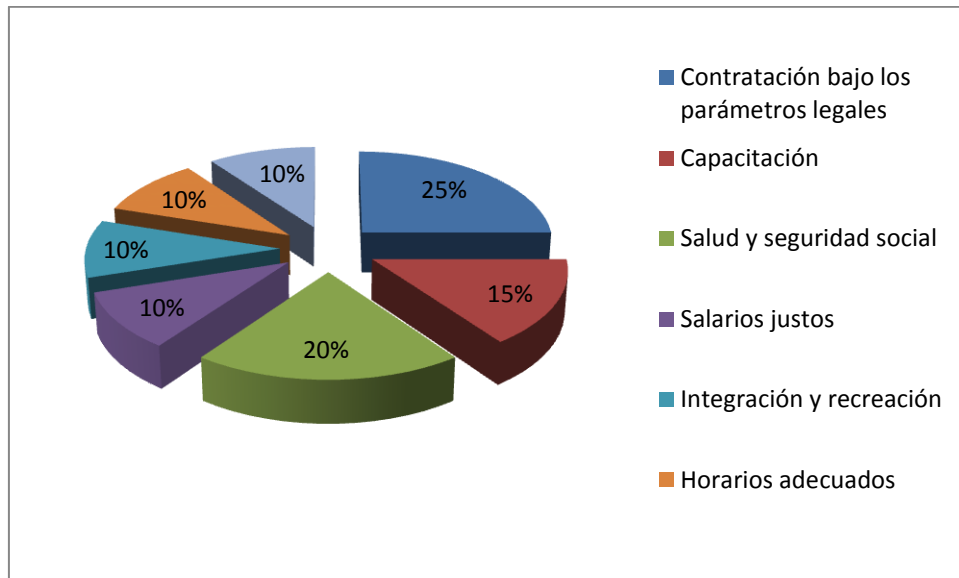
Como es de notar, la antigüedad de estos trabajadores es bastante notoria, por lo que se cree que ya esta empresa es totalmente conocida por ellos, ya que en ella transcurre casi el 50% de su vida.

Tabla 11. Derechos laborales ofrecidos a los empleados de la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Contratación bajo los parámetros legales	10	25%
Capacitación	6	15%
Salud y seguridad social	8	20%
Salarios justos	4	10%
Integración y recreación	4	10%
Horarios adecuados	4	10%
Otros	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 11. Derechos laborales ofrecidos a los empleados de la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

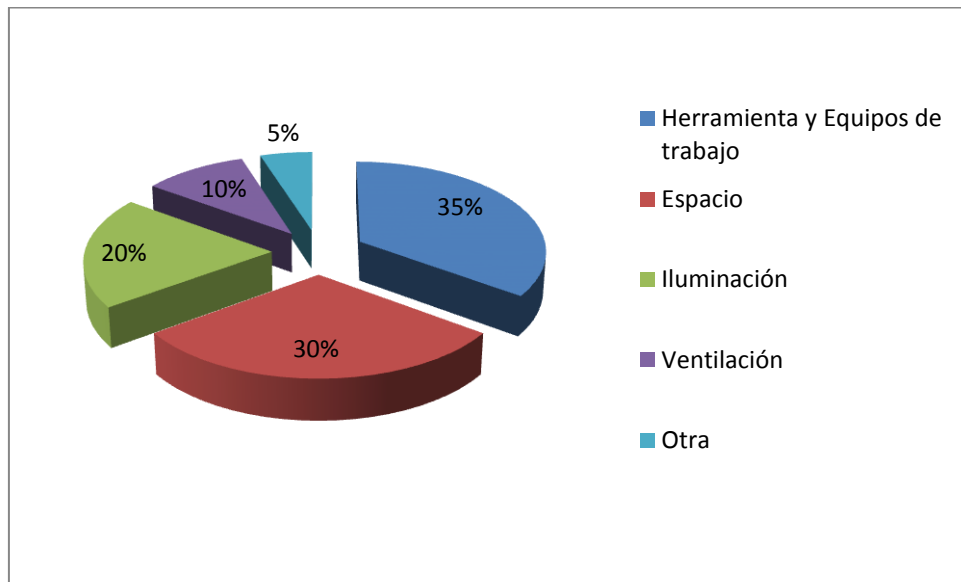
En cuanto a los derechos laborales que la institución les brinda a los trabajadores, se encuentran la contratación bajo los parámetros legales, con un 25%. El 20% dice que por la salud y la seguridad social. Un 15% la capacitación que han recibido por parte de la empresa. El 40% restante dice que los salarios son justos, la integración y recreación, los honorarios adecuados, entre otros derechos, son los que le brinda la institución a los trabajadores.

Tabla 12. Condiciones de trabajo en la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Herramienta y Equipos de trabajo	14	35%
Espacio	12	30%
Iluminación	8	20%
Ventilación	4	10%
Otra	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 12. Condiciones de trabajo en la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

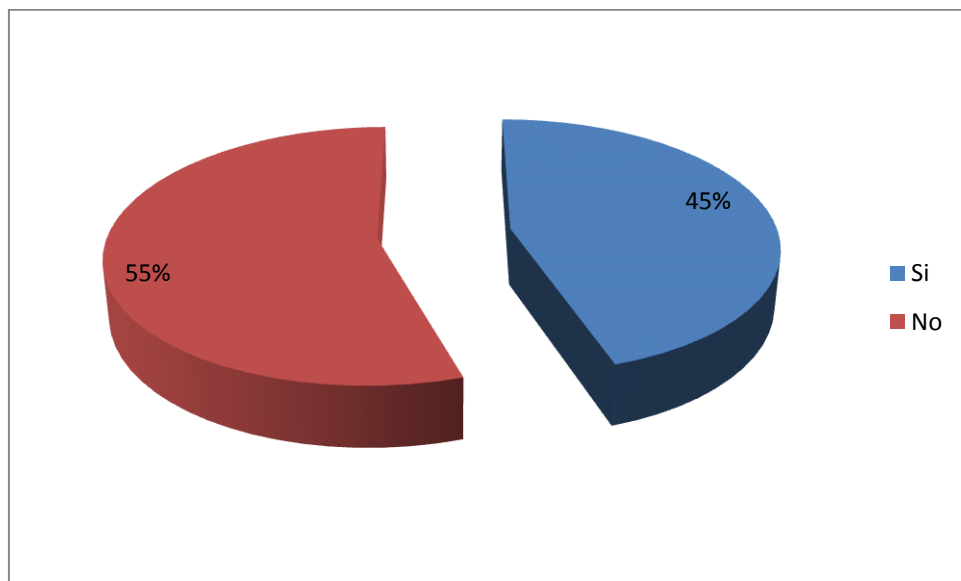
Dentro de las condiciones que les brinda la empresa a los trabajadores para el desarrollo de su trabajo, se encuentran en su mayoría con un 35%, la herramienta y equipos de trabajo. Un 30% se agrada por el espacio en el que labora. Para el 20% la iluminación es una condición bastante satisfactoria; igualmente para el 10% la ventilación es una parte importante.

Tabla 13. Importancia de los empleados en la toma de decisiones en la institución.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	45%
No	22	55%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 13. Importancia de los empleados en la toma de decisiones en la institución.



Fuente: Autores de la investigación.

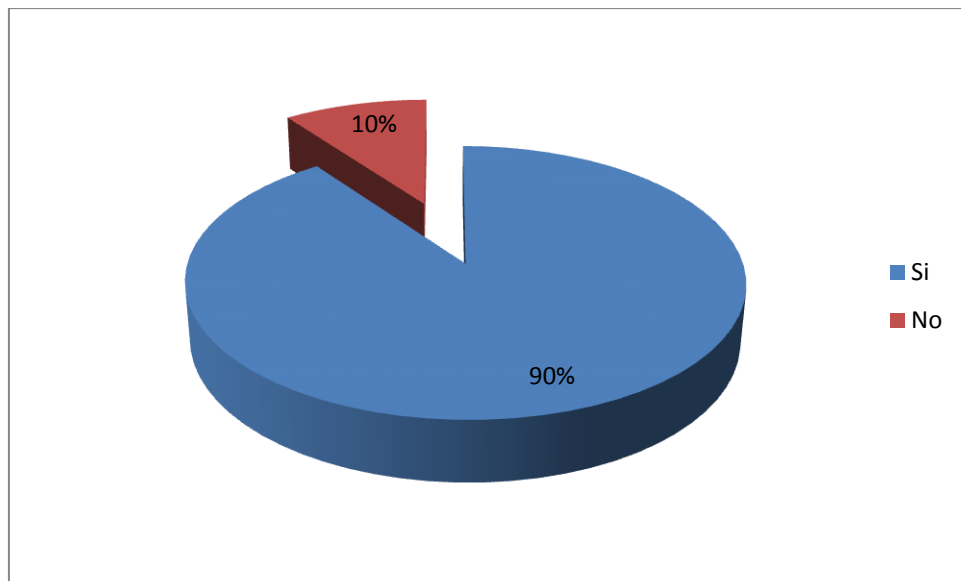
Las decisiones que se toman en la institución, por lo general y como en toda empresa privada, se hace por parte de sus directivos; es por esto que el 55% de los empleados comentan que no se les tiene en cuenta en estos casos, pues ellos cumplen su rol de trabajadores solamente. El 45% cree que si se le tiene en cuenta en algunos momentos de decisiones.

Tabla 14. Trato adecuado de la clínica la Torcoroma hacia los trabajadores.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	90%
No	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 14. Trato adecuado de la clínica la Torcoroma hacia los trabajadores.



Fuente: Autores de la investigación.

Claro que sí se recibe un trato adecuado en el aspecto personal y profesional a los empleados, respetando su integridad y su espacio; es lo que comenta el 90% de trabajadores encuestados, sintiendo satisfacción por sus superiores, indicando que en el tiempo de servicio que han venido prestando a la institución, se nota que se les ha respetado su vida en lo personal y profesional.

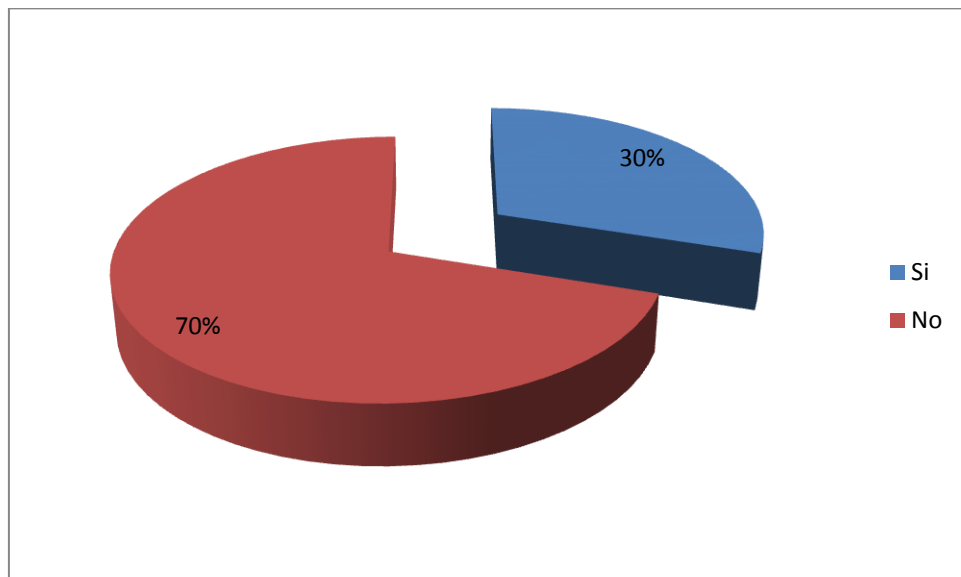
El 10% restante de empleados, creen que no se recibe un trato adecuado, sin recibir justificación por parte de éstos.

Tabla 15. Reconocimiento a los empleados por parte de la clínica la Torcoroma por su buen desempeño laboral.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	30%
No	28	70%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 15. Reconocimiento a los empleados por parte de la clínica la Torcoroma por su buen desempeño laboral.



Fuente: Autores de la investigación.

En cuanto a que si ha recibido reconocimiento por su desempeño laboral, el 70% dice que no. Ellos comentan que los incentivos hacen falta en las empresas, ya que ello los lleva a hacer las cosas cada vez mejor para así ser incentivados día a día, pero de esta forma, hacer las cosas iguales se les hace costumbre, pues el mejorar no conlleva a gratuidad por parte de las directivas o superiores.

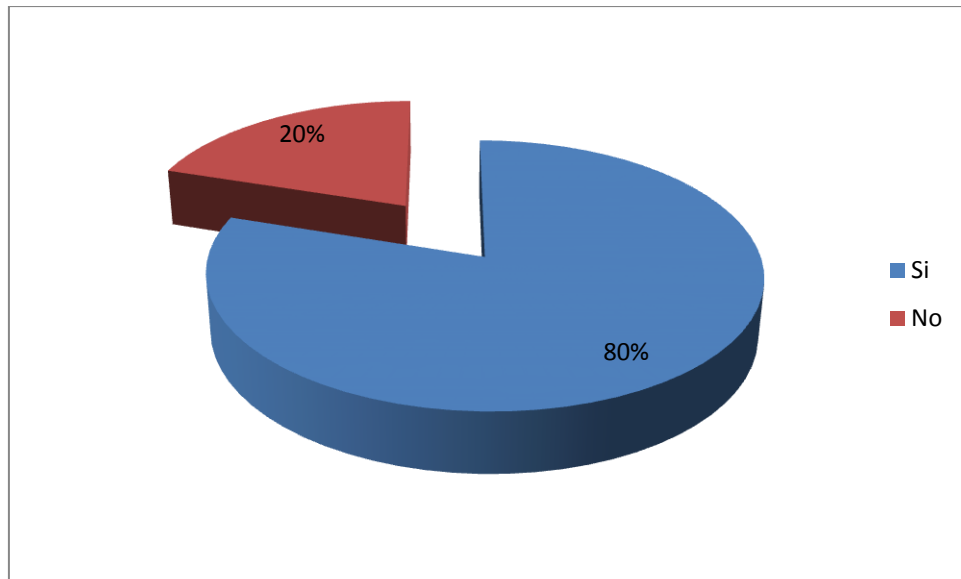
Un 30% dice que si han recibido reconocimiento por su desempeño laboral, pero en pocas ocasiones.

Tabla 16. Transparencia y justicia en las actividades de la institución.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	80%
No	8	20%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 16. Transparencia y justicia en las actividades de la institución.



Fuente: Autores de la investigación.

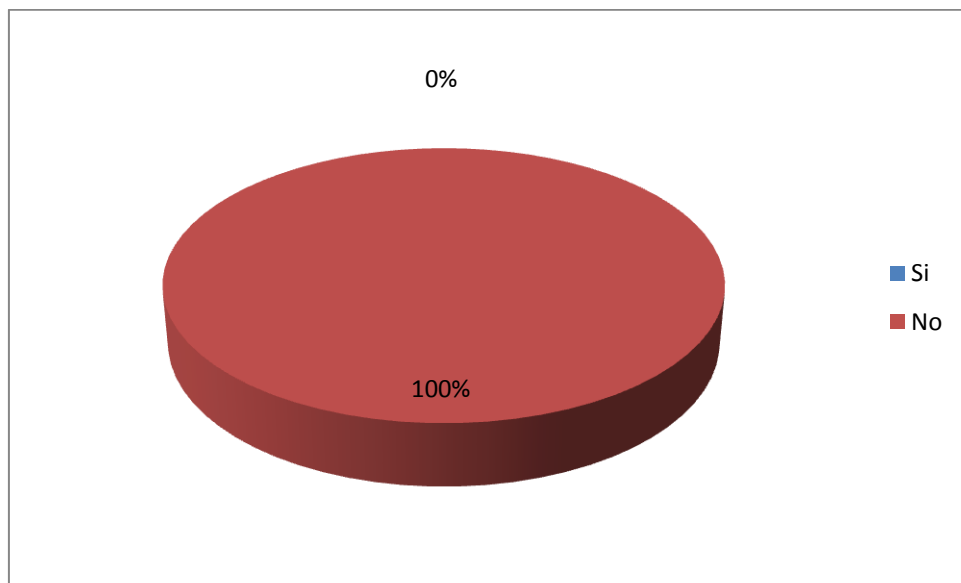
Para el 80% de los empleados encuestados, la institución si refleja transparencia y justicia en todas sus actividades, lo cual se refleja en que cada día a la empresa llegan más afiliados y/o empresas prestadoras de servicios de salud a buscar los servicios de ésta, para que sus usuarios gocen de este servicio en la empresa. El 20% restante, dice no existir transparencia y justicia en todas las actividades, quizás algunas si lo demuestre, pero no en su totalidad.

Tabla 17. Contracciones infantiles en la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	40	100%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 17. Contracciones infantiles en la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

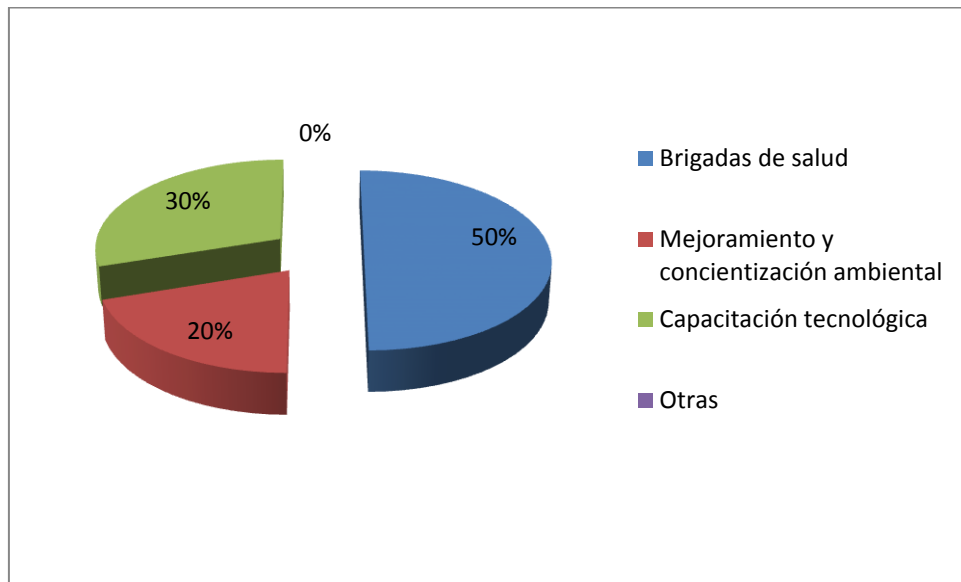
En su totalidad, los 40 trabajadores que hacen parte de la Clínica Torcoroma, dicen no conocer casos de contratación infantil en la institución. Dicen que la empresa conoce los derechos de los niños y que por ello debe respetarlos.

Tabla 18. Responsabilidad Social Empresarial en la clínica la Torcoroma.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Brigadas de salud	20	50%
Mejoramiento y concientización ambiental	8	20%
Capacitación tecnológica	12	30%
Otras	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 18. Responsabilidad Social Empresarial en la clínica la Torcoroma.



Fuente: Autores de la investigación.

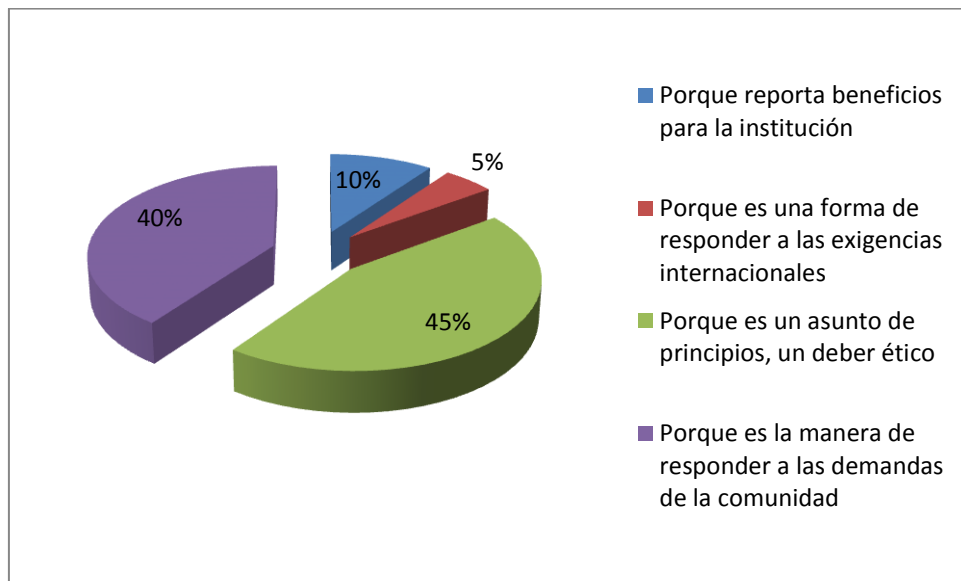
Dentro de las actividades de responsabilidad social empresarial que la Clínica Torcoroma realiza, se encuentran en su orden de importancia: las brigadas de salud, el mejoramiento y concientización ambiental, la capacitación tecnológica. Para la institución éstas son las más importantes, debido a que en la actualidad se ve un total abandono por el medio ambiente, y así se puede crear concientización mediante las brigadas que se puedan hacer de salud además.

Tabla 19. Razones para que una empresa sea socialmente responsable.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Porque reporta beneficios para la institución	4	10%
Porque es una forma de responder a las exigencias internacionales	2	5%
Porque es un asunto de principios, un deber ético	18	45%
Porque es la manera de responder a las demandas de la comunidad	16	40%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Gráfico 19. Razones para que una empresa sea socialmente responsable.



Fuente: Autores de la investigación.

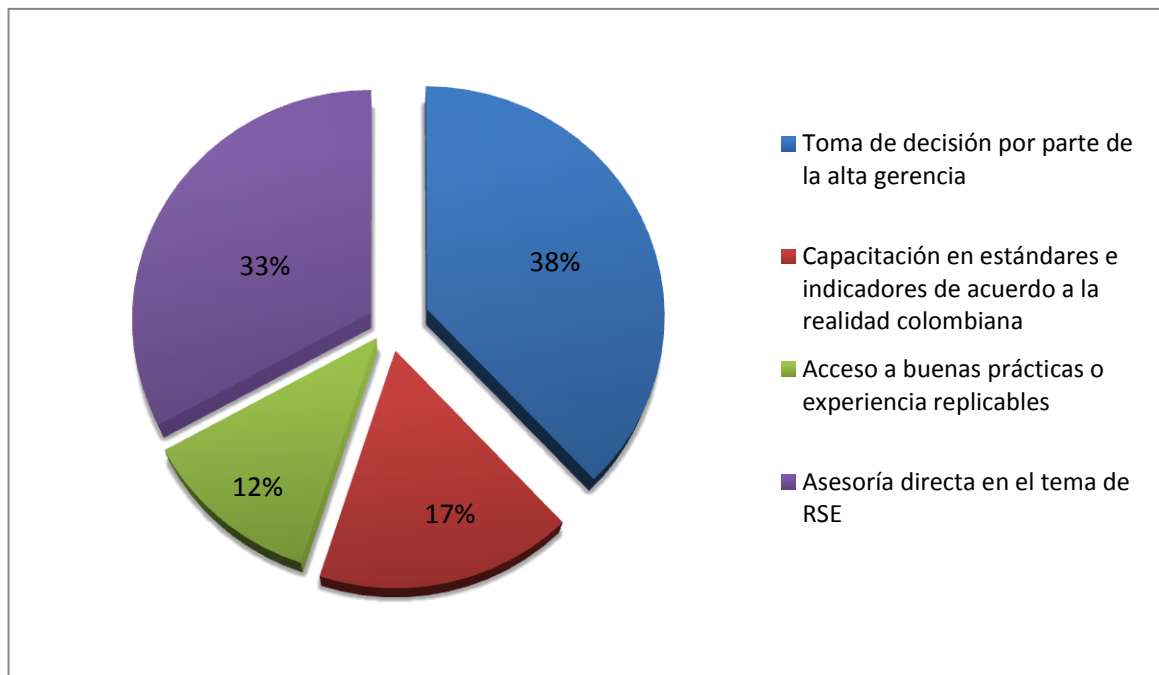
Para los trabajadores de la empresa, la principal razón para que la Clínica sea socialmente responsable es porque es un asunto de principios, un deber ético, dice el 45%. Un 40% cree que por la manera de responder a las demandas de la comunidad. Un 10% lo toma desde el punto de reporte de beneficios para la institución y el 5% restante cree que es una forma de responder a las exigencias internacionales.

Tabla 20. Perfeccionamiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Toma de decisión por parte de la alta gerencia	15	38%
Capacitación en estándares e indicadores de acuerdo a la realidad colombiana	7	17%
Acceso a buenas prácticas o experiencia replicables	5	12%
Asesoría directa en el tema de RSE	13	33%
Total	40	100%

Fuente: Autores de la investigación.

Grafico 20. Perfeccionamiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Autores de la investigación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores se pudo encontrar que el 38% consideran que las decisiones para perfeccionar las prácticas de RSE deben ser tomadas por parte de la alta gerencia, el 33% piensan que la mejor opción es recibir asesoría directa en temas de RSE, el 17% prefieren capacitaciones en estándares e indicadores de acuerdo a la realidad colombiana y un 12% se inclinan por acceso a las buenas prácticas o experiencia replicables.

4.3.3 Respuesta a la entrevista dirigida al gerente de la Clínica Nuestra Señora de la Torcoroma. Luego de aplicada la entrevista y realizadas las distintas preguntas al Gerente de la empresa, se tuvo como resultado que dentro de la gran honestidad con que el Gerente respondió, y teniendo en cuenta que éste es quien podrá contestar de manera sincera ya que conoce los manejos administrativos de la empresa, la institución según diagnóstico no cuenta con un programa Responsabilidad Social Empresarial

Se le preguntó qué entiende por Responsabilidad social empresarial, quien opina que es el compromiso de servicio y aporte a solución de problemas a través de la misión y la visión hacia los trabajadores y a la comunidad en general.

A esto le suma que la Clínica no implementa un programa de Responsabilidad Social Empresarial, ya que estas prácticas se realizan como obligaciones legales realizándolas esporádicamente sin un plan de acción caso preocupante dentro de la institución, Dado esto, se le pregunta cómo está integrada la responsabilidad social empresarial en la institución, argumentando que ésta se ve considerada en la misión y visión manejada por la clínica, además de existir indicadores de gestión definidos, los que ayudan a una mejor posición; pero, caso contrario no se cuenta con un sistema de gestión de calidad, lo que lleva a un deterioro de la prestación del servicio, contando con pocas certificaciones de calidad.

También comenta el Gerente de la Clínica Torcoroma, que personalmente no tiene definidas estrategias de responsabilidad social empresarial para los grupos de interés, como lo son: usuarios, trabajadores, proveedores, sociedad, medio ambiente y gobierno. Cabe anotar que dentro de la institución se implementa la responsabilidad social con el medio ambiente, a través del comité de bioseguridad con capacitaciones y concientizaciones de todo el personal. Aun así, no se cuenta con cargo o área específica que ayude al desarrollo e implementación de la responsabilidad social empresarial en la empresa.

La institución ha presentado algunas dificultades en la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial, como lo son el entendimiento de la RSE, tema del cual no se tiene claridad en los empleados y usuarios de la empresa, lo que dificulta su ejecución. Además, en la Clínica Torcoroma hace falta una dirección estratégica, que conlleve a obtener excelentes resultados, encaminando la empresa y tras ella sus empleados y usuarios.

Dice el Gerente que la Clínica cuenta con una ventaja competitiva muy importante frente a las demás IPS de la ciudad, como lo es su parte humana y la sensibilidad hacia los demás.

En cuanto a las proyecciones sociales que tiene la institución para los próximos años en lo que refiere a la responsabilidad social empresarial, se tiene la implementación de una política y prestación de los objetivos estratégicos, todo ello teniendo en cuenta que esta institución debe cumplir con la responsabilidad social la cual debe realizar de manera independiente y creativa, pues el gobierno no cuenta con un programa especial de ayuda y seguimiento para esta institución para hacer cumplir la responsabilidad social empresarial.

5. CONCLUSIONES

Dentro de la ejecución del trabajo de grado, se concluye de esta manera:

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de campo se realizó un diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la clínica Nuestra señora de la Torcoroma, en la cual se visualizaron aspectos dentro de la satisfacción e insatisfacción por parte de los usuarios, lo cual sucede en todo establecimiento público o privado, ya que el número de usuarios allí atendidos es bastante grande y no existe unanimidad para los gustos de las personas.

De otra parte se encuentran los empleados que son la otra cara de la empresa, quienes reconocen la importancia de la atención al usuario, lo que hace que éstos, sumados a los médicos y administrativos, sientan el gran compromiso que tienen con la clínica y la comunidad en general.

La clínica Nuestra Señora de la Torcoroma posee fortalezas internas que hay que mantener y mejorar como: valores, relación con los trabajadores, relación con el medio ambiente y sus usuarios, pero encontraste no ejecuta un plan de RSE llevando estas prácticas como requisitos legales y como un compromiso con sus grupos de interés.

Si bien la clínica nuestra señora la Torcorama tiene muy buenas prácticas con sus operaciones aún falta consolidarlas y crear una cultura en todos los empleados, donde se arraiguen las acciones y decisiones de los directivos, de manera de no depender del cumplimiento obligatorio de reglamentos y normas, sino actuar responsablemente.

6. RECOMENDACIONES

Se propone fortalecer la cultura organizacional de la clínica, desarrollando un programa de motivación e integración con actividades, seminarios, eventos deportivos, reuniones sociales, trabajos de campo entre otros para fortalecer los principios o valores corporativos aportando de esta manera al desarrollo social de la institución.

Se hace necesario que la empresa identifique y analice variables de tipo social, económico, político y productivo determinando de esta manera la incidencia de las mismas en su contexto empresarial.

Además, se recomienda implementar procesos de responsabilidad social como aumento de la productividad y la rentabilidad, fidelidad y aprecio de sus clientes, confianza y transparencia con los proveedores, compromiso y adhesión de sus empleados, imagen corporativa positiva y estima de la sociedad, mejoramiento de la cultura organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

ANDRADE CAMPO, María Claudia. Mercadeo y ventas. Bogotá: Editorial Andina Ltda., 2009. 223p.

ARGANDOÑA, Antonio. Teoría de Stakeholder según Freeman. Barcelona: Universidad de Navarra, 2008. 15p.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) Documento N° 1: Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa, Madrid, 2005. 80p.

CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. 120p.

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la Teoría de la Administración. Teorías Administrativas. 2 Edición. Editorial Mc-Graw-Hill. México, 2007. 242p.

CODIGO DE COMERCIO (Decreto 410 de 1971). Editorial Momo. Bogotá, D.C, 2008. 52p.

URIBE, Ángela. Ética, responsabilidad social y empresa. Bogota DC. Centro Editorial Universidad del Rosario. 2005. 138p.

YEPES Gustavo, PEÑA Wilmer & SANCHEZ Luis.. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá D.C. Universidad Externado de Colombia. 2007. 220p.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

ARTÍCULOS CCRE. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?.[online]., 2009 [cited 22 de marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Availablefrom internet:<URL: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf>

BANCO DE BOGOTÁ. Banco de Bogotá (online). 1 ed. [Bogotá]: Banco de Bogotá, nov., 2005 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: www.bancodebogota.com/portal/page?_pageid=1773,163299075&_dad=portal&_schema=PORTAL

BANCOLOMBIA. Bancolombia (on line). 1 ed. [Bogotá]: Bancolombia, abr., 2008 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: <http://www.grupobancolombia.com/home/index.asp>

CREDISERVIR. Historia de la cooperativa Crediservir (on line). 2 rev. [Ocaña, Colombia]: Crediservir, mar., 2007 [citado 23 ene., 2013]. Disponible en: www.crediservir.com

FUNDACIÓN CORDÓN DEL PLATA. Manual de primeros pasos en RSE (online). 2 rev. [Argentina]: Fundación Cordón del Plata, may., 2010 [citado 23 Nov. 2012]. Disponible en: <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Responsabilidad Social Empresarial. [online]., 2009[cited 19 de marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Availablefrom internet:<URL:http://www.kpmg.com.co/files/documen_corp_gov/release/cm_c5_01.htm>

PESCE G., DANTE. La Responsabilidad Social Empresarial: Un Desafío para el Comercio Internacional. [online]., 2005 [cited 21marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Available from internet:<URL: https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php>

<http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida a los usuarios

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA
DE LA TORCOROMA**

Objetivo: Realizar un diagnostico para determinar la responsabilidad social de la clínica nuestra señora de la Torcoroma con sus grupos de interés.

1) Conoce usted si la clínica realiza Responsabilidad Social Empresarial

Si___ No___

2) La clínica motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?

Si___ No___

3) Considera que la Clínica se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?

Si _____ No _____ Porque?_____

4) Se vive dentro de la Clínica un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos?

Si ___ No ___ Por qué?_____

5) En la Clínica se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?

Si _____ No _____ Por qué?_____

6) Cree usted que las condiciones que le brinda la Clínica para su salud son las necesarias?

Atención oportuna _____

Servicio al cliente _____

Información confiable y eficaz _____

Todas las anteriores ____

7) Cada vez que le realizan un procedimiento, le piden consentimiento informado a usted como usuario?

Si ____ No ____

8) Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios es el adecuado?

Si _____ No _____ Por qué? _____

9) Las instalaciones de la institución son seguras, si () no (), cuentan con:

Extintores ____

Salidas de emergencia ____

Rutas de evacuación ____

Normas de seguridad ____

¡Muchas gracias!

Anexo B. Encuesta dirigida al Gerente.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA DE LA CLÍNICA NUESTRA
SEÑORA DE LA TORCOROMA**

Objetivo: Realizar un diagnóstico para determinar la responsabilidad social para la clínica nuestra señora de la Torcoroma con sus grupos de interés

1. ¿Qué entiende usted por Responsabilidad social empresarial?

2. ¿Implementa la responsabilidad social en su organización?

SI ____ NO ____ ¿Cómo? _____

3. ¿Cómo está integrada la Responsabilidad social empresarial en la institución?

- a) Existe una política de RSE ____
- b) Está considerada en la misión y visión ____
- c) Está incluida dentro de los valores ____
- d) Es uno de los objetivos estratégicos ____
- e) Se incluye en el Código de ética, Manual de convivencia, Reglamento interno ____
- f) Existen indicadores de gestión definidos ____
- g) No está integrada ____

4. ¿La institución cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

SI ____ NO ____

5. Con que certificaciones de calidad cuenta la institución?

6. ¿Tiene usted definida estrategias de Responsabilidad Social Empresarial para cada uno de su público de interés?

- a) usuario SI_____ NO_____ ¿Cuáles?_____
- b) Trabajadores SI_____ NO_____ ¿Cuáles?_____
- c) Proveedores SI_____ NO_____ ¿Cuáles?_____
- d) Sociedad SI_____ NO_____ ¿Cuáles?_____
- e) Competencia SI_____ NO_____ ¿Cuáles?_____
- f) Gobierno SI_____ NO_____ ¿Cuáles?_____

7. ¿Cómo implementa la institución la Responsabilidad Social Empresarial, con el medio ambiente?

8. ¿Existe un cargo o área específica para el desarrollo y la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial?

SI_____ NO_____

9. ¿Qué dificultades ha tenido su institución en la aplicabilidad de la Responsabilidad Social Empresarial?

- a) Dificultad en el entendimiento de la RSE _____
- b) Falta de Dirección estratégica _____
- c) Falta de aliados y cooperación _____
- d) Costos asociados _____
- e) Ninguna _____
- f) Otros _____ ¿Cuáles?_____

10. ¿Qué ventajas de Responsabilidad Social Empresarial tiene la institución, frente a las demás IPS de la ciudad?

11. ¿Tiene el gobierno un programa especial de ayuda y seguimiento con la institución para hacer cumplir la Responsabilidad Social Empresarial?

SI ____ NO ____ ¿Cuál? _____

12. ¿Qué proyecciones sociales tiene la institución para los próximos años, respecto a la Responsabilidad Social Empresarial?

¡Muchas gracias!

Anexo C. Encuesta dirigida a los trabajadores

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA TORCOROMA

Objetivo: Realizar un diagnóstico para determinar la responsabilidad social de las ips con sus grupos de interés.

1. ¿Cuántos años ha laborado en la institución?

- a) Menos de 1 año_____
- b) Entre 1 y 3 años_____
- c) Entre 3 y 8 años_____
- d) Más de 8 años_____

2. ¿Qué derechos laborales le brinda la institución a los empleados?

- a) Contratación bajo los parámetros legales_____
- b) Capacitación_____
- c) Salud y seguridad social_____
- d) Salarios justos_____
- e) Integración y recreación_____
- f) Horarios adecuados_____
- g) Otros___ Cuáles? _____

3. ¿Considera usted que la institución le brinda las condiciones necesarias para el desarrollo de su trabajo respecto a?

- a) Herramienta y Equipos de trabajo_____
- b) Espacio_____
- c) Iluminación_____
- d) Ventilación _____
- d) Protección contra el Ruido_____
- e) Otra_____ ¿Cuál?_____

4. ¿La institución lo tiene en cuenta al momento de tomar alguna decisión?

SI_____ NO____

5. ¿Le brinda la institución un trato adecuado en el aspecto personal y profesional?

SI_____ NO_____ ¿Por qué?_____

6. ¿La institución le ha brindado algún reconocimiento por su desempeño laboral?

SI_____ NO_____ ¿Cuál?_____

7. ¿Refleja la institución transparencia y justicia en todas sus actividades?

SI_____ NO_____ ¿Por qué?_____

8. ¿Conoce usted algún caso sobre contratación infantil dentro de la institución?

SI_____ NO_____ Cual? _____

9. ¿Realiza la institución actividades de Responsabilidad Social Empresarial referente a:

- a) Brigadas de salud_____
- b) Mejoramiento y concientización ambiental_____
- c) Capacitación tecnológica_____
- d) Otras_____ ¿Cuál (es)?_____

10. A su juicio, ¿Cuál es la principal razón para que una empresa sea socialmente responsable?

- a) Porque reporta beneficios para la institución _____
- b) Porque es una forma de responder a las exigencias internacionales _____
- c) Porque es un asunto de principios, un deber ético _____
- d) Porque es la manera de responder a las demandas de la comunidad _____

11) Según su criterio ¿Qué necesita la institución para aplicar o perfeccionar la práctica de Responsabilidad Social Empresarial?

- a) Toma de decisión por parte de la alta gerencia_____
- b) Capacitación en estándares e indicadores de acuerdo a la realidad colombiana_____
- c) Acceso a buenas prácticas o experiencias replicables_____
- d) Asesoría directa en el tema de la Responsabilidad Social_____

¡Muchas gracias!