	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(89)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>Yenibeth Hernández Medina</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>Maestría en Administración de Empresas</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>Beatriz Herrera Meza</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>Propuesta de un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital José David Padilla Villafañe</b>		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Proposal for a Corporate Social Responsibility Management Model for the José David Padilla Villafañe Hospital		
<b>RESUMEN</b>			
<p>El presente trabajo de investigación tuvo como propósito el diseño del modelo de Responsabilidad Social empresarial del Hospital José David Padilla Villafañe, teniendo en cuenta los estándares de reportes GRI, la ISO 26000 y el modelo RSE para empresas de la Universidad Externado de Colombia. El modelo contiene 6 dimensiones: medio ambiente, impacto económico, prácticas laborales, derechos humanos, transparencia y antimonopolio y bienes y servicios. Estos basados en indicadores de cumplimiento.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>The purpose of this research work was to design the Corporate Social Responsibility model of the José David Padilla Villafañe Hospital, taking into account the GRI reporting standards, ISO 26000 and the CSR model for companies of the Externado de Colombia University. The model contains 6 dimensions: environment, economic impact, labor practices, human rights, transparency and antitrust, and goods and services. These based on compliance indicators.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Hospitales, ISO 26000, Modelo, Reportes GRI, RSE		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Hospitals, ISO 26000, Model, GRI Reports, CSR		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 88</b>	<b>PLANOS: 0</b>	<b>ILUSTRACIONES:13</b>	<b>CD-ROM:</b>



**Propuesta de un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial  
para el Hospital Regional José David Padilla Villafañe**

**Yenibeth Hernández Medina**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco**

**De Paula Santander Ocaña**

**Maestría En Administración**

**Mag. Beatriz Herrera Meza**

**15 de mayo de 2022**

## **Agradecimientos**

A la Universidad Francisco de Paula Santander, por ser el Alma Máter donde obtuve todos los valiosos conocimientos que me han hecho crecer día a día como profesional.

Al Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, al señor Gerente y directivos, por confiar en mí y permitirme desarrollar todo el proceso del trabajo de investigación.

De manera especial a mi directora de proyecto de grado, la magister Beatriz Herrera Meza que, gracias a sus conocimientos, orientación y colaboración, pude desarrollar el presente trabajo.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de grado está dedicado a mi toda mi familia, en especial a mis padres y mi hermano, por ser mi fuerza y mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi formación profesional y personal.

## Índice

Introducción .....	11
Capítulo I .....	13
1. Título .....	13
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.1.1. <i>Formulación del problema</i> .....	17
1.2. Objetivos .....	17
1.2.1. <i>Objetivo general</i> .....	17
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	17
1.3. Justificación.....	18
1.4. Delimitaciones.....	20
1.4.1. <i>Delimitación operativa</i> .....	20
1.4.2. <i>Delimitación geográfica</i> .....	20
1.4.3. <i>Delimitación temporal</i> .....	20
1.4.4. <i>Delimitación Conceptual</i> .....	21
Capítulo II.....	22

2. Marco Referencial .....	22
2.1. Antecedentes .....	22
2.1.1. <i>Historia de la responsabilidad social empresarial</i> .....	22
2.1.2. <i>Evolución de la RSE en el ámbito jurídico colombiano</i> .....	23
2.1.3. <i>La Responsabilidad Social Empresarial como objeto de investigación</i> .....	25
2.1.4. <i>El sector salud y la responsabilidad social empresarial</i> .....	27
2.2. Marco Teórico .....	29
2.2.1. <i>La RSE y sus perspectivas teóricas</i> .....	29
2.2.2. <i>La legitimación en la ética del negocio</i> .....	30
2.2.3. <i>Teoría de la política económica</i> .....	31
2.2.4. <i>La dependencia de recursos como teoría de la RSE</i> .....	31
2.2.5. <i>Teoría de los grupos de interés</i> .....	32
2.2.6. <i>Teoría de la institucionalidad</i> .....	34
2.3. Marco Conceptual .....	35
2.3.1. <i>Concepto de la Responsabilidad Social Empresarial</i> .....	35
2.3.2. <i>Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial</i> .....	36
2.4. Marco Legal .....	39
Capítulo III .....	41
3. Diseño Metodológico .....	41

3.1. Enfoque y Tipo de Investigación .....	41
3.2. Seguimiento Metodológico del Proyecto .....	42
3.3. Población.....	43
3.4. Muestra.....	43
3.5. Técnicas De Recolección De La Información.....	43
3.5.1. <i>Técnicas Primarias</i> .....	43
3.5.2. <i>Técnicas secundarias</i> .....	44
3.6. Unidad de información.....	44
3.7. Garantía de calidad: validez y confiabilidad .....	45
Capítulo IV.....	46
4. Resultados de la Investigación.....	46
4.1. Realizar un diagnóstico de la situación de responsabilidad Social Empresarial -RSE en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, considerando los lineamientos de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud -PAMEC. .	46
4.1.1. <i>Situación de la RSE en la entidad</i> .....	47
4.1.2. <i>Identificación de los grupos de interés</i> .....	52
4.2. Definir las acciones que el Hospital debe adoptar para aprovechar las oportunidades frente a la Responsabilidad Social Empresarial, teniendo en cuenta las tendencias y buenas prácticas empresariales de RSE.....	52
4.2.1. <i>Revisión estratégica de la entidad</i> .....	52

4.2.2.	<i>Análisis de las estrategias RSE para el Hospital José David Padilla Villafañe ....</i>	55
4.2.3.	<i>Acciones de RSE para el Hospital José David Padilla Villafañe .....</i>	60
4.3.	<b>Diseñar el modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E.....</b>	<b>63</b>
4.3.1.	<i>Dimensiones del modelo de gestión de RSE para el Hospital José David padilla Villafañe64</i>	
4.3.2.	<i>Conceptualización del modelo .....</i>	64
4.3.3.	<i>Plan del Modelo de Gestión RSE del Hospital José David Padilla Villafañe .....</i>	65
4.3.4.	<i>Grupos de interés o Stakeholders .....</i>	71
4.3.5.	<i>Sugerencias del Modelo de gestión de RSE .....</i>	72
	<b>Conclusiones .....</b>	<b>73</b>
	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>75</b>
	<b>Referencias.....</b>	<b>76</b>
	<b>APÉNDICES.....</b>	<b>78</b>



## Lista de Tablas

Tabla 1. Modelo Metodológico.....	42
Tabla 2. Ponderación de medición de aplicación de componentes RSE en el Hospital José David Padilla Villafañe.....	49
Tabla 3. medición de cumplimiento de la aplicación RSE en la entidad por componentes .....	49
Tabla 4. Acciones en materia de RSE para el Hospital José David Padilla Villafañe .....	60
Tabla 5. Plan del Modelo de Gestión de RSE del Hospital José David Padilla Villafañe.....	65
Tabla 6. División de los grupos de interés del Hospital .....	71

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> Fundamentos de recursos en las organizaciones .....	32
<b>Figura 2</b> Grupos de interés o Stakeholders .....	33
<b>Figura 3</b> Aplicación de componentes RSE Hospital Jose David Padilla Villafañe .....	48
<b>Figura 4</b> Situación actual en RSE por componentes del Hospital José David Padilla.....	51
<b>Figura 5</b> Aspecto Medio Ambiente.....	56
<b>Figura 6</b> Aspecto Impacto Económico.....	56
<b>Figura 7</b> Aspecto Prácticas Laborales.....	57
<b>Figura 8</b> Aspecto Derechos Humanos .....	57
<b>Figura 9</b> Aspecto Comunidad .....	58
<b>Figura 10</b> Aspecto Transparencia y Antimonopolio.....	58
<b>Figura 11</b> Aspecto Bienes y Servicios .....	59
<i>Figura 12</i> Dimensiones del Modelo de Gestión RSE .....	64
<b>Figura 13</b> Grupos de Interés propuestos para el hospital.....	72

## **Lista de Apéndices**

Apéndice A. Cuestionario aplicado a directivos del hospital .....	79
Apéndice B. Cuadro de Operacionalización de Variables.....	85
Apéndice C. Evidencias fotográficas, aplicación cuestionario y entrevista .....	86
Apéndice D. Indicadores y Cálculos en Atención en Salud (2021) Hospital José David Padilla Villafañe.....	87

## **Introducción**

La Responsabilidad Social Empresarial en su versión económica manifiesta la necesidad del entorno de contribuir al desarrollo del bienestar de las personas, mediante actividades que generen rentabilidad, y crecimiento económico en su colectivo. Las empresas en la actualidad deben propender por brindar garantías a los actores que hacen parte o se involucran en su operación, con el rendimiento laboral, y el aumento de la productividad de las empresas. (Ucin, 2009)

La presente investigación propone el diseño de un modelo de Responsabilidad Social en una de las organizaciones del Municipio en el sector salud, como lo es el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E., la cual es la entidad prestadora de salud más importante del municipio y su área de influencia, pues por ser del orden del segundo nivel de complejidad, recibe pacientes de todos los hospitales locales municipales de los municipios del Sur del Cesar, Sur del Bolívar y los Santanderes. El estudio permitirá suplir la necesidad que acaece en la institución, de contar con un instrumento beneficioso tanto para los empleados como para la misma organización, volviéndola sostenible y sustentable, ya que, el compromiso con el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial debe ser imperativo para todas las empresas.

La estructura del trabajo, mostrará la problemática fehaciente de la institución respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, los constructos teóricos e investigativos que den soporte

al alcance de la investigación, la metodología a aplicar y los instrumentos para el desarrollo de los resultados. Es relevante mencionar que el procedimiento que aquí se vislumbra, servirá como guía para la aplicación de un modelo de gestión que genere éxito en este tipo de empresas.

Por tanto, la investigación se divide en 4 capítulos, de los cuales, el Capítulo I, el problema, que incluye el planteamiento del problema, formulación, objetivos, tanto general como específicos, la justificación y delimitación. El Capítulo II, referente al marco referencial, contiene el marco histórico, los antecedentes investigativos tanto internacionales como nacionales, el marco teórico, la parte legal y conceptual. El Capítulo III, incluye el diseño metodológico, que agrega el enfoque y tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, y las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Por otro lado, se agrega el Capítulo IV que corresponde a los resultados de la investigación con su respectiva discusión. Se finaliza con las conclusiones, bibliografía y anexos.

## **Capítulo I**

### **1. Título**

Propuesta de un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E.

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

El mejoramiento continuo en la actividad empresarial se encuentra asociado a la necesidad de cumplir con las exigencias del mercado mediante técnicas y estrategias que contribuyan a los procesos de mejora de la calidad de los bienes y servicios para el éxito misional de las organizaciones. Es en este proceso de mejora, que el enfoque de generación de valor agregado, brinda un factor diferencial que permite a las empresas ser más competitivas, al tiempo que responden a una necesidad social; ello compromete a los colaboradores internos y externos para el desarrollo sostenible organizacional; es la razón relevante de establecer patrones o estándares que divulguen las buenas prácticas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial.

Las organizaciones en la actualidad, son el principal motor de desarrollo económico, por lo cual resulta relevante que estas trabajen por crear un enfoque basado en la sensibilización de la acción social, con políticas y una cultura empresarial responsable, en donde el capital humano adquiera el compromiso del desarrollo empresarial.

Se hace imperativo mencionar que el derecho a la salud es fundamental y que las entidades prestadoras de salud, tienen un compromiso con el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos, por lo cual, debe apostarles a estrategias de mitigación de riesgos, escenario en el cual la responsabilidad en salud pública parte del desarrollo social eficiente, enfocado en valores de equidad, satisfacción de necesidades básicas y medio ambiente.

La Organización Mundial de la Salud –OMS define la responsabilidad social como “la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región o nación” (OMS, 2015). Este concepto denota el compromiso de las entidades prestadoras de salud en la atención a la necesidad de la salud y al bienestar de la sociedad, haciéndolo de manera directa, mediante el direccionamiento estratégico y la gerencia de procesos que se lleven a cabo en los diferentes cargos y en todos sus colaboradores.

Según Hincapie (2016), en Colombia, la Responsabilidad Social Empresarial RSE en el sector salud es muy deficiente, debido a las problemáticas presentadas, tales como la corrupción, falta de ética, ausencia de mecanismos de control por parte del Estado al sector salud, falta de colaboradores, poca infraestructura y el aumento de la demanda de servicios, pues la población vulnerable crece cada día y con ella las solicitudes de atención en salud. (p, 18).

La Ley 1122 de 2007 emite modificaciones en el Sistema General de Seguridad en Salud, por lo que involucra la RSE en su artículo 40, literal h, obligando a estas instituciones prestadoras de servicios en salud a adoptar y aplicar códigos de conducta y buen gobierno para una adecuada prestación de servicios, sin embargo, no todo el sistema de salud cumple a

cabalidad con esta normativa; tal es el caso del Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, en Aguachica, Cesar.

Esta institución es de orden público de segundo nivel de atención del orden departamental, con carácter especial, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Los servicios que presta la entidad son hasta tercer nivel de complejidad en áreas de urgencias, laboratorio, banco de sangre, imagenología, UCI, salas para neonatos, pediatría y adultos, cirugía, obstetricia, hospitalización, rehabilitación, zona administrativa, servicios generales, lavandería, cocina, morgue, sala de espera, ascensores, escaleras y parqueaderos. Todos estos servicios deben ser prestados con calidad, de manera eficiente y eficaz, considerando una administración integral y un servicio a tiempo, que minimice los riesgos de morbilidad y mortalidad, y piense en el bienestar de sus empleados, llevando a la institución a un desarrollo sostenible y por ende a su supervivencia en el entorno.

A la fecha el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, no cuenta con un modelo de gestión en RSE consolidado, los lineamientos de sostenibilidad los enmarca dentro del Plan de Gestión Gerencial 2020-2024, pero este, no cumple con los lineamientos exigidos por el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad PAMEC, relacionados con el respeto a los derechos del paciente, la buena práctica profesional, la viabilidad institucional y la ética, eficiencia y efectividad del sistema. Esto ha conllevado a que el posicionamiento de la entidad prestadora de salud en el mercado, tenga tropiezos, por las falencias en el seguimiento de su proceso administrativo y operativo. Es menester expresar que el PAMEC es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto a la calidad esperada de la atención en salud que reciben los usuarios (MINSALUD, 2016)



El compromiso social de una entidad prestadora de salud, debe caracterizarse por la capacidad de determinar la problemática actual y futura en salud, implementar estrategias curar enfermedades, y suministrar tratamientos para erradicar patologías, es decir, proteger el derecho a la salud de los usuarios, dando respuesta al compromiso de la responsabilidad social empresarial. De esta forma se cumple lo afirmado por Bergel (2007): “el marco de acción de la responsabilidad social es promover el respeto de la dignidad humana y proteger los derechos humanos fundamentales” (p.13)

Surge entonces, la necesidad inmediata de realizar un diagnóstico a la institución en donde se evidencien las debilidades existentes y la evaluación de su proceso organizacional, los estándares de calidad y el manejo del talento humano, que permita consolidar las pautas para determinar las acciones a valorar para el modelo de gestión de RSE del Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E. Una organización que no tenga prácticas responsables que logren un equilibrio y desarrollo sostenible de la sociedad, desencadena un sinnúmero de brechas de desigualdad social y económica.

Es relevante mencionar que muchas empresas de este sector, incumplen las leyes y regulaciones del Estado en materia de Responsabilidad Social Empresarial, por desconocimiento normativo, control inadecuado de funciones de los empleados, deficientes auditorias de calidad, falta de capacitación relacionada, que, por consiguiente, afectan la planificación, organización y control de la empresa. El Hospital José David Padilla Villafañe, no es ajeno a esta situación, pues como se mencionó anteriormente, la entidad no cuenta con un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, por lo cual, no realiza un seguimiento efectivo a su

dimensión social, económica y ambiental, componentes propios de la RSE. Además de ello, la omisión del hospital en los procesos de medición de desempeño, está afectando su proceso misional y organizacional.

### ***1.1.1. Formulación del problema***

¿Cuáles serán las acciones necesarias para diseñar un plan de implementación del modelo de gestión de RSE en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E., en el Municipio de Aguachica, Cesar?

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo general***

Proponer el modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E del Municipio de Aguachica, Cesar.

### ***1.2.2. Objetivos específicos***

Realizar un diagnóstico de la situación de responsabilidad Social Empresarial -RSE en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, considerando los lineamientos de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud -PAMEC.

Definir las acciones que el Hospital debe adoptar para aprovechar las oportunidades frente a la Responsabilidad Social Empresarial, teniendo en cuenta las tendencias y buenas prácticas empresariales de RSE.

Diseñar el modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Regional  
José David Padilla Villafañe E.S.E.

### **1.3. Justificación**

El presente estudio está justificado en la contribución de un mayor desarrollo sostenible, teniendo en cuenta la Responsabilidad Social como eje dinamizador de la empresa en su aspecto institucional y humano, toda vez que se recabe la información actual de la empresa, los criterios que esta tiene frente a la RSE, y las expectativas que los grupos de interés tendrían de dicho modelo.

Es relevante mencionar que el que el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia se encuentra reglamentado en la Ley 100 de 1993, 1122 de 2007 y 1438 de 2011, en las cuales se establece la prestación de servicios con Calidad, y a su vez reglamentó el control y mejoramiento de los componentes: Sistema Único de Habilitación, Sistemas de información, Habilitación, Sistema Único Acreditación y PAMEC (Auditoria para el mejoramiento de la Calidad), por medio del Decreto 1011 de 2006, que define el Sistema obligatorio de Garantía de Calidad –SOGC, en donde establece responsabilidades para el Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, los Prestadores de Servicios de Salud, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios y las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, en el desarrollo de estos componentes, por parte de las entidades promotoras de salud (MINSALUD, 2016).

La responsabilidad social empresarial se ha convertido en uno de los modelos estratégicos de la práctica empresarial más utilizado por las organizaciones; una empresa que sea socialmente responsable, asegura la protección de las mismas de una manera ética, beneficiando a todos los involucrados y a la comunidad en general. Por esto, la relevancia de la atención significativa de este modelo para el cuidado de los trabajadores, la atención de los usuarios o consumidores, y el cuidado del medio ambiente.

En Colombia estas instituciones prestadoras de servicios de salud deben cumplir de manera obligatoria con estándares mínimos de calidad y voluntariamente estándares superiores, los cuales están centrados en el paciente y su familia. Es por ello, la importancia del presente estudio que busca aportar un insumo prescindible para la entidad, convirtiéndose en una herramienta que permita evaluar la calidad institucional y funcional para la prestación de estos servicios, permitiendo de esta manera que el hospital amplíe el alcance de su proceso misional y su perspectiva organizacional.

La Responsabilidad Social por ser un proceso de gestión de la calidad, se torna como “un compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan entre las partes interesadas, en materia de desarrollo humano integral” OMS (2015). Conforme a lo enunciado, la relevancia teórica del estudio se enfoca en determinar acciones precisas para el mejoramiento permanente continuo e integral de las condiciones de vida de los usuarios internos y externos, además de aportar nuevo

conocimiento recabado de manera aplicada, a través del estudio de caso, en materia de desarrollo económico y social en el ámbito empresarial.

Así las cosas, esta investigación es de gran impacto, pues dará a conocer las características que debe tener un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial en esta entidad prestadora de servicios de salud, para lograr alcanzar una categoría significativa en el sector, cumpliendo con la normativa vigente, y desarrollando un nuevo sistema de gestión de calidad que coadyuve a mejorar su desempeño en el entorno.

#### **1.4. Delimitaciones**

##### ***1.4.1. Delimitación operativa***

El proyecto de investigación se realiza como aporte a la pedagogía empresarial que vincula la Responsabilidad Social Empresarial como modelo de desarrollo sostenible en el sector salud.

##### ***1.4.2. Delimitación geográfica***

El proyecto de investigación tiene como caso de estudio, el diseño de la propuesta de un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E del Municipio de Aguachica, departamento del Cesar.

##### ***1.4.3. Delimitación temporal***

Esta investigación será realizada en un lapso de cuatro (4) semanas a partir de la aprobación del anteproyecto.

#### **1.4.4. *Delimitación Conceptual***

Los conceptos utilizados para realizar este proyecto de investigación serán: el modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, sector salud, mejoramiento continuo, el PAMEC.

## Capítulo II

### 2. Marco Referencial

#### 2.1. Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un término que infiere una serie de actividades responsables y sostenibles tanto en la organización como en el territorio; organizaciones como la ONU Organización de las Naciones Unidas) en su informe de Pacto Mundial, manifiesta que las empresas deben salvaguardar el medio ambiente, los derechos humanos, el entorno laboral y los estándares de anticorrupción. Es por eso que en el mundo han surgido políticas de trabajo sostenible planificadas para aumentar la productividad empresarial sin afectar el entorno en la que esta se desenvuelve.

##### *2.1.1. Historia de la responsabilidad social empresarial*

La responsabilidad surge desde el siglo XIX, cuando se comienzan a ver los primeros vestigios de asistencia social efectuado por la iglesia, considerando las donaciones que las empresas le daban a esta para las instituciones de beneficencia y obras sociales. En ese tiempo, en Estados Unidos, las empresas privadas debían ser responsables de los riesgos sanitarios de sus trabajadores. (Server & Villalonga, 2006).

Desde esta fecha se ha presentado una serie de sucesos que vislumbran el nacimiento de la RSE en el mundo:

En los años 50's se publica el libro social *Responsibilities of the Businessman de Bowen*, en donde el concepto de responsabilidad social toma relevancia por las obligaciones sociales que debía tener el empresario. Luego, en los 60's nace el termino de los negocios éticos y los profesores de administración. Posteriormente en los 70's, la discusión teórica en diferentes artículos como el de Friedman, "*The social responsibility of business is to increase its profits*", expresa la discusión crítica entre la ética y el compromiso de las empresas con la sociedad, frente a la rentabilidad de las mismas. Pero entre los años 80 y 90, comienza a utilizarse el término de responsabilidad social, debido a los grandes escándalos de los directivos gubernamentales y empresariales. En estas décadas todas las empresas del sector económico, en las áreas económicas, políticas y estatales ya debían dar importancia a la RSE. (Sabogal, 2008)

Asimismo, la revolución industrial que incluyó la informática y las comunicaciones en el capitalismo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización Mundial del Comercio (OMC), La Organización Internacional del trabajo (OIT), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Comisión de Comunidades Europeas (CCE), han promovido la difusión y adopción de la RSE, mediante iniciativas de concientización y capacitación en las empresas para considerarlas socialmente responsables.

### ***2.1.2. Evolución de la RSE en el ámbito jurídico colombiano***

El término de Responsabilidad Social Empresarial se comenzó a conocer en el país entre los años 50's, pero su aplicación data a partir de los años 70's. Este hecho tuvo sus orígenes después de la Revolución Industrial, que trajo consigo la determinación de diversas actividades económicas y los cargos jerárquicos, que generaron un alto impacto social y económico, que,



mediante la organización de puestos de trabajo por categorías, exigieron a las empresas la responsabilidad económica, social y ambiental para su adecuada productividad. (Olano, 2014)

Colombia es una de las 6 naciones mundiales que propenden por el desarrollo sostenible y sustentable, en los cuales hacen parte Noruega, Sudáfrica, Francia, Brasil y Dinamarca; así mismo, también hace parte de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), entidad que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial, que relaciona aspectos tales como derechos humanos, medio ambiente, lucha contra la corrupción, ciencia y tecnología, relaciones laborales, requerimiento de los consumidores o usuarios, tributación y competencia. El impulso de estos aspectos busca la promoción de políticas que mitiguen los impactos sociales y económicos en las personas o involucrados dentro de las organizaciones a nivel mundial. (OCDE, 2018)

Es así como Colombia mediante el Instituto Técnico Colombiano - ICONTEC, crea la guía 180 que emana las recomendaciones para las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial conforme a la actividad económica de las empresas, promulgando derechos, deberes y principios. Además de ello, la sentencia T-247 del 2010, expresa que la responsabilidad social empresarial implica diversas prácticas que tienen conexión íntima con el principio de solidaridad entre los deberes constitucionales y las organizaciones para contribuir al desarrollo de los derechos fundamentales... (Corte Constitucional, 2018)

Ahora bien, a nivel mundial, la RSE se aplica para el cumplimiento de los principios establecidos por la OCDE, para equilibrar las conductas empresariales responsables conforme a la ley, pues las actividades desarrolladas por las organizaciones, deben conllevar al desarrollo social, económico y ambiental para el mundo.

Colombia es un estado social de derecho, por tanto, debe garantizar los derechos fundamentales de la comunidad en general, y así evitar la explotación y desigualdad de los trabajadores y generar soluciones a problemas o vulneración de estos, mediante medidas ágiles que traigan bienestar social, de ahí, la adopción de los principios generales de la Responsabilidad Social Empresarial.

El Ministerio de trabajo, mediante el Decreto 1668 del 2016, genera acciones para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, referenciando la contratación de mano de obra local en municipios es donde se desarrollen proyectos de exploración y producción de hidrocarburos. Esto, para la mitigación del desempleo, la reinserción de la población al mercado laboral y la aplicación de los principios RSE, emanados por la OCDE.

En fin, el país en su trasegar económico ha propendido por incorporar dentro de su normativa legal, los parámetros y lineamientos para hacer cumplir los procesos de responsabilidad social empresarial y que sea aplicada a toda la población, para así garantizar los derechos fundamentales y la satisfacción de las necesidades básicas de los colombianos. Cabe mencionar que, el cumplimiento de la RSE en el Estado no tiene mucho avance, se está luchando a través de las diferentes políticas por el cumplimiento de la normativa relacionada con la responsabilidad social empresarial.

### ***2.1.3. La Responsabilidad Social Empresarial como objeto de investigación***

Hoy día la responsabilidad social empresarial contribuye al cambio social y económico mundial, pues es una forma de gestión empresarial. Cada empresa debe determinar su impacto social, económico y ambiental a través de la gestión de los involucrados o grupos de interés. Por ello, este término se ha vuelto tendencia en los últimos años dentro de los literatos, empresarios,

sindicatos u organizaciones públicas o privadas, dando como resultado diversas iniciativas que promuevan en las empresas la incorporación de valores y principios que determinen los estándares de la regulaciones laborales, ambientales y personales.

El libro Verde de la Responsabilidad Social Empresarial de la Unión Europea, muestra las líneas éticas de acción para el cumplimiento de la RSE, buscando que estas inviertan en tecnología, talento humano y medio ambiente, realizando buenas prácticas para mejorar la productividad y competitividad en las empresas.

Por otro lado, la *World Business Council for Sustainable Development*, estipula que la responsabilidad social empresarial es la obligación que tiene la empresa para propender por el desarrollo económico sustentable y sostenible, la protección del empleado y la preservación de la familia y la comunidad en general; es así como la RSE ofrece un posicionamiento empresarial en las practicas mundiales de Responsabilidad social empresarial. (Aguilera, 2012)

Así las cosas, diferentes investigaciones con respecto a la RSE no se han hecho esperar; López y Ríos, realizaron una indagación denominada la responsabilidad Social Empresarial desde la Percepción del Capital Humano, en donde la calidad laboral, el marketing y el medio ambiente, fueron elementos idóneos para explicar el comportamiento responsable dentro de una organización; de igual forma, la investigación pudo demostrar que las diferencias de género son más atenuantes en los procesos de RSE, presentando implicaciones en lo educativo, empresarial y gubernamental (López, Ojeda, & Ríos, 2017).

Empero, Martínez y Vera, en su estudio, Responsabilidad Social Empresarial en las pequeñas y medianas empresas constructoras de Puebla, México, contempla que las acciones RSE más

comunes, se enfocan en los valores éticos empresariales y la protección del medio ambiente. Sin embargo, sugieren los autores la formación en RSE en todos los niveles jerárquicos de las empresas, impulso de programas de extensión social y la implementación de la RSE de manera continua para aumentar la competitividad en las empresas. (Martínez & Vera, 2015)

Por su parte, Barroso, dentro de su estudio La responsabilidad empresarial, un estudio en cuarenta empresas de Mérida, Yucatán, expone que los pequeños empresarios enfocan la RSE en la satisfacción del cliente y del empleado, dándole poca importancia al medio ambiente y a la filantropía, por lo cual las buenas prácticas RSE no se contemplan dentro de ese segmento de población. (Barroso, 2008)

Es indudable que las prácticas de responsabilidad social empresarial hacen parte activa en las estrategias de las organizaciones, sin embargo, los principios no se cumplen a cabalidad, hecho que debe mejorarse en Colombia, para que todas las empresas estén obligadas a aplicar los modelos y herramientas de la RSE.

#### ***2.1.4. El sector salud y la responsabilidad social empresarial***

El sector salud presta los servicios a los usuarios mediante recursos públicos, por lo cual su actuación debe estar encaminada a ser socialmente responsable. Ante ello, es importante mencionar la necesidad que el sector opere estratégicamente, a través de modelos de gestión que incorporen conductas que contribuyan a la extensión social, cuiden a sus trabajadores, al medio ambiente y propenda por manejar sus recursos de manera eficiente, eficaz y honesta. Esto haría que el sector se convierta en uno de los más competitivos del mercado.

En el mundo, los compromisos que acarrea la responsabilidad social empresarial deben ser visibles y utilizados con transparencia, ayudando a la sociedad a satisfacer sus necesidades de una manera integral, y, en definitiva, hacer de la RSE la herramienta para cambiar hábitos de vida dentro de la sociedad y mejorar a su vez el alcance y la calidad asistencial. El sector salud desde la mirada económica es uno de los más rentables del mercado a nivel mundial, sin embargo, desde el punto de vista social, presenta deficiencias en los elevados costos y en atención a los usuarios. (Rodríguez, 2014)

Las bases de la responsabilidad social en el sector salud, relacionan al usuario como base de la sociedad, lo que determina la adhesión entre su necesidad y la calidad de vida, incluyendo dentro los aspectos misionales de las organizaciones dedicadas a la salud, a los grupos familiares afectados, los grupos de interés que participan en las organizaciones, la competitividad, y la productividad, enmarcando estos aspectos en los parámetros RSE, para la supervivencia de estas organizaciones.

De igual forma, el liderazgo de estas organizaciones se considera un punto crucial en la aplicación de políticas de responsabilidad social empresarial, el cual debe direccionarse en primer lugar de manera eficiente y efectiva a la valoración del servicio prestado a los usuarios y después a la rentabilidad y dinámica del negocio.

El Estudio denominado el Modelo de Responsabilidad Social en la E.S.E. Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro de Montería, Córdoba, realizado en el año 2020, por los investigadores Rubiela Espitia y Víctor Alemán, especifica la importancia de la creación del modelo de responsabilidad social empresarial, en pro a la sostenibilidad financiera de la entidad, el valor y la protección ambiental, el desarrollo social y local y la protección del trabajador en

esta entidad del sector salud, para el mejoramiento de su operatividad y funcionalidad y el cumplimiento de la normativa correspondiente. El proceso se acompañó de una intervención participativa, el liderazgo, la prevención de riesgos en salud, gestión de acciones preventivo-correctivas, entre otros. (Espitia & Alemán, 2020)

## **2.2. Marco Teórico**

Desde hace varias décadas el objetivo principal de las empresas es generar valor a sus propietarios, lo que conlleva a la maximización de la riqueza dentro de la normativa legal a la cual estén sujetas si causar conductas corruptas. La responsabilidad social empresarial de estas organizaciones está basada en mejorar la rentabilidad, empero, este beneficio no se mide por el colectivo ni se distribuye a los diferentes grupos de interés, para el mejoramiento del desarrollo económico. Por ello, el presente marco teórico expresa las perspectivas teóricas de la RSE, al igual que teorías como la legitimación, la política económica, la dependencia de recursos, grupos de interés y la institucionalidad como aporte substancial al manejo eficiente de la responsabilidad social empresarial.

### ***2.2.1. La RSE y sus perspectivas teóricas***

Las teorías que recogen los principios de la responsabilidad social empresarial se pueden abordar en 4 grandes grupos, tal y como lo expone Garriga y Melé (2004), pues aparte las teorías de la legitimación, la institucionalidad, los Stakeholders y la política económica, se suman diversos enfoques que caracterizan este campo:

**Teorías instrumentales:** estas se enfocan en la dimensión económica, mostrando a la empresa como un lugar de creación de riqueza como su única responsabilidad. Dentro de estas se encuentran los enfoques de inversiones sociales, la pirámide económica y el marketing.

**Teorías políticas:** se centran en el poder de las empresas para controlar la sociedad, entre estas se pueden mencionar, el constitucionalismo corporativo, la filantropía corporativa y la inversión social.

**Teorías integradoras:** estas teorías integran las demandas sociales con la productividad de la empresa; teorías como gestión social, responsabilidad pública y la acción social corporativa.

**Teorías éticas:** estas se basan en la responsabilidad social de las empresas para lograr el bienestar social; en estas se encuentran: los derechos universales, el desarrollo sostenible y el bien común. (Mencionado por Lozano et al, 2019)

### ***2.2.2. La legitimación en la ética del negocio***

Esta teoría representa la unión legal entre la empresa y la sociedad mediante un contrato, cuyo resultado es la aplicación de la ética en los negocios. Esta teoría consiste en el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa, considerando la postura de la sociedad, para hacer cumplir las expectativas de las partes; esto lleva a las empresas a actuar en conjunto con la comunidad, justificando su existencia a través de una adecuada prestación del servicio, adaptando normas y valores sociales como pilares únicos del desarrollo económico. (Pablen, 2014)

De la misma manera, la teoría de la legitimación explora la reacción de las organizaciones ante lo que espera la sociedad, que es la protección social y ambiental. Este hecho hace que este supuesto tenga una mayor aceptación en el mundo, para explicar las causas que conllevan a los líderes empresariales a divulgar la información. Cuando la legislación y los diferentes acuerdos establecen principios y valores, las organizaciones se adaptan a su entorno social, pues si no lo hacen, podrían perder la confianza y la credibilidad, incluyendo las posibles sanciones por la falta de lealtad y compromiso para con la sociedad. (Cochran, 2009)

### ***2.2.3. Teoría de la política económica***

La teoría de la política económica concibe a las organizaciones como mediadoras de desarrollo, influenciada por el sistema social, económico y político, en donde la productividad de la empresa resulta de la interacción del sistema empresarial con estos sistemas. Es importante que las instituciones legales y gubernamentales estén vinculados con el interés de los participantes que se benefician con este proceso de desarrollo, siendo de gran importancia en la construcción de sociedad. (Medina & Otros, 2017)

### ***2.2.4. La dependencia de recursos como teoría de la RSE***

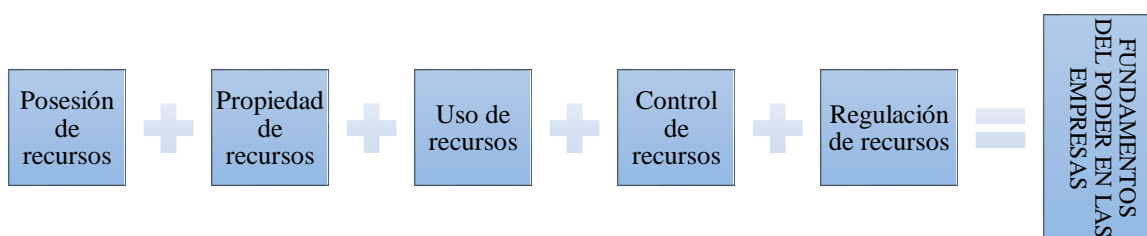
También conocida como *Resource Dependence Theory* (RDT), busca maximizar el poder de las empresas mediante el intercambio de recursos humanos tales como los participantes y la sociedad, y se genere una relación unitaria para cumplir el objetivo de la empresa. Esta relación busca la igualdad entre las partes, bajo la perspectiva de posicionamiento de la estructura, teniendo en cuenta los patrones de conducta que aseguren la utilización de recursos externos que puedan ser controlados, y de esta forma evitar la subordinación.



Las empresas deben asumir la comprensión de las partes resultantes del intercambio social, para así preservar el medio ambiente, y utilizar solo los insumos necesarios para la producción. La principal fundamentación del poder de las organizaciones con esta teoría se puede presentar en la siguiente figura:

**Figura 1.**

*Fundamento de recursos en las organizaciones*



*Nota.* Figura que muestra el poder de las organizaciones según Pfeffer. 1978

Así las cosas, los conceptos de, ecología y la teoría institucional de las organizaciones deben estar adaptadas al manejo de recursos para aumentar el poder de negociación y la interacción en la diversidad de intereses. Por ello Pfeffer señala que, “la concepción de las relaciones empresariales, deben entrelazarse para ser más sólidas, conformando alianzas que propicien la mejora continua para el logro de los objetivos” (1992)

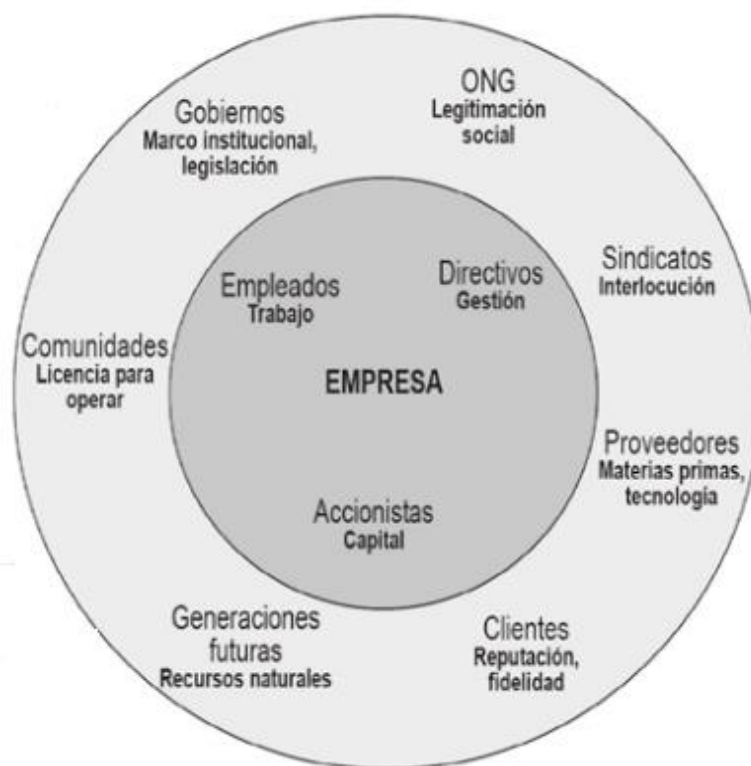
**2.2.5. Teoría de los grupos de interés**

También llamada *Stakeholders Theory*, comenzó a cobrar importancia por los teóricos Ullman (1985), Gray (1995-1997), Donaldson y Preston (1995), debido a que los participantes son cualquiera de los individuos que tiene influencia o son afectados por cualquier actividad empresarial, pueden determinar en gran medida las características y dimensiones de la empresa.

Es relevante señalar que anteriormente se le llamaba participantes o grupos de interés a los propietarios, empleados, Estado y clientes; hoy día, también se incluyen los proveedores, competidores, consumidores, bancos, sociedad, gobiernos locales, sindicatos, organizaciones, entre otros.

## Figura 2

*Grupos de interés o Stakeholders*



*Nota.* Extraído de Allen L. White, “The Stakeholder Fiduciary: CSR, Governance, and the Future of Boards”, Business for Social Responsibility, 2006

Lo más importante que refleja esta teoría es la integración de los participantes en el normal desarrollo de la empresa y la contribución constante con la sociedad en la que se desenvuelve,

como un preponderante actor de progreso que se inclina a las nuevas exigencias del mercado y al bienestar general presente y futuro.

### ***2.2.6. Teoría de la institucionalidad***

Esta teoría explora las fortalezas de la sociedad a través de sus instituciones, como representación de su sistema de valores y principios. Los stakeholders, y la cultura social que se involucra en una empresa, fomentan necesidades en conjunto, que de manera institucional pueden ser solucionadas eficientemente. Es ahí donde la perspectiva de la teoría institucional puede ampararse bajo un gran marco regulatorio, que, en común acuerdo con los grupos de interés conformados institucionalmente, pueden explorar en las pautas aplicables al desarrollo empresarial, en armonía con sus valores, creencias, costumbres e identidad social, estableciendo su moralidad.

La teoría institucional de RSE toma en consideración el control que le confiere su capacidad institucional, la cual es otorgada por sus representados para tomar decisiones en cualquier circunstancia. Sabiendo quienes son las instituciones involucradas, se puede llegar a acuerdos voluntarios para determinar indicadores de suministro de información, cumpliendo con las regulaciones en base al principio del bienestar general. (Somoza & Vallverdú, 2006)

## **2.3. Marco Conceptual**

### ***2.3.1. Concepto de la Responsabilidad Social Empresarial***

Según la Guía Técnica Colombiana del ICONTEC, la responsabilidad social empresarial es el compromiso voluntario de las organizaciones en pro al establecimiento de estrategias que contribuyan al bienestar de los diferentes grupos de interés, como parte fundamental del desarrollo económico integral, prestando mucho cuidado a la preservación y protección del medio ambiente. (ICONTEC, 2008)

Así mismo, la RSE, está amparada bajo la Norma ISO 26000 del 2010, la cual la define como, “aquellos parámetros internacionales que deben fomentar las organizaciones para el desarrollo sostenible, atendiendo las políticas gubernamentales”. Estos parámetros son: sociales, ambientales, legales, culturales, políticos y organizacionales, los cuales permiten la relación e interacción de las organizaciones con el sector local, nacional e internacional.

Lo anterior demuestra que la concepción de la responsabilidad social empresarial en el sector salud debe mostrarse como el instrumento estratégico que atienda las necesidades de salud, y bienestar social, generando compromiso directo de la organización con la sociedad y el ambiente. Los valores éticos y principios organizacionales son muy influyentes en el aspecto misional y en la toma de decisiones de estas empresas, pues la optimización de estrategias RSE, se convierte en un generador de valor sobre el bienestar social, laboral y la productividad empresarial.

### **2.3.2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial**

El bienestar social e individual de una población es el mayor logro del desarrollo económico a nivel mundial, por lo cual el cumplimiento de los derechos fundamentales, para este caso en específico, la salud, debe tener regulaciones a procedimientos que vinculen las dimensiones, social, económica y ambiental al desarrollo organizacional del sector.

**2.3.2.1. Dimensión social.** La responsabilidad social empresarial modifica el rol social de las organizaciones, de acuerdo a las necesidades del entorno en el que desenvuelve y a los requerimientos de la población; los beneficios que podría traer a las empresas la interacción con el sector social son:

- ✓ Mayor comunicación con la comunidad y las autoridades
- ✓ Desarrollo del bien común
- ✓ Reducción de la supervisión regulatoria
- ✓ Eficiencia laboral
- ✓ Retención de empleados
- ✓ Visibilidad de la empresa en el sector
- ✓ Fidelización de los grupos de interés

**2.3.2.2. Dimensión económica.** Cuando las organizaciones establecen sus estrategias a través de la responsabilidad social empresarial, se vuelve mucho más productiva, lo cual genera estabilidad económica en el mercado. La toma de decisiones se convierte en el eje dinamizador de la conducta social y ambiental de la empresa,

lo cual trae beneficios tales como la exención de impuestos, descuentos tributarios u otros costos fiscales en los que incurren estas organizaciones.

De igual manera, otras ventajas económicas que tiene una empresa cuando aplica la RSE son:

- ✓ Aumento en su capital financiero por la generación de valor
- ✓ Mayor información para la toma de decisiones
- ✓ Apalancamiento financiero
- ✓ Fortalecimiento de la imagen corporativa
- ✓ Aumento en la comercialización de sus productos
- ✓ Mayor productividad

**2.3.2.3. Dimensión ambiental.** Las tendencias actuales para la conservación y preservación del medio ambiente involucran la gestión empresarial, mediante acciones que cumplan con los principios que rige la RSE, relacionados con la integración de políticas ambientales con los planes y programas que incluyan buenas prácticas para el ambiente y la sociedad. (Green, 2003)

El compromiso de la RSE en las empresas, es la actuación transparente para contribuir con el desarrollo sostenible y sustentable de la sociedad, adaptándose a aquellas actividades orientadas a satisfacer las necesidades sociales, económicas y ambientales. En el país, es foráneo el proceso de legalización de las políticas ambientales para el manejo de recursos naturales en pro a la producción empresarial, sin embargo, algunas empresas se acogen a la norma ISO 26000 y la

ICONTEC 2008, para la aplicación de los principios y buenas prácticas ambientales RSE.

(Montañez & Gutierrez, 2015)

#### **2.3.2.4. Componentes de responsabilidad social.** Los componentes de la RSE

comprenden el instrumento para la gestión de modelos eficientes y eficaces para todas las organizaciones, para garantizar el bienestar social de las comunidades con la ayuda de la toma de decisiones. Dentro de los componentes RSE, que apoyan a este sector son:

**Calidad, seguridad y accesibilidad en servicios de salud:** la gestión de la calidad garantiza una óptima prestación de servicios, minimizando los riesgos patológicos presentes en los pacientes, la calidad en la empleabilidad y en los programas sociales de promoción y prevención de enfermedades.

**Responsabilidad de los empleados y su núcleo familiar:** la planeación estratégica del modelo de gestión, debe incluir los recursos necesarios para la motivación, estímulo y formación de sus empleados, y así prestar un mejor servicio; de esta forma se logra la estabilidad laboral y la proyección social.

**Cuidado de proveedores:** es importante que las organizaciones creen una comunicación efectiva y directa con las personas que proveen los insumos necesarios para la operatividad de estas, generando un flujo económico constante, fidelidad y transparencia. Para propiciar este cuidado, la empresa primero debe hacer una selección de estos organismos, los cuales también deben incentivar la responsabilidad social.

**Protección del medio ambiente:** el respeto y la conservación de los recursos naturales debe ser una de las premisas estratégicas de las organizaciones, dado que los grupos de interés y sociedad en general depende del ambiente para satisfacer sus necesidades.

#### **2.4. Marco Legal**

La RSE en Colombia no se encuentra regentada por normas muy rigurosas, sin embargo, se contemplan literalmente en estas normativas:

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 333, expresa que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común, y para su ejercicio, nadie podrá exceder permisos previos, ni requisitos sin autorización de la ley. De igual forma expone este artículo, que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades y que la empresa como base de desarrollo tiene la función social que implica obligaciones, por lo cual el Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

Por otro lado, la Corte constitucional mediante la Sentencia T-247 de 2010 afirma que la RSE debe ser asumida como compromiso social, como complemento al ánimo de lucro.

Sin embargo, la organización Internacional para la normalización (ISO), decidió emprender la norma internacional para la Responsabilidad Social Empresarial, cuyos objetivos principales se enmarcan en la promoción de estrategias RSE, refuerzo de las competencias empresariales y contribuir a la creación de cadenas de valor para los diferentes grupos de interés de la organización.



De igual forma, el Organismo Nacional de Normalización ICONTEC, creó el documento guía Técnica de Responsabilidad Social- GTC 180, en la cual se expresa que la RSE es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral generan crecimiento económico, desarrollo social y equilibrio ecológico. Esta normativa, ha sido aplicada en empresas del sector salud del Grupo COOMEVA en la ciudad de Cali. (Serna, 2014)

Colombia en el año 2000 firmó el Pacto mundial, para sumarse a la iniciativa internacional de colaboración para promover principios sociales y ambientales de carácter universal en las empresas. Este programa sigue siendo voluntario para todas las empresas, por lo cual no se ejercen funciones de vigilancia, ni evaluaciones de conducta para las empresas.

## Capítulo III

### 3. Diseño Metodológico

#### 3.1. Enfoque y Tipo de Investigación

Para la presente investigación se adoptará la metodología de tipo mixto, la cual plantea una revisión profunda hacia la comprensión de los fenómenos en estudio, especialmente en los que se infieren campos complejos en donde se involucra el ser humano y su diversidad. Esto requiere de una triangulación de información que aporta al enfoque cualitativo importantes elementos que impactan de manera positiva esta investigación, como lo refiere Hernández, Fernández, y Baptista (2016) de esta metodología: “el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación.”. (p,14)

Así mismo, el tipo de investigación apropiado para este estudio es el estudio de caso, pues, se caracteriza por precisar en la indagación y exploración de procesos, así como en el análisis sistémico de los casos a estudiar. En virtud de este planteamiento, el estudio exige la revisión rigurosa de las situaciones o fenómenos únicos que merecen el interés necesario para dar solución al objeto investigado.

### 3.2. Seguimiento Metodológico del Proyecto

**Tabla 1.**

*Modelo Metodológico*

Objetivos de la Investigación	Actividades por Objetivo	Indicador por Actividad
<p><b>Obj 1.</b> Realizar un diagnóstico de la situación de responsabilidad Social Empresarial -RSE en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, considerando los lineamientos de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud - PAMEC.</p>	<p><b>Act 1.</b> Búsqueda de información del contexto empresarial del Hospital José David Padilla Villafañe</p>	<p><b>Ind 1.</b> Información de aspectos de RSE contemplados en el plan de acción</p>
	<p><b>Act 2.</b> Aplicar el cuestionario de aplicación de dimensiones de RSE a directivos del Hospital</p>	<p><b>Ind 2.</b> Número de cuestionarios realizados</p>
	<p><b>Act 3.</b> Realizar análisis del caso del estado de aplicación de RSE en la entidad.</p>	<p><b>Ind 3.</b> Un diagnóstico</p>
<p><b>Obj 2.</b> Definir las acciones que el Hospital debe adoptar para aprovechar las oportunidades frente a la Responsabilidad Social Empresarial, teniendo en cuenta las tendencias y buenas prácticas empresariales de RSE</p>	<p><b>Act 1.</b> Revisión documental reportes GRI, ISO 26000, Guía 180 de ICONTEC y el plan de gestión 2020</p>	<p><b>Ind 4.</b> Un análisis de tendencias y buenas prácticas</p>
	<p><b>Act. 2.</b> Recopilar la información de interés de la actividad 1, incluyendo los lineamientos de la ISO 26000 y reportes GRI</p>	<p><b>Ind 5.</b> Número de acciones formuladas</p>
<p><b>Obj 3.</b> Diseñar el modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S. E</p>	<p><b>Act 1.</b> Proponer el modelo de gestión para la aplicación RSE en el Hospital José David Padilla Villafañe, basado en modelos de RSE exitosos en hospitales a nivel nacional</p>	<p><b>Ind 6.</b> Un modelo de gestión de RSE</p>

*Nota.* De la Autora

### **3.3. Población**

La población objeto de la presente investigación serán los 7 niveles administrativos del Hospital José David Padilla Villafañe, en quienes recae el compromiso voluntario de la RSE, los cuales se mencionan a continuación:

- ✓ Gerente
- ✓ Subgerente Administrativo y Financiero
- ✓ Subgerente de Procesos Asistenciales
- ✓ Jefe gestión del Talento Humano
- ✓ Jefe gestión Financiera
- ✓ Jefe gestión del Ambiente, recurso físico y logística
- ✓ Jefe de control interno

### **3.4. Muestra**

Teniendo en cuenta que la presente investigación es del orden mixto, y que la cantidad de directivos es pequeña, se tomará como muestra de la presente investigación, a dos funcionarios de área administrativa para la aplicación del cuestionario de dimensiones RSE en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

### **3.5. Técnicas De Recolección De La Información**

#### ***3.5.1. Técnicas Primarias***

Las técnicas primarias a utilizar para el desarrollo de la presente investigación son:

**Cuestionario:** Este instrumento buscará recolectar información de cómo se encuentra la empresa frente a los criterios internacionales de RSE; de igual forma las preguntas de este cuestionario tendrán como base los lineamientos del GRI, el pacto Global y la ISO 26000.

**Revisión documental:** este instrumento aportará información confiable y fidedigna al proceso de investigación, teniendo en cuenta los reportes GRI, el PAMEC, y el plan de gestión que actualmente lleva la entidad.

### **3.5.2. Técnicas secundarias**

Las técnicas de información utilizadas para la presente investigación fueron consultas en textos físicos y virtuales, libros de investigación cualitativa, y diferentes bibliografías que permitieron un mayor acceso a la información que retroalimentó el estudio.

### **3.6. Unidad de información**

Para la validez de la información, teniendo en cuenta el tipo de investigación, estudio de caso de la ruta cualitativa, las herramientas para el análisis de la información, serán los reportes GRI, el estado actual de la entidad prestadora de salud frente al RSE, el informe de Auditoría PAMEC y la revisión en informes, tesis, artículos periodísticos y científicos, y la información de las políticas empresariales de la entidad. Así mismo, será preciso la implementación de las diferentes técnicas, mencionadas en el ítem anterior para que la información recolectada sea veraz y completa.

### **3.7. Garantía de calidad: validez y confiabilidad**

Para la validez en el diseño y desarrollo de la presente investigación, se desarrollará la triangulación de la información, entendida como la utilización de diferentes técnicas y métodos de recolección de información y análisis de la información recolectada a través de los directivos de la empresa y los textos consultados. La deducción y análisis durante el periodo de la consecución de la información permitirá contrastar y profundizar la información para comprender de manera general el problema de investigación relacionado con las deficiencias en RSE del Hospital José David Padilla Villafañe, en Aguachica, Cesar.

## Capítulo IV

### 4. Resultados de la Investigación

Este capítulo muestra los resultados encontrados en el desarrollo de los objetivos específicos, soportados en los instrumentos de recolección de información, el recabo y el análisis de la información para dicho fin. es relevante mencionar que también se tuvo en cuenta para el desarrollo de los objetivos la Guía de RSE para empresas de Yepes, Los reportes de la Global Reporting Initiative GRI, y la normativa ISO 26000.

#### **4.1. Realizar un diagnóstico de la situación de responsabilidad Social Empresarial -RSE en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, considerando los lineamientos de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud -PAMEC.**

Para el desarrollo de este objetivo fue necesario la aplicación de dos cuestionarios aplicados al subgerente del Hospital Regional y a la oficina de Recursos Humanos del Hospital. los cuestionarios relacionados recabaron información acerca de las dimensiones que cobija la responsabilidad social empresarial, la aplicación de estas en la entidad, y el conocimiento que los funcionarios tienen de la normativa vigente para RSE.

En relación a la primera entrevista (Apéndice A), se realizó al funcionario Luis Carlos Rincón Navarro, Subgerente Administrativo, quien dio respuesta a preguntas básicas de la aplicación del modelo de gestión en Responsabilidad Social Empresarial, tales como el manejo del modelo,

conocimiento de normas ISO 26000, estándar GRI, apropiación del Código Ético, constitución de comités de responsabilidad social empresarial, procesos de formación en RSE, entre otros.

Con respecto a la segunda entrevista (Apéndice B), se tomó cada uno de los componentes de la RSE, en referencia: gobierno corporativo, estrategia, estructura y operación, desempeño económico, desempeño ambiental, desempeño social laboral, desempeño social en derechos humanos, desempeño social en la comunidad, desempeño social anticorrupción y desempeño social de productos y servicios. Esto con el fin de generar una métrica del comportamiento de la responsabilidad social empresarial en el Hospital José David Padilla Villafañe.

#### ***4.1.1. Situación de la RSE en la entidad***

Conforme a los resultados de la encuesta de revisión del alcance de la RSE en el Hospital José David Padilla Villafañe, los resultados no fueron muy alentadores en materia de la aplicación de RSE, pues a pesar que la entidad tiene una cultura corporativa arraigada, y un talento humano altamente calificado, la entidad no evalúa el posicionamiento responsable de la empresa tanto a nivel interno como externo, es decir, frente a los criterios de estrategias corporativas, prácticas de buen gobierno, estructura, desempeño social, económico y ambiental.

Uno de los aspectos más álgidos en el posicionamiento responsable de la empresa es el desempeño de productos y servicios, reflejado en los servicios de atención al paciente por consulta especializada; conforme a los indicadores de atención en salud del año 2021 (Apéndice D), suministrados por el hospital, es entre 15 y 20 días demora el hospital para expedir una cita, dependiendo de la especialidad que requiera el paciente; ahora bien, con respecto a la espera en



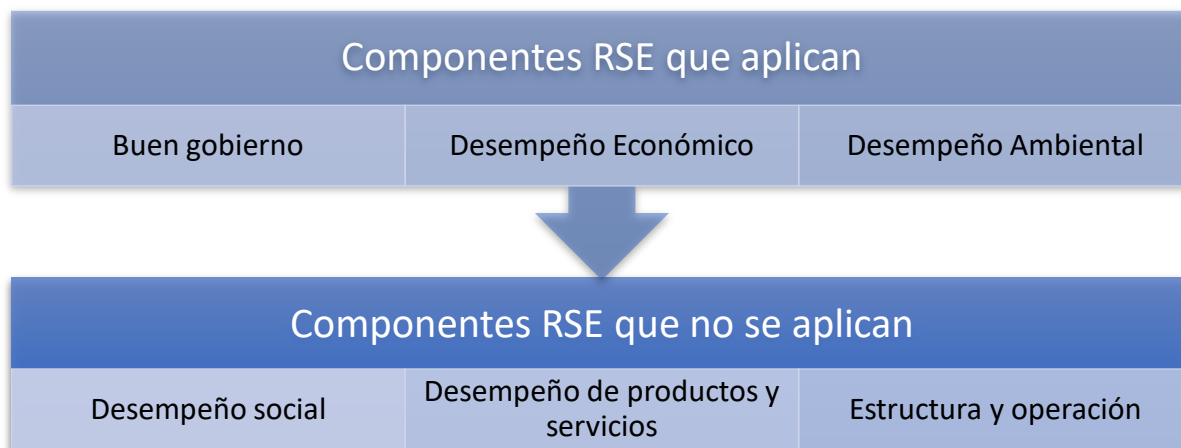
atención del paciente en sala de espera, este tarda entre 20 y 30 minutos, para ser atendido por el galeno, respecto a la hora de la cita agendada.

Así mismo, la mayoría de los empleados no poseen conocimiento de la normativa ISO 26000, pero si hacen cumplir el Código Ético del Hospital, además del balance de sostenibilidad que realizan de manera semestral elaborado por el Comité de Sostenibilidad Contable. Otro aspecto a destacar en la institución es que cuenta con indicadores de medición sobre el medio ambiente, conforme a su plan de gestión ambiental. Los aspectos relacionados en el buen gobierno lo hacen cumplir a través de su Plan de Gestión gerencial.

Por tanto, se puede ratificar que el Hospital José David Padilla Villafañe maneja su modelo de Responsabilidad Social Empresarial, Bajo diferentes planes como el plan de gestión gerencial, el plan de gestión ambiental, el Código de Ética y el balance de sostenibilidad; los demás aspectos tales como la estructura, y el desempeño social, no verifica aplicación de estos.

### Figura 3

*Aplicación de componentes RSE en el Hospital José David Padilla Villafañe*



*Nota.* De la Autora (2022)

Ahora bien, considerando la información respecto al desglose de cada uno de los componentes, y siguiendo los lineamientos de medición de la guía de Yepes, para el análisis de la situación de la empresa en RSE, frente a los criterios internacionales, la información arrojada por la segunda entrevista, se ponderó con puntajes del 1 al 6, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 2.**

*Ponderación de medición de aplicación de componentes RSE en el Hospital José David Padilla Villaña*

0	1	2	3	4	5	6
<b>Inexistencia</b>	<b>Aplica</b>	<b>Formalidad</b>	<b>Diálogo</b>	<b>Difusión</b>	<b>Resultado</b>	<b>Hábito</b>
<b>No hay evidencia de algún tipo de acción al respecto</b>	Hay evidencia de acciones puntuales e informales	Hay evidencia de acciones documentadas que responden a políticas	Hay evidencia de acciones formales que se realizan como respuesta a expectativas de los grupos de interés (requiere identificar algún mecanismo que permita reconocer cuáles expectativas)	Hay evidencia de acciones de socialización de las actividades que además de formales se realizan como respuesta a las expectativas identificadas de los grupos de interés	Hay evidencia de programas formales sistemáticos que responden a una continua interacción de la empresa con los grupos de interés y presenta resultados.	Hay evidencia sobre el mejoramiento de los programas sistemáticos que responden a una continua interacción de la empresa con los grupos de interés y hacen parte de la cultura de la organización.

*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

Relacionando la información suministrada por la empresa, los resultados de esta entrevista fueron:

**Tabla 3.**

*Medición de cumplimiento de la aplicación RSE en la entidad por componentes*

### **Resultados Estado RSE en la entidad prestadora de salud**

Capítulo	Puntaje Obtenido	Dividir /	Factor	Calificación Obtenida
----------	------------------	-----------	--------	-----------------------

<b>1. Gobierno Corporativo</b>	77	Dividir /	18	4
<b>2. Estrategia</b>	36	Dividir /	9	4
<b>3. Estructura Y Operación</b>	21	Dividir /	10	2
<b>4. Desempeño Económico</b>	35	Dividir /	7	5
<b>5. Desempeño Ambiental</b>	57	Dividir /	16	4
<b>6. Desempeño Social Laboral</b>	54	Dividir /	11	5
<b>7. Desempeño Social Derechos Humanos</b>	41	Dividir /	12	3
<b>8. Desempeño Social Comunidad</b>	14	Dividir /	8	2
<b>9. Desempeño Social Anticorrupción</b>	48	Dividir /	9	5
<b>10. Desempeño Social Productos y Servicios</b>	27	Dividir /	15	2

*Nota.* De la Autora (2022)

La información plasmada en la tabla 3, corroboran de manera específica, lo enunciado en los párrafos anteriores, pues componentes tales como Estructura y operación, Desempeño social de Derechos Humanos, desempeño social con la comunidad y desempeño social de producto y servicios, se ven reflejados en alguna acción documentada que realice la entidad, sin embargo, no hay hallazgos de su aplicación, por lo cual, de los rangos de evaluación plasmados por Yepes dentro del modelo de Modelo de Gestión para Empresas RSE, relacionados en la Tabla 2 se encuentra en el rango de la **Formalidad**. Por otro lado, componentes como gobierno corporativo, estrategia y el desempeño ambiental, hacen parte de la ponderación **Difusión**, en la cual se evidencian acciones de socialización de actividades formales conforme a las expectativas de la entidad. Por último, en la ponderación de **Resultado**, se encuentra el desempeño económico,

el desempeño social laboral y el desempeño social anticorrupción, pues dentro de los planes mencionados anteriormente, se están realizando evaluaciones periódicas de estos.

Se denota que ninguno de estos componentes maneja la ponderación de *Hábito*, la cual muestra evidencias sobre los procesos de evaluación y mejora de estos, ni mucho menos en su mayoría, hacen parte de la cultura corporativa del hospital.

#### Figura 4

*Situación actual en RSE por componentes del Hospital José David Padilla Villafañe*



*Nota.* De la Autora (2022)

#### **4.1.2. Identificación de los grupos de interés**

La relación de los grupos de interés conformados por el Hospital José David Padilla Villafañe, de acuerdo a la entrevista realizada al Subgerente Administrativo (Apéndice A), dio como resultado que a la fecha no se encuentran constituidos dentro de la entidad; partiendo de la inexistencia de *grupos internos* como, el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, el Comité de trabajadores; al igual, no se evidencia conformación de grupos externos, como, Comité o asociaciones de clientes o proveedores, y Asociaciones comunitarias que difundan valores en RSE.

#### **4.2. Definir las acciones que el Hospital debe adoptar para aprovechar las oportunidades frente a la Responsabilidad Social Empresarial, teniendo en cuenta las tendencias y buenas prácticas empresariales de RSE.**

Las acciones aquí plasmadas tendrán en cuenta la cultura corporativa de la entidad prestadora de salud, además de los lineamientos de la ISO 26000, los estándares del Global Reporting Initiative GRI, y demás normativa concerniente al cumplimiento de RSE para empresas.

##### **4.2.1. Revisión estratégica de la entidad**

La cultura corporativa con la que cuenta el Hospital José David Padilla Villafañe E.S.E., se define en su misión, visión, principios, políticas, y objetivos estratégicos; estos se mencionan a continuación:

**4.2.1.1.Misión.** La misión de la entidad está encaminada al compromiso con la excelencia en la prestación de servicios de salud a todos los habitantes de la región,

participando en el progreso social, científico, económico y docente asistencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado.

**4.2.1.2. Visión.** La entidad para el año 2026 será reconocida a nivel departamental y nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad, apoyados en un talento humano calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de responsabilidad social fundamentadas en un enfoque de gestión sostenible, garantizando la satisfacción de los usuarios del Sur del Cesar y su área de influencia.

**4.2.1.3. Principios corporativos.**

**Eficiencia:** Definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.

**Calidad:** Relacionada con la atención efectiva, oportuna, segura, personalizada, humanizada y continua de acuerdo con los estándares aceptados sobre los procedimientos científicos, técnicos, administrativos y mediante la utilización de tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos del servicio de salud que ofrece y las normas vigentes sobre la materia.

**Equidad:** Entendida como la atención de los usuarios, en la medida de las necesidades particulares de salud, de las disposiciones legales que rigen la Seguridad Social en Salud y de los recursos institucionales, sin que medie otro criterio que condicione la atención o discrimine la población y el compromiso social.

**4.2.1.4. Política de la entidad.** El Hospital maneja políticas de seguridad y privacidad en la información entre las cuales se encuentra:

- Política de seguridad en la información, garantizando con ella la disponibilidad, integridad y confidencialidad de datos.
- Política de privacidad, velando por la finalidad, consentimiento y responsabilidad de la información
- Política de roles y responsabilidades, en la que los funcionarios, colaboradores y terceros gestionen la información de usuarios de acuerdo a la normativa vigente.
- Políticas de dispositivos móviles, en la cual los funcionarios deben hacer uso de los dispositivos móviles asignados para el desempeño de sus funciones laborales.

Además de estas políticas de seguridad y privacidad de la información, la empresa maneja políticas dirigidas al uso de correos electrónicos, políticas de uso del internet, políticas de uso de las redes sociales, políticas de uso de recursos tecnológicos, políticas de clasificación de la información, políticas de gestión de medios de almacenamiento de la información, políticas de control de acceso a la información, política de seguridad física del entorno, política de escritorio despejado y pantalla despejada, política de protección contra código malicioso, política de Backup, política de eventos de auditoría, política de gestión y seguridad en las redes, políticas de seguridad de información para proveedores, políticas de gestión de incidentes de seguridad de la información y políticas de gestión de la continuidad del negocio.

Estas políticas están ligadas a la protección de la información y a los medios que se utilizan para gestionar la misma, lo cual promueve la salvaguarda de datos y el control de la dimensión interna de la entidad.

#### **4.2.1.5. Objetivos estratégicos.** Los objetivos estratégicos de la entidad están

encaminados a:

- Implementar un modelo de atención integral en salud, soportado en el desarrollo de competencias e innovación de su Talento Humano.
- Ofrecer servicios de alta calidad con énfasis en acreditación institucional, satisfaciendo y fidelizando sus clientes con altos estándares áreas de humanización y seguridad del paciente.
- Lograr cobertura total de la institución en el municipio de Aguachica y su área de influencia para ser altamente competitiva con las exigencias del mercado y el perfil epidemiológico de la región.
- Prestar todos los servicios de salud de segundo nivel de atención y algunos de tercer nivel, a toda la población de Aguachica y su área de influencia, afiliada al sistema de seguridad social en salud.
- Fortalecer la sostenibilidad económica y el crecimiento financiero de la Institución, mediante la eficiencia en el gasto y la generación de nuevos ingresos.
- Mejorar la Tecnología de la atención y la Infraestructura física con el fin de ampliar nuestra capacidad instalada y brindar servicios con calidad, accesibilidad y oportunidad.

#### **4.2.2. *Análisis de las estrategias RSE para el Hospital José David Padilla Villafañe***

Teniendo en cuenta la cultura corporativa de la entidad, y sus objetivos estratégicos, los aspectos fundamentales a tener en cuenta para el desarrollo de las estrategias en RSE para la entidad prestadora de salud, se mencionan a continuación:

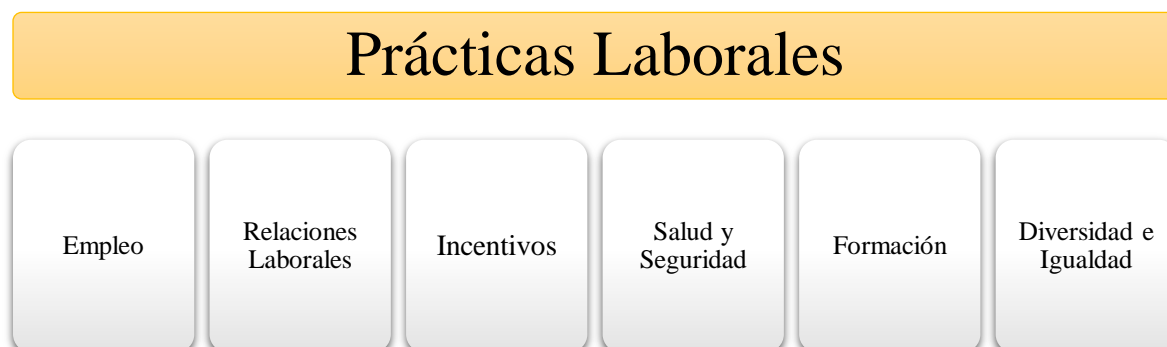


**Figura 5***Aspectos Medio Ambiente*

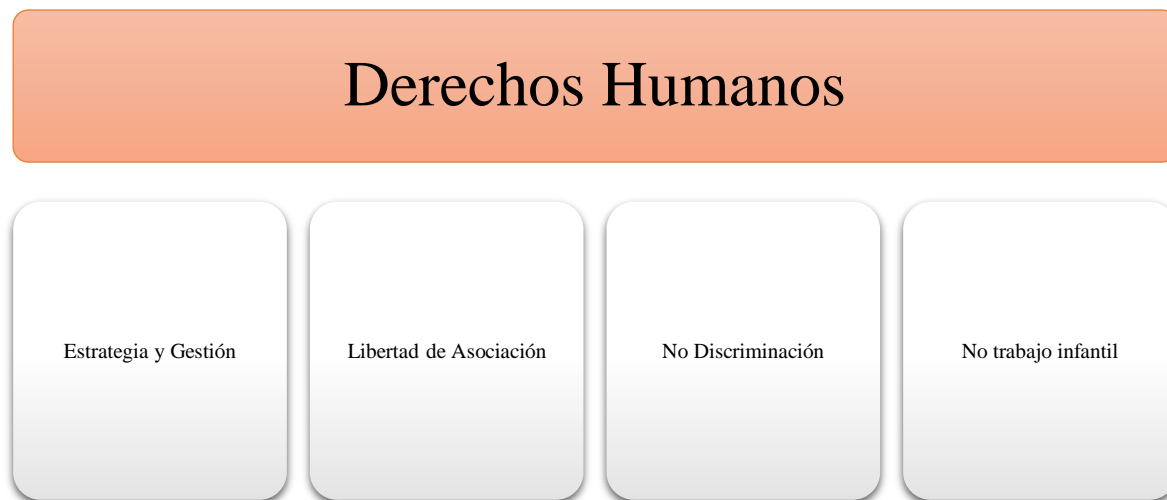
*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

**Figura 6***Aspecto Impacto Económico*

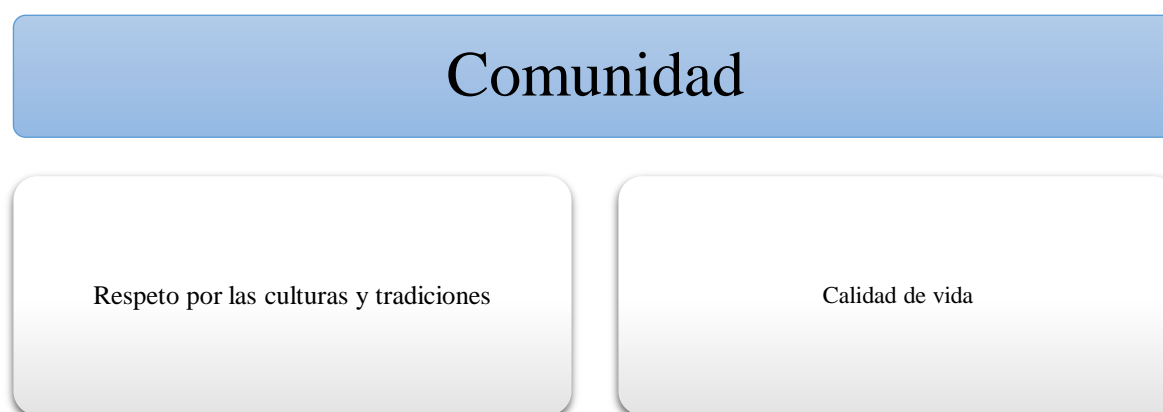
*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

**Figura 7***Aspectos Prácticas Laborales*

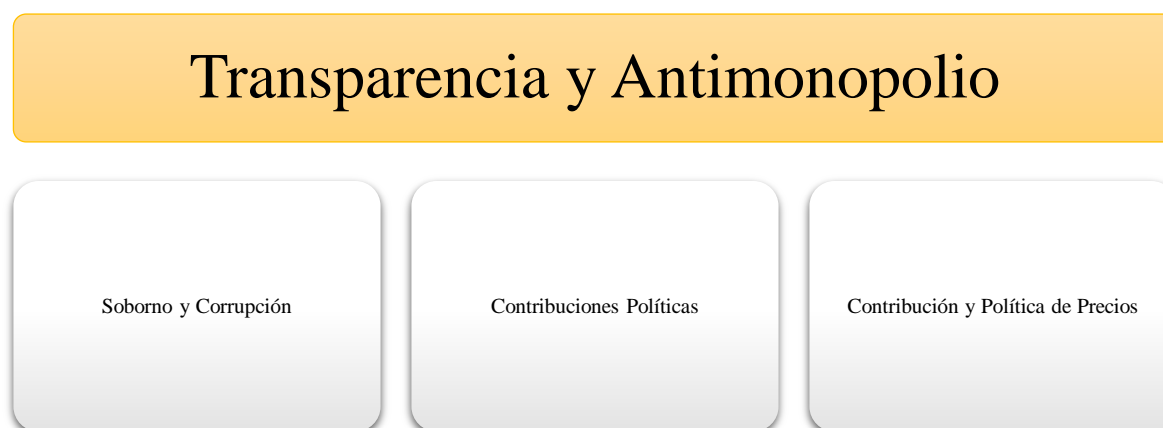
*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

**Figura 8***Aspectos Derechos Humanos*

*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

**Figura 9***Aspecto Comunidad*

*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

**Figura 10***Aspectos Transparencia y Antimonopolio*

*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

## Figura 11

### Aspecto Bienes y Servicios



*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

Estos aspectos, relacionando con lo que actualmente cuenta el Hospital, revelan las acciones que se tendrán en cuenta para el Modelo de Gestión RSE de la entidad. Ahora bien, estas estrategias dentro del Modelo de Gestión se encontrarán en cada fase, según su importancia, siendo el componente de desempeño social, el de productos y servicios y el de estructura y operación mencionados en la figura 3, como componentes que no aplica la entidad en materia de RSE, los que se ubiquen en la fase 1, de acción inmediata, dentro del modelo de gestión.

Es relevante mencionar que, las fases en las cuales se dividirán las acciones de RSE, serán:

- Fase I: Acción Inmediata
- Fase II: Acción Prioritaria
- Fase III: Acción Esencial

#### 4.2.3. Acciones de RSE para el Hospital José David Padilla Villafañe

Conforme a la información recolectada por Plan de Gestión Gerencial, el Plan de Gestión Ambiental, el Código de Ética, el balance de sostenibilidad, la ISO 26000 y los Estándares GRI, se plantean las siguientes acciones en RSE para la entidad prestadora de salud:

**Tabla 4.**

*Acciones en materia de RSE para el Hospital José David Padilla Villafañe*

No.	Acción	Conceptualización	Actividades
1	Gestión participativa de intervención	La entidad a través de sus grupos de interés, realizará propuestas de intervención para el manejo y actualización de estrategias RSE, en relación al costo beneficio que traen para la entidad.	Realizar propuestas anuales para la actualización y fortalecimiento de estrategias RSE en el Hospital. Socializar la propuesta tanto con los demás actores involucrados como con los miembros de la Junta Directiva.
2	Conocimiento de dimensiones RSE	La entidad socializará el modelo de gestión de RSE en temas sociales, económicos, ambientales, éticos y comportamentales, permitiendo a los colaboradores conocer todo lo concerniente a la RSE para su debido cumplimiento.	Realizar seminarios, foros y debates sobre las buenas prácticas de RSE. Hacer talleres de formación a empleados de las dimensiones RSE, incluyendo cada una de las actividades contenidas en el plan. Incentivar jornadas de rendición de cuentas tanto con los empleados como con los órganos responsables en salud, para efectos de transparencia y compromiso con la gestión de la empresa.
3	Priorización de Prácticas de RSE	Los directivos y el personal administrativo de Hospital, fortalecerán su liderazgo	Promover el liderazgo de los profesionales de la entidad, para motivar al uso de las prácticas RSE.

		para la aplicación de prácticas de RSE, por parte de su talento humano.	<p>Desarrollar políticas innovadoras de calidad para el seguimiento al cumplimiento de prácticas de RSE en sincronía con los órganos de control en salud.</p> <p>Implementar la cultura de buenas prácticas en el servicio, comportamiento y ética profesional.</p>
4	Gestión Administrativa	Los altos cargos de la entidad, propenderán por la consecución de recursos humanos y económicos para la gestión a largo plazo de las prácticas en RSE, que incluya capacitación a empleados, aplicación de estrategias y desarrollo de políticas.	<p>Diseñar propuesta de gestión de recursos.</p> <p>Formación a profesionales de la entidad.</p> <p>Actualizar periódicamente las actividades en RSE de acuerdo a su prioridad.</p> <p>Promover políticas de buen gobierno, en consonancia con las buenas prácticas en RSE</p>
5	Bienestar Laboral	La entidad identificará de manera periódica en su talento humano, aspectos relacionados con salarios, reclutamiento, selección, contratación y clima laboral.	<p>Realizar lluvias de ideas con los empleados para el fortalecimiento de su bienestar laboral (fortalecimiento de incentivos en recursos y tiempo).</p> <p>Realizar diagnósticos periódicos para medir el nivel de satisfacción del talento humano del Hospital, y aplicar medida preventivo-correctivas.</p> <p>Estudiar el perfil de cargos de la entidad para analizar las funciones del personal y de esta manera distribuir actividades de manera equitativa.</p>
6	Planificación y prevención de riesgos en salud	La entidad promoverá la prevención de riesgos asociados con la salud y las	Promover hábitos saludables para la prevención de enfermedades y buenas prácticas en atención en salud.

		condiciones de trabajo, y los riesgos que puedan presentar los usuarios y pacientes.	<p>Informar a través de boletines o sitio web del Hospital temas relacionados a salud y seguridad.</p> <p>Aplicar herramientas para la prevención de riesgos laborales.</p> <p>Realizar un seguimiento a los servicios de atención en salud para medir la satisfacción de los usuarios</p> <p>Socializar con la comunidad los promedios de tiempo de espera de atención a pacientes, tanto en citas como en consultas</p>
7	Adopción de estrategias de RSE	La entidad propenderá porque sus colaboradores conozcan, identifiquen e incorporen prácticas de RSE en la entidad.	<p>Definir el grado de conocimiento en materia de RSE.</p> <p>Realizar programas de intervención para desarrollar prácticas en RSE.</p> <p>Motivar al personal para aplicar estrategias de RSE.</p>
8	Verificación de prácticas de RSE	La entidad verificará de manera periódica la aplicación y actualización de manuales e informes que contengan estrategias de buenas prácticas en RSE.	<p>Verificar y actualizar el Código de Ética de la Entidad.</p> <p>Verificar y actualizar el Plan de Gestión Gerencial.</p> <p>Verificar y actualizar el Plan de Gestión Ambiental.</p> <p>Verificar y actualizar el Balance de Sostenibilidad.</p>
9	Acciones Preventivas y correctivas	La entidad a través de su oficina de control interno y recursos humanos, verificará el cumplimiento de prácticas RSE por parte del talento humano y la prestación de servicios.	<p>Verificar las buenas prácticas en RSE de las áreas administrativas y asistenciales de la entidad.</p> <p>Auditar, verificar y reestructurar el diagrama de procesos de atención hospitalaria y manejo del equipo médico.</p>

			<p>Desarrollar planes de acción de prevención y corrección en procesos de atención en salud, tanto para la seguridad de los usuarios y pacientes, como para la seguridad ambiental.</p> <p>Realizar bitácoras de ruta de manejo preventivo-correctivo para el cumplimiento de los planes de acción en atención en salud.</p> <p>Elaborar folletos con información crucial para la comunidad en aspectos tales como tasa de natalidad, tasa de mortalidad, tasa de morbilidad por patología, de forma periódica para crear conciencia del estado de salud comunitario.</p>
<b>10</b>	Manejo de residuos hospitalarios	La entidad deberá propender por su mejora continua en la disposición de final de residuos hospitalarios.	<p>Desarrollar lineamientos para el manejo adecuado de residuos hospitalarios.</p> <p>Realizar charlas de capacitación para la gestión de residuos hospitalarios.</p> <p>Establecer cartillas instructivas para usuarios, pacientes y personal en general, para la gestión integral de residuos hospitalarios.</p>

*Nota.* De la Autora (2022)

#### **4.3. Diseñar el modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E.**

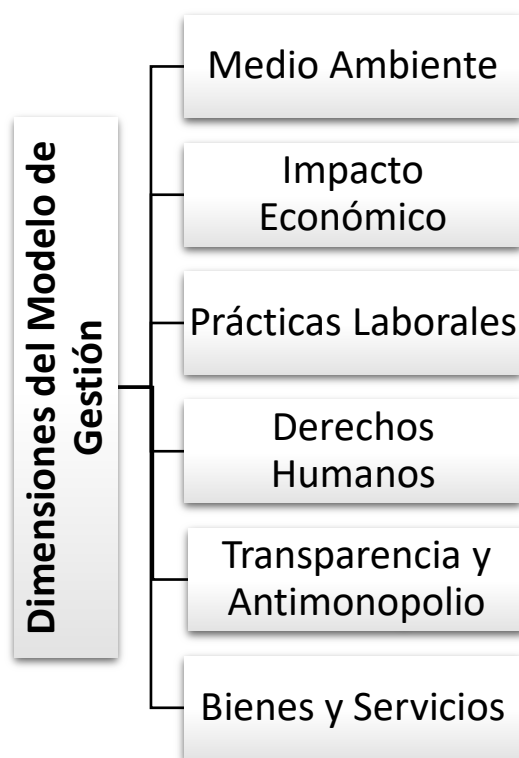
Teniendo en cuenta las acciones plasmadas en el desarrollo del objetivo anterior, la cartilla de Yepes y los estándares GRI, se presenta el siguiente modelo de gestión:



### 4.3.1. Dimensiones del modelo de gestión de RSE para el Hospital José David padilla Villafañe

**Figura 12**

*Dimensiones del Modelo de Gestión RSE*



*Nota.* Información extraída de la cartilla Modelo de gestión RSE para empresas de Yepes (2018)

### 4.3.2. Conceptualización del modelo

El presente modelo de gestión busca determinar las acciones y características de las prácticas RSE del Hospital José David padilla Villafañe. Este se compone de 6 dimensiones con sus respectivas acciones, responsables, metas y plazos de ejecución, para garantizar la participación activa de todos los stakeholders en la aplicación de las buenas prácticas de RSE, cumpliendo de esta forma los lineamientos de la ISO 26000 y los estándares GRI.

### 4.3.3. Plan del Modelo de Gestión RSE del Hospital José David Padilla Villafañe

**Tabla 5**

*Plan del Modelo de Gestión de RSE del Hospital José David Padilla Villafañe*

Dimensión	Stakeholders	Acción	Actividades	Tiempo	Recursos	Indicador Meta	Seguimiento
<b>Medio Ambiente</b>	Recursos Humanos. Gerencia. Control Interno. Calidad.	Acciones Preventivas y correctivas.	Verificar las buenas prácticas en RSE de las áreas administrativas y asistenciales de la entidad.  Auditar, verificar y reestructurar el diagrama de procesos de atención hospitalaria y manejo del equipo médico.  Desarrollar planes de acción de prevención y corrección en procesos de atención en salud, tanto para la seguridad de los usuarios y pacientes, como para la seguridad ambiental.  Realizar bitácoras de ruta de manejo preventivo-correctivo	Permanente.	Talento humano Área financiera y contable.	# de Acciones preventivas correctiva realizadas.  # de pagos procesados para el desarrollo de acciones.	Informes anuales.

			para el cumplimiento de los planes de acción en atención en salud.				
		Manejo de residuos hospitalarios.	Desarrollar lineamientos para el manejo adecuado de residuos hospitalarios.  Realizar charlas de capacitación para la gestión de residuos hospitalarios.  Establecer cartillas instructivas para usuarios, pacientes y personal en general, para la gestión integral de residuos hospitalarios.	Anualmente.	Talento Humano  Área Financiera y Contable.	# de Charlas ejecutadas.  # de cartillas publicadas.	Informes anuales.
<b>Impacto Económico</b>	Junta Directiva Gerencia	Gestión participativa de intervención.	Realizar propuestas anuales para la actualización y fortalecimiento de estrategias RSE en el Hospital.  Socializar la propuesta tanto con los demás actores involucrados como con los miembros de la Junta Directiva.	Anualmente	Junta directiva Gerencia Comunidad en General Área financiera y contable	# de informes de gestión realizados.  # de pagos procesados por efecto de socialización.	Informes anuales de gestión.

		Priorización de Practicas RSE.	Promover el liderazgo de los profesionales de la entidad, para motivar al uso de las prácticas RSE.  Desarrollar políticas innovadoras de calidad para el seguimiento al cumplimiento de prácticas de RSE en sincronía con los órganos de control en salud.  Implementar la cultura de buenas prácticas en el servicio, comportamiento y ética profesional.	Semestral	Juta Directiva Gerencia	# de reuniones realizadas.  # de políticas formuladas.  % de cumplimiento del Código de Ética.	Informes semestrales de priorización de prácticas RSE.
<b>Prácticas laborales</b>	Recursos Humanos Trabajadores	Adopción de estrategias de RSE	Definir el grado de conocimiento en materia de RSE.  Realizar programas de intervención para desarrollar prácticas en RSE.  Motivar al personal para aplicar estrategias de RSE.	Semestral	Talento Humano Área financiera y contable.	# de personas capacitadas en RSE.  2 programas de intervención ejecutados.	Informes semestrales.

<b>Derechos Humanos</b>	Recursos Humanos Usuarios	Bienestar Laboral	Realizar lluvias de ideas con los empleados para el fortalecimiento de su bienestar laboral.  Realizar diagnósticos periódicos para medir el nivel de satisfacción del talento humano del Hospital, y aplicar medida preventivo-correctivas.  Estudiar el perfil de cargos de la entidad para analizar las funciones del personal y de esta manera distribuir actividades de manera equitativa.	Semestral	Área de Recursos Humanos	2 diagnósticos anuales del nivel de satisfacción laboral.  1 informe de perfil de cargos realizado.	Informes semestrales.
<b>Transparencia Antimonopolio</b>	Gerencia Secretaría de Salud Departamental Comunidad en General	Gestión Administrativa	Diseñar propuesta de gestión de recursos.  Formación a profesionales de la entidad.  Actualizar periódicamente las actividades en RSE de acuerdo a su prioridad.	Anualmente	Gerencia Área financiera y contable.	# de profesionales formados en RSE.  # de actividades de RSE actualizadas.	

	<p>Conocimiento de dimensiones RSE.</p>	<p>Realizar seminarios, foros y debates sobre las buenas prácticas de RSE.</p> <p>Hacer talleres de formación a empleados de las dimensiones RSE, incluyendo cada una de las actividades contenidas en el plan.</p> <p>Incentivar jornadas de rendición de cuentas tanto con los empleados como con los órganos responsables en salud, para efectos de transparencia y compromiso con la gestión de la empresa.</p>	<p>Semestral</p>	<p>Gerencia Área financiera y contable</p>	<p>2 talleres realizados</p> <p>1 jornada de rendición de cuenta realizada</p>
	<p>Verificación de prácticas de RSE.</p>	<p>Verificar y actualizar el Código de Ética de la Entidad.</p> <p>Verificar y actualizar el Plan de Gestión Gerencial.</p> <p>Verificar y actualizar el Plan de Gestión Ambiental.</p>	<p>Bianual</p>	<p>Gerencia Recursos humanos Control interno Área financiera y contable</p>	<p>Actualización de Código de Ética.</p> <p>Actualización de Plan de Gestión Gerencial.</p> <p>Actualización del Plan de</p>

			Verificar y actualizar el Balance de Sostenibilidad.			Gestión Ambiental.
						Actualización del Balance de Sostenibilidad.
<b>Bienes y Servicios</b>	Usuarios Comunidad en General Proveedores	Planificación y prevención de riesgos en salud.	Promover hábitos saludables para la prevención de enfermedades y buenas prácticas en atención en salud.  Informar a través de boletines o sitio web del Hospital temas relacionados a salud y seguridad.  Aplicar herramientas para la prevención de riesgos laborales.	Trimestral	Gerencia Recursos Humanos Área financiera y contable.	# de boletines mensuales  # de herramientas implementadas para la prevención de riesgos laborales  # de talleres de promoción de hábitos saludables

*Nota.* De la Autora (2022)

#### 4.3.4. Grupos de interés o Stakeholders

Los grupos de interés requeridos para la aplicación del modelo de gestión de RSE del Hospital, se deberán clasificar tanto internos como externos, quienes contribuirán a la operación, vigilancia y seguimiento de la aplicabilidad de las prácticas de responsabilidad social empresarial. La división cumplirá con la siguiente distribución:

**Tabla 6.**

*División de los grupos de interés del Hospital*

<b>División</b>	<b>Grupos de Interés</b>	<b>Intereses</b>
<b>Internos</b>	Junta Directiva	Beneficio en el incremento del valor de la entidad. Transparencia en el desarrollo de proyectos. Participación y control de la gestión.
	Directivos	Poder de decisión y control. Influencia y prestigio en la entidad. Desarrollo de ideas y capacidades propias.
	Trabajadores	Mejoramiento en las prestaciones sociales. Seguridad en el puesto de trabajo. Promoción profesional o técnica. Participación en diversos sectores de la entidad.
<b>Externos</b>	Usuarios	Calidad en la atención. Información integral de servicios. Garantía de integridad personal.
	Comunidad en General	Respeto por valores culturales y medio ambiente. Contribución al desarrollo económico. Cumplimiento de la normativa vigente en RSE.
	Proveedores	Capacidad de pago. Respeto de la marca y la propiedad industrial. Aceptación de principios de libre mercado.

*Nota.* De la Autora (2022)

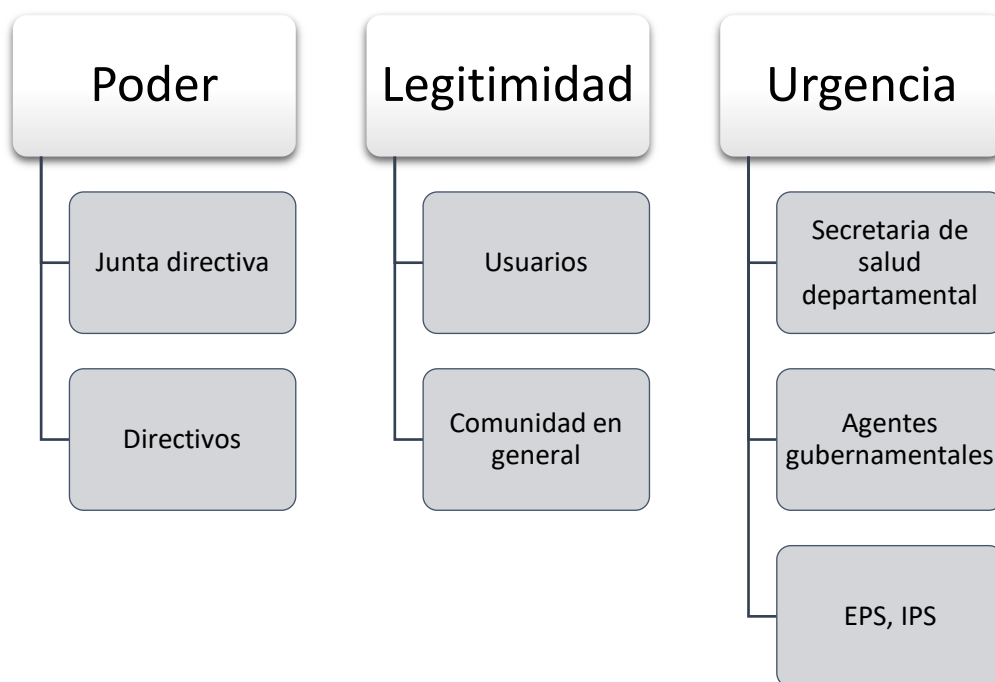
Conforme a la metodología de Mitchell, Agle y Wood (1997), el modelo de identificación de los grupos de interés o stakeholders, merecen atributos que están ligados a los objetivos de la investigación; estos atributos son el poder, la legitimidad y la urgencia. (Attamirano, 2018)



De acuerdo a lo expresado anteriormente, los grupos de interés del hospital tendrán los siguientes atributos:

### Figura 13

*Grupos de interés propuestos para el Hospital Regional*



*Nota.* De la Autora (2022)

#### **4.3.5. Sugerencias del Modelo de gestión de RSE**

Conforme a lo relacionado a lo largo de la investigación, los informes de seguimiento para la aplicación del modelo de gestión de RSE para el hospital José David Padilla Villafañe, se sugieren realizarlos bajo la metodología de la Iniciativa del Informe Global o reportes GRI, considerando que se ajusta al seguimiento de las dimensiones del modelo de gestión, dentro de sus aspectos sociales, económicos y ambientales, y a los grupos de interés.

## Conclusiones

Con la presente investigación denominada Diseño del Modelo de Gestión de Responsabilidad social para el Hospital José David Padilla Villafañe E.S.E., se puede concluir lo siguiente:

Resultó de gran relevancia la información suministrada por los Reportes GRI, la ISO 26000 y la cartilla de Gustavo Yepes, Para la elaboración del diagnóstico actual de la entidad en materia de Responsabilidad Social Empresarial, pues la exhaustividad de los componentes económicos, sociales y ambientales que deben ser tenidos en cuenta por las organizaciones, se desglosan de manera detallada en cada una de las variables que los conforman.

Además de ello, se pudo evidenciar que la entidad, maneja algunas dimensiones de las RSE, en sus informes de gestión gerencial, Balance de Sostenibilidad y Código de Ética, sin embargo, no cumple en aspectos relacionados con el desempeño social, bienes y servicios y estructura y operación.

Un punto relevante para mencionar fue que las acciones formuladas para el modelo fueron tomadas de los informes antes mencionados y los lineamientos de la ISO 26000. De la misma manera, fue importante la información suministrada por los instrumentos de recolección de información realizados al subdirector administrativo y a la jefe de Recursos Humanos.

Por último, el plan de acción del modelo de gestión, incluyendo la propuesta de los grupos de interés, fue realizada conforme a la cartilla de Responsabilidad Social Empresarial para Empresas de Gustavo Yepes et al, de la Universidad Externado de Colombia.

Es relevante mencionar que el Hospital José David Padilla Villafañe, es la entidad prestadora de salud más importante en el sur del Departamento del Cesar y su área de influencia y que es deber de la entidad propender por su compromiso responsable con todos los recursos, entendido como la obligatoriedad en la aplicación de buenas prácticas en responsabilidad social empresarial, conforme a las nuevas tendencias en RSE, y los lineamientos normativos que la amparan. Ello contribuye al fortalecimiento de estrategias a mediano plazo para la gestión gerencial, que propendan por el bienestar laboral del talento humano y la satisfacción de los usuarios en el servicio integral de salud que podría prestar esta entidad.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones para este trabajo de investigación van encaminadas a la entidad prestadora de salud, las cuales se mencionan a continuación:

El Hospital debe comenzar con plan de capacitación integral en práctica RSE para todo su personal directivo y operativo, para generar el conocimiento suficiente, previo a la implementación del modelo.

Se recomienda que la entidad sistematice cada una de las acciones contenidas en el modelo de gestión para que les haga seguimiento y vele por su cumplimiento.

Priorizar las acciones que a la fecha el hospital no cumple, conforme a la información arrojada en el diagnóstico.

Elaborar una cartilla o folleto con las acciones más relevantes del modelo de gestión de responsabilidad social empresarial para usuarios y comunidad en general.

## Referencias

- Bergel, S. (2007). Responsabilidad social y salud. Revista latinoamericana de Bioética. Volumen 7 No. 12. pp 10-27. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1270/127020800002.pdf>
- Guía Técnica Colombiana GTC-180. (2008). Responsabilidad Social. Norma Técnica Internacional
- Hincapie, Y. (2016). Importancia de la responsabilidad social en el sector salud. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, D.C.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7924/HincapieRusinqueYinnaConstanza2016.pdf?sequence=1>
- Hammadeh, a. Mohamad, E. (2016). Social responsibilities of health industry in Abu Dhabi, UE. Volumen 3, No. 4. Crescent Journal of medical and biological sciences. pp. 113-118.  
Recuperado de [http://www.cjmb.org/uploads/pdf/pdf\\_CJMB\\_20.pdf](http://www.cjmb.org/uploads/pdf/pdf_CJMB_20.pdf)
- Ministerio de Salud de Colombia. (2016). Sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud SOGCS. Documento informativo de la Supersalud. En línea. Recuperado de [https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MemoriasEventos/Presentacion%20C3%B3n%20C012\\_2016\\_EAPB-IPS-ET%20\(002\).pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Comunicaciones/MemoriasEventos/Presentacion%20C3%B3n%20C012_2016_EAPB-IPS-ET%20(002).pdf)
- Monsalve, J. (2019). Responsabilidad social empresarial en el sector salud, como herramienta para cumplir el ODS No. 3. Universidad Militar Nueva Granada. pp 8-11. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32060/MonsalveDiazJharolStiven2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Naciones Unidas. (2015). Resolución 70/1 del 25 de septiembre de 2015. Transformar nuestro mundo: la agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Sesión septuagésima. Documento en línea. Recuperado de: [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf)

Organización Mundial de la Salud. OMS. (2015). Responsabilidad Social Corporativa. Organización Panamericana de la Salud. Nueva York. Estados Unidos. En línea. Recuperado de: <http://www.who.int/es/news-room/27-06-2017-joint-united-nationsstatement-on-ending-discrimination-in-health-care-settings>

Pérez, M. Espinoza, C y Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible del futuro. Artículo científico. Revista Scielo: Universidad y sociedad. En línea. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000300023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023)

Ramírez, M, y Yepes, G. Modelo de gestión de RSE para empresas. (2018). Guía metodológica. Universidad Externado de Colombia Facultad de Administración de Empresas. pp, 44. Recuperado de: <https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/1.%20Modelo%20General.pdf>

Serna, V. (2014). Caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial, frente a la guía técnica colombiana GTC-180, para determinar su impacto en la gestión organizacional de las empresas del sector salud de la ciudad de Cali. Universidad Autónoma de occidente. Santiago de Cali. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/1522/TMD00646.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **APÉNDICES**





1.9 Los órganos cuentan con mecanismos formales para promover como parte de sus procesos de toma de decisiones el uso regulado y eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos									
1.10 Se cuenta con mecanismos para asegurar que la toma de decisiones tiene en cuenta las expectativas válidas de los grupos de interés									
1.11 Las decisiones se registran y comunican a todos los niveles									
1.12 La información sobre el impacto de las decisiones y actividades en el medio ambiente y la sociedad son validadas por un tercero independiente									
1.13 La información sobre el origen y manejo de los recursos financieros es validada por un tercero independiente									
1.14 La información de la empresa está fácilmente disponible, accesible y entendible para todos los grupos relacionados									
1.15 Se rinden cuentas con respecto a sus acciones y decisiones de manera periódica a todas sus partes interesadas (sociedad, medio ambiente, economía)									
1.16 Se cuentan con mecanismos para la prevención y resolución de conflictos de interés									
1.17 Se cuenta con un mecanismo para comunicar los errores, fallas o inconvenientes presentados debido a sus decisiones y actuaciones a todas sus partes interesadas									
1.18 Se cuentan con mecanismos de revisión y evaluación periódica de los órganos de gobierno de la organización									
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>									

## 2. ESTRATEGIA

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
2.1 Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos								
2.2 La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible								
2.3 La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con los diferentes grupos de interés								
2.4 Cuenta con políticas para la identificación de grupos de interés								
2.5 Cuenta con políticas para evaluar e identificar sus impactos económicos, sociales y ambientales								
2.6 Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales								
2.7 Se ha vinculado a iniciativas o programas que promuevan la responsabilidad social								
2.8 Se identifican y comunican a todos los niveles el compromiso social y ambiental de cada uno de los procesos de la organización								
2.9 Se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social y ambiental de la organización								
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>								

## 3. ESTRUCTURA Y OPERACIÓN

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
3.1 Se cuenta con metas sociales y ambientales para los principales procesos y actividades críticas de la organización								
3.2 Se han designado responsables para el cumplimiento de las metas sociales y ambientales								
3.3 Se cuenta con un mecanismo de formación y entrenamiento para el adecuado desempeño social y ambiental de los principales procesos y actividades críticas								
3.4 Se cuenta con metas sociales y ambientales para socios de negocio (proveedores, distribuidores, alianzas estratégicas, representantes de ventas, etc)								
3.5 Cuenta con mecanismos para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo con las directrices establecidas								
3.6 Cuenta con mecanismos para recolectar, analizar y monitorear el desempeño de las actividades frente a los objetivos y metas planteadas								
3.7 Cuenta con mecanismos para evaluar e identificar oportunidades de mejora frente a los grupos de interés								

3.8 Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre los países donde opera, los productos y marcas que maneja, y los desempeños económicos y financieros de su operación									
3.9 Informa periódicamente a todos sus grupos de interés sobre su desempeño económico, ambiental y social									
3.10 Se está vinculado alguna iniciativa de comunicación y reporte									
<b>PUNTAJE OBTENIDO=</b>									

#### 4. DESEMPEÑO ECONÓMICO

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
4.1 Existen mecanismos para asegurar compras a proveedores locales basados en precios, plazos de pago y entrega justos. Se garantizan contratos estables.								
4.2 Existen políticas de contratación de personal y se fomenta su preparación y desarrollo.								
4.3 Cumple con obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos								
4.4 Se ejecutan acciones para conocer y difundir entre sus grupos de interés los resultados financieros y económicos de su operación.								
4.5 Se ejecutan acciones para el manejo de las compras y contratación teniendo en cuenta las expectativas de los contratistas, proveedores locales, empleados y comunidad.								
4.6 Se favorece la compra a proveedores locales y se fortalece el desarrollo de los mismos.								
4.7 Se ejecutan acciones para evaluar y difundir entre los diferentes grupos de interés los impactos económicos directos e indirectos de su operación.								
<b>PUNTAJE OBTENIDO=</b>								

#### 5. DESEMPEÑO AMBIENTAL

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
5.1 Respecto a las acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos / servicios con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.2 Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.3 Se ejecutan acciones para el cuidado de las fuentes, el manejo, reducción y reciclaje del agua utilizada con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.4 Se ejecutan acciones para conocer y mitigar los impactos sobre la biodiversidad con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.5 Se ejecutan acciones para el manejo y mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero, sustancias destructoras de la capa de ozono y otras emisiones significativas con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.6 Se ejecutan acciones para el manejo y la reducción de residuos y vertimientos con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.7 Se ejecutan acciones para el manejo y la mitigación del impacto de sus productos y servicios en el ciclo de vida con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.8 Cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental asumiendo responsabilidades por los impactos derivados de la operación.								
5.9 Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos, otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.								
5.10 Se ejecutan acciones de inversión ambiental con base en la legislación y acuerdos internacionales.								
5.11 Se ejecutan acciones para controlar y reducir los riesgos asociados al uso y desecho de materiales tóxicos.								
5.12 Se cuenta con mecanismos de prevención y minimización de impactos por ruido, olor, luz, vibraciones y contaminación del suelo en el lugar en que opera.								
5.13 Existen planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover una producción más limpia.								

5.14 Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes relacionados. Se asegura una mejora continua en la operación.									
5.15 Se complementan o se reemplazan recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto.									
5.16 Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente.									
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>									

## 6. DESEMPEÑO SOCIAL LABORAL

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
6.1 Se toman acciones para la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación								
6.2 Existen iniciativas de generación de empleo y de inclusión laboral								
6.3 Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, pagos de horas extras, vacaciones, licencias de maternidad.								
6.4 Cuenta con mecanismos para informar y participar al personal sobre cualquier cambio que los pueda afectar.								
6.5 Se evita el empleo masivo de personal temporal.								
6.6 Se protege la privacidad y los datos personales de los trabajadores.								
6.7 Cuenta con mecanismos que eviten situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo a nivel físico, verbal, sexual, psicológico y/o amenazas								
6.8 Se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial (elementos de protección, riesgos profesionales, comité paritario, etc)								
6.9 Se cuenta con mecanismos para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de los trabajadores.								
6.10 Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores.								
6.11 Se cuenta con políticas de apoyo para los trabajadores despedidos como programas de ubicación, emprendimiento y formación laboral.								
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>								

## 7. DESEMPEÑO SOCIAL DERECHOS HUMANOS

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
7.1 Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos y mecanismos de evaluación y control.								
7.2 Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.								
7.3 Existen mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en el respeto de los derechos humanos.								
7.4 Se llevan a cabo procedimientos de selección y contratación de proveedores, contratistas o distribuidores con base en el respeto a los derechos humanos								
7.5 Existen canales de comunicación eficientes que permitan identificar, investigar y dar solución a riesgos o violaciones relacionadas con los derechos humanos.								
7.6 Cuenta con mecanismos claros para la toma de medidas disciplinarias internas (proceso adecuado, audiencia justa y castigo).								
7.7 Existen políticas para asegurar que se ejerza el derecho a la libertad de asociación por parte de los empleados.								
7.8 Cuenta con mecanismos que impiden el trabajo infantil o trabajo forzado en las operaciones de la empresa								
7.9 Cuenta con mecanismos para evitar la discriminación en cualquiera de sus formas (género, raza, religión, etc).								
7.10 Cuenta con mecanismos para evitar el desplazamiento o complicidad en desplazar personal de sus propias tierras.								

7.11 Existen programas de formación en el respeto a los derechos humanos para el personal de seguridad, brindando directrices de actuación en concordancia.								
7.12 Se realizan procesos de evaluación que determinen si se están respetando los derechos humanos en sus decisiones, publicidad, y/o servicios y actuaciones en general.								
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>								

## 8. DESEMPEÑO SOCIAL COMUNIDAD

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
8.1 Realiza acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de vinculación, evaluando el impacto de sus operaciones								
8.2 Realiza acciones que fomentan las relaciones colaborativas y transparentes con los gobiernos locales, regionales o nacionales								
8.3 Cuenta con mecanismos para promover el acceso a educación, servicios sociales e infraestructura a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación								
8.4 Existen políticas de apoyo a las comunidades de área de influencia o con algún tipo de relación, en actividades de promoción y prevención de salud y/o acceso a educación, transferencia y desarrollos tecnológicos								
8.5 Cuenta con mecanismos para respetar las tradiciones, cultura y tejido social de las comunidades de área de influencia o comunidades con cualquier tipo de relación								
8.6 Cuenta con mecanismos para respetar y desarrollar fuentes alternativas de ingresos a las comunidades de área de influencia								
8.7 Se busca identificar las necesidades, priorizar y asignar recursos para la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad								
8.8 Se establecen proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades								
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>								

## 9. DESEMPEÑO SOCIAL ANTICORRUPCIÓN

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
9.1 Cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas								
9.2 Existen programas de capacitación para los empleados en procedimientos anticorrupción, directrices de operación y sanciones								
9.3 Cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción								
9.4 Se ejecutan acciones para asegurar la transparencia en los trámites, donaciones, patrocinios, regalos y gastos de representación								
9.5 Cuenta con mecanismos para asegurar la transparencia en las contribuciones políticas y actividades de lobby								
9.6 Cuenta con mecanismos para realizar inversiones, alianzas y asociaciones con base en políticas anticorrupción								
9.7 Cuenta con mecanismos de selección y contratación de contratistas, proveedores o distribuidores con base en políticas anticorrupción								
9.8 Se establecen estrategias para evitar prácticas monopolísticas y desleales con la competencia (carteles, dumping etc)								
9.9 Se ejecutan acciones para proteger y respetar los derechos de propiedad intelectual y/o física								
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>								

## 10. DESEMPEÑO SOCIAL PRODUCTOS Y SERVICIOS

ASPECTO A EVALUAR	NA	0	1	2	3	4	5	6
10.1 Existen mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y /o consumidores								
10.2 Existen procedimientos de retiro de productos del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud de clientes, consumidores y/o usuarios								

10.3 Se llevan a cabo procesos para evaluación de riesgos de los productos, garantizando la seguridad en el diseño y componentes utilizados, libre de materiales tóxicos y eficientes en el uso										
10.4 Se cuenta con procesos de comunicación de cualquier riesgo asociado a la utilización, manipulación de los productos y/o servicios ofrecidos para los clientes, usuarios y/o consumidores										
10.5 Cuenta con mecanismos para el manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los sellos, etiquetas y comunicación de las principales características de los productos y/o servicios										
10.6 Cuenta con mecanismos para asegurar la veracidad, transparencia de las actividades de mercadeo, la publicidad y las comunicaciones en cuanto a precios, características, cantidades, términos, condiciones y entregas										
10.7 Cuenta con mecanismos para asegurar la transmisión de valores constructivos para la sociedad en las comunicaciones y las acciones de mercadeo, promover campañas sociales y de inclusión, evitando el uso de imágenes que promuevan la discriminación y estereotipos										
10.8 Se toman acciones para asegurar la promesa de venta, la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes, usuarios y/o consumidores teniendo en cuenta las expectativas de los mismos										
10.9 Cuenta con mecanismos para identificar, medir la satisfacción de los clientes usuario y/o consumidores y corregir fallas										
10.10 Existen procesos para asegurar que los contratos sean claros, legibles y comprensibles, incluyendo información pertinente y suficiente										
10.11 Cuenta con mecanismos para garantizar el respeto a la privacidad de la información confidencial de los clientes, usuarios, y/o consumidores										
10.12 Se han desarrollado estrategias para asegurar el acceso permanente a los servicios esenciales con calidad, equidad y rápida respuesta a fallas										
10.13 Se ejecutan acciones para capacitar a los consumidores sobre el uso, medidas de seguridad, peligros e impactos de los productos y/o servicios ofrecidos										
10.14 Se cuenta con mecanismos para incluir en el diseño, materiales y suministros de los productos y/o servicios criterios que permitan el reciclaje, la reutilización, la reducción, la recuperación o el rechazo										
10.15 Existen acciones para informar y educar a los consumidores sobre el impacto de su consumo y las medidas para reducirlo										
<b>PUNTAJE OBTENIDO =</b>										

**EVALUACIÓN:** Una vez se obtienen los resultados, se deberá realizar un análisis crítico de la situación de la empresa con base en los hallazgos de RSE. Este análisis crítico deberá incluir una gráfica.

RESULTADOS				
CAPITULO	PUNTAJE OBTENIDO	DMDIR ( / )	FACTOR	CALIFICACIÓN OBTENIDA
1. GOBIERNO CORPORATIVO	72	DMDIR ( / )	18	
2. ESTRATEGIA	36	DMDIR ( / )	9	
3. ESTRUCTURA Y OPERACIÓN	30	DMDIR ( / )	10	
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO	35	DMDIR ( / )	7	
5. DESEMPEÑO AMBIENTAL	32	DMDIR ( / )	16	
6. DESEMPEÑO SOCIAL LABORAL	11	DMDIR ( / )	11	
7. DESEMPEÑO SOCIAL DERECHOS HUMANOS	12	DMDIR ( / )	12	
8. DESEMPEÑO SOCIAL COMUNIDAD	24	DMDIR ( / )	8	
9. DESEMPEÑO SOCIAL ANTICORRUPCIÓN	36	DMDIR ( / )	9	
10. DESEMPEÑO SOCIAL PRODUCTOS Y SERVICIOS	90	DMDIR ( / )	15	

### Apéndice B. Cuadro de Operacionalización de Variables

Propósito	Conceptualización	Dimensiones	Sub dimensiones	Ítems
<b>Variable dependiente</b>	Contexto empresarial Ámbito empresarial	Política económica. Social. Ambiental.	y Gobierno corporativo, sociedad, ambiente, anticorrupción, derechos humanos, entorno laboral, productos y servicios.	Todas las preguntas del cuestionario dirigido a directivos.
<b>Variables independientes</b>	Modelo de gestión RSE	Política económica. Social. Ambiental.	y Gobierno corporativo, sociedad, ambiente, anticorrupción, derechos humanos, entorno laboral, productos y servicios.	N/A

### Apéndice C. Evidencias fotográficas, aplicación cuestionario y entrevista



Diana Marcela Becerra Ortiz  
Jefe de Talento Humano



Luis Carlos Rincón Navarro  
Subgerente Administrativo y Financiero



## Apéndice D. Indicadores y Cálculos en Atención en Salud (2021) Hospital José David Padilla Villafañe

HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA JOSÉ DAVID PADILLA VILAFAÑE  
 CUADRO DE MANDO DE INDICADORES - Código: 200110057201  
 TABLERO DE INDICADORES Y ESTANDARES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD  
 1. RESOLUCIÓN 1446 DE 2006 Y CIRCULAR 030 Y 056 SNS



NIVEL DE MONITOREO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERÍODO	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	TOTAL I SEM 2021	INDICADOR I SEM	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total I SEM 2021	INDICADOR I SEM	INDICADOR	UNIDAD DE MEDICIÓN	FUENTE DEL ESTÁNDAR	
																								0
1	Tasa de calidad de prácticas en el servicio de hospitalización	Número total de prácticas hospitalizadas que cumplen con el estándar	Relación porcentual	Mensual	0	4113	3413	4375	5287	5587	5447	28232	0,8	9179	5987	6053	5625	5790	5771	34141	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
					0	1292	1236	1516	1554	1831	1429	7422	0,8	598	1655	1531	1972	2612	1823	15489	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
2	Tiempo promedio de espera para la asignación de cama de Medicina Interna	Número total de camas de Medicina Interna que cumplen con el estándar	Días	Mensual	0	723	1658	2438	3361	3962	1718	13868	0,8	2022	2023	1288	1640	1350	2181	9354	10	0	Menor a igual a 15 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
					0	104	157	320	487	348	205	1621	0	265	317	151	163	91	198	958	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
3	Tiempo promedio de espera para la asignación de cama de Pediatría	Número total de camas de Pediatría que cumplen con el estándar	Días	Mensual	0	584	567	1128	2038	958	875	6775	0,8	1201	837	575	857	812	880	5042	11	7	Menor a igual a 5 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
					0	111	126	248	216	123	119	903	0	70	77	67	135	75	42	466	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
4	Tiempo promedio de espera para la asignación de cama de Ginecología	Número total de camas de Ginecología que cumplen con el estándar	Días	Mensual	0	2344	2013	2952	2777	2177	1413	13176	0,8	1365	1227	1187	1211	1222	1792	8154	0	7	Menor a igual a 20 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
					0	343	270	365	335	305	233	1851	0	213	153	166	163	188	198	1081	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
5	Tiempo promedio de espera para la asignación de cama de Obstetricia	Número total de camas de Obstetricia que cumplen con el estándar	Días	Mensual	0	1091	921	1150	973	780	649	5194	0,8	796	515	312	333	341	508	2783	7	6	6,5%	por establecimiento Ref. Biblioteca Nacional de Manabí
					0	187	142	201	184	148	132	974	0	109	73	52	52	51	75	412	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
6	Tiempo promedio de espera para la asignación de cama de Cirugía general	Número total de camas de Cirugía general que cumplen con el estándar	Días	Mensual	0	3047	3287	4187	6042	3614	2009	21186	0,8	2308	2097	2178	2292	2476	3091	14932	0	11	20 resultados	por establecimiento
					0	302	256	333	385	305	190	1732	0	211	265	293	280	331	308	1792	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
7	Tiempo promedio de espera para la atención de pacientes clasificados como Triage 2, en un período	Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un período	En minutos	Mensual	0	211	812	1211	854	628	925	4639	0,8	672	508	678	445	891	627	3883	26	20	30 resultados	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
					0	14	55	87	42	29	39	286	0	31	31	29	12	27	22	152	0,8	0	Menor a igual a 30 días	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
8	Proporción de satisfacción global de usuarios de PS	Número de usuarios que respondieron la encuesta	Relación porcentual	Mensual	0	196	213	158	579	319	318	1793	0,8	439	272	151	143	137	250	1392	0,8	0	por establecimiento	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
					0	196	222	163	586	323	319	1809	0	449	286	159	149	153	251	1447	0,8	0	por establecimiento	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
9	Proporción de usuarios que recomendaron a su familia a un amigo PS	Número de usuarios que respondieron la encuesta	Relación porcentual	Mensual	0	196	213	158	579	319	318	1793	0,8	447	279	156	149	143	250	1424	0,8	0	por establecimiento	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206
					0	196	222	163	586	323	319	1809	0	449	286	159	149	153	251	1447	0,8	0	por establecimiento	Fuente Contar con el SIREVALUD. Resolución 0206



P. 2.13	Proporcion de ingresos de pacientes hospitalizados en servicios de urgencia en menos de 72 horas	Numero total de pacientes que ingresaron al servicio de urgencia en la misma institucion antes de 72 horas por la misma causa en el periodo a 100%	Relacion porcentual	Mensual	N												0.9	86	0.4524076	por establecimiento	Fuente Cuentas SUPERSALUD, Hospitalizaciones, Funcionaria OSO
					1	2	3	4	5	6	7	7	7	7	7	7					
		1270	1309	1548	1818	1425	851	39	1548	1595	1519	1944	1998	1785	10389	19040					
P. 2.14	Tasa de ingresos de pacientes hospitalizados en menos de 15 dias	2	1	2	0	0	1	6	3	4	2	2	0	0	11	17	0.0559832	por establecimiento	Fuente Cuentas SUPERSALUD, Hospitalizaciones, Funcionaria OSO		
		2426	2050	2507	2082	2252	18549		3009	3195	3395	3438	3378	3292	19647	26796					
P. 2.15	Proporcion de cancelacion de carga	0	0	0	0	3	3	3	0	0	1	0	0	0	1	4	0.0004097	por establecimiento	Fuente Cuentas SUPERSALUD, Hospitalizaciones, Funcionaria OSO		
		246	244	246	289	305	1812	1512	381	405	448	420	457	319	2641	3853					
	Tasa de Mortalidad Hospitalaria que alcanza antes de 48 horas del ingreso	22	17	13	8	13	24	97	18	10	12	14	12	18	84	181	0.0000034	por establecimiento	Fuente Cuentas SUPERSALUD, Hospitalizaciones, Funcionaria OSO		
	Tasa de Mortalidad Hospitalaria que alcanza antes de 48 horas del ingreso	1292	1326	1516	1554	1831	1429	8748	1966	1955	1931	1972	2072	1803	10493	12237					
	Nº de pacientes remitidos a niveles superiores desde el servicio ambulatorio y hospitales	38	67	57	50	45	58	162	21	41	54	32	35	30	222	384					
	Nº de pacientes remitidos a niveles superiores desde el servicio de urgencia	152	145	151	158	189	256	448	210	147	167	167	184	157	1022	1480					
	Nº de pacientes remitidos a nivel de atención de guardia a niveles superiores para atención de guardia	31	32	28	20	17	34	160	29	32	27	25	22	24	158	319					
	Nº de pacientes remitidos a nivel de atención de guardia a niveles superiores	22	17	13	8	13	24	97	18	10	12	14	12	18	84	181					
	ABERTOS ANTES DE 48 HORAS	2	0	3	2	7	8	22	16	7	10	8	5	2	48	70					
	ABERTOS DESPUES DE 48 HORAS																				

Informe realizado por: Lucrey Figueroa Mesa - Fecha: Octubre 2013