

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(109)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	WENDY ALEXANDRA SANGUINO CARRASCAL JEANIE LIZBETH RICO PICÓN		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	CONTADURÍA PÚBLICA		
DIRECTOR	MAGDA MILDRETH RODRIGUEZ CASTILLA		
TÍTULO DE LA TESIS	CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA E.S.E. HOSPITAL ISABEL CELIS YÁÑEZ, DEL MUNICIPIO DE LA PLAYA, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EL PRESENTE PROYECTO SE DESARROLLA CONSCIENTES DE LA IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA COHESIÓN SOCIAL EN EL PROCESO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR DE LA SALUD, OBTENIENDO ASÍ LA NECESIDAD DE REALIZAR UNA CARACTERIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL HOSPITAL ISABEL CELIS YÁÑEZ, SIENDO UN REQUERIMIENTO PARA LA COMPETITIVIDAD Y EL SOSTENIMIENTO, VALOR AGREGADO SOBRE LA RSE.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 110	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 22	CD-ROM: 1



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA
E.S.E. HOSPITAL ISABEL CELIS YÁÑEZ, DEL MUNICIPIO DE LA PLAYA, NORTE DE
SANTANDER

AUTORES:

WENDY ALEXANDRA SANGUINO CARRASCAL

JEANIE LIZBETH RICO PICÓN

Proyecto para Optar al Título de Contador Público

Director

MAGDA MILDRETH RODRIGUEZ CASTILLA

Magíster

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA

Ocaña, Colombia

Agosto de 2016

Índice

Pág.

Capítulo 1: Caracterización de las Prácticas de Responsabilidad Social en la E.S.E. Hospital Isabel Celis Yáñez, del Municipio de La Playa, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General. Caracterizar las prácticas de responsabilidad social en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S.	3
1.3.2 Específicos.	3
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones	6
1.5.1 Conceptual.	6
1.5.2 Operativa.	6
1.5.3 Temporal.	6
1.5.4 Geográfica.	6
 Capítulo 2: Marco Referencial	 7
2.1 Marco Histórico	7
2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial.	7
2.1.2 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional.	8
2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local.	10
2.2 Marco Conceptual	15
2.3 Marco Teórico	19
2.4 Marco Legal	29
 Capítulo 3: Diseño Metodológico	 39
3.1 Tipo de Investigación	39
3.2 Población y Muestra	39
3.2.1 Población.	39

3.2.2 Muestra.	39
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	41
Capítulo 4: Presentación de Resultados	42
4.1 Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa, mediante la matriz DOFA.	42
4.1.1 Análisis de encuesta dirigida a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa	42
4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa	57
4.1.3 Matriz DOFA	70
4.2 Identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S con sus grupos de interés.	71
4.3 Determinar el impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma	76
4.4 Elaborar un plan de acción que proponga estrategias para el buen funcionamiento social y ambiental, de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa.	82
Capítulo 5. Conclusiones	84
Capítulo 6. Recomendaciones	86
Referencias	87
Apéndice	90

Lista de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Antigüedad como trabajador en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez	42
Cuadro 2. Tipo de contratación	43
Cuadro 3. Cancelación de los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley	44
Cuadro 4. Salario devengado mensualmente	45
Cuadro 5. Cumplimiento en el pago de su salario mensual	46
Cuadro 6. Afiliación a seguridad en salud	47
Cuadro 7. Incentivos por parte de la empresa	48
Cuadro 8. Satisfacción respecto a la oportunidad laboral	49
Cuadro 9. Logros a través de esta oportunidad laboral	50
Cuadro 10. Los logros han permitido el desarrollo personal	51
Cuadro 11. Beneficios personales obtenidos a través de la oportunidad laboral	52
Cuadro 12. Beneficios comunitarios ofrecidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez	53
Cuadro 13. Beneficios empresariales obtenidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez	54
Cuadro 14. Formas de apoyo por parte de la empresa a la promoción ecológica de la zona	55
Cuadro 15. Aportes al desarrollo empresarial por parte de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez	56
Cuadro 16. Satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por el Hospital Isabel Celis Yáñez	57
Cuadro 17. Calificación de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa	58
Cuadro 18. Fortalezas del Hospital Isabel Celis Yáñez	59
Cuadro 19. Debilidades del Hospital Isabel Celis Yáñez	60
Cuadro 20. Oportunidades del Hospital Isabel Celis Yáñez	61
Cuadro 21. Amenazas de la empresa	62
Cuadro 22. Aspectos que debe mejorar la empresa	63
Cuadro 23. Matriz DOFA.	70
Cuadro 24. Categoría y subgrupos de los Stakeholders en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez	74
Cuadro 25. Plan de acción propuesto a la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez.	83

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Antigüedad como trabajador en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez	42
Figura 2. Tipo de contratación	43
Figura 3. Cancelación de los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley	44
Figura 4. Salario devengado mensualmente	45
Figura 5. Cumplimiento en el pago de su salario mensual	46
Figura 6. Afiliación a seguridad en salud	47
Figura 7. Incentivos por parte de la empresa	48
Figura 8. Satisfacción respecto a la oportunidad laboral	49
Figura 9. Logros a través de esta oportunidad laboral.	50
Figura 10. Los logros han permitido el desarrollo personal	51
Figura 11. Beneficios personales obtenidos a través de la oportunidad laboral	52
Figura 12. Beneficios comunitarios ofrecidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?	53
Figura 13. Beneficios empresariales obtenidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yañez	54
Figura 14. Formas de apoyo por parte de la empresa a la promoción ecológica de la zona	55
Figura 15. Aportes al desarrollo empresarial por parte de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez	56
Figura 16. Satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por el Hospital Isabel Celis Yañez	57
Figura 17. Calificación de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa	58
Figura 18. Fortalezas del Hospital Isabel Celis Yañez	60
Figura 19. Debilidades del Hospital Isabel Celis Yañez	61
Figura 20. Oportunidades del Hospital Isabel Celis Yañez	62
Figura 21. Amenazas de la empresa	63
Figura 22. Aspectos que debe mejorar la empresa	64

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice A. Entrevista dirigida al Gerente del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa	91
Apéndice B. Encuesta dirigido a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa	93
Apéndice C. Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa	96

Resumen

El presente es el informe final del trabajo de grado titulado: Caracterización de las prácticas de responsabilidad social en la E.S.E. Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, Norte de Santander, en el cual se desarrollaron los objetivos propuestos, como fueron: Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa, mediante la matriz DOFA; identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S con sus grupos de interés; determinar el impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma; y finalmente, elaborar un plan de acción que proponga estrategias para el buen funcionamiento social y ambiental, de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa.

El tipo de investigación fue descriptiva, la población objeto de estudio fue el gerente de la empresa, empleados y usuarios, el instrumento utilizado fue la entrevista y la encuesta, el proceso de recolección de información, fue realizada por los autores del proyecto, quienes analizaron los resultados de cada una de las respuestas brindadas.

Se realizaron una serie de actividades que fueron concluidas a cabalidad, permitiendo conocer el estado actual en cuanto a responsabilidad social empresarial en que se encuentra la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa.

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. "Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible.

Conscientes de la importancia de la Responsabilidad Social como factor determinante de la cohesión social en el proceso de la gestión integral de las organizaciones del sector de la salud, y teniendo en cuenta que de las muchas herramientas que las instituciones de salud han implementado dentro de la gestión empresarial, se comprende la necesidad de realizar una caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Isabel Celis Yañez del municipio de La Playa, ya que más que un requisito empresarial es un requerimiento para la competitividad y el sostenimiento, valor agregado sobre la responsabilidad social empresarial, conllevando al desconocimiento de la situación actual en lo relacionado con las variables normativa, ambiental, social, económica y productiva, que son precisamente las que en conjunto conforman el esquema de la RSE.

Para llevar a cabo la realización del proyecto se formularon los siguientes objetivos:
Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la ESE

Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa, mediante la matriz DOFA; identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S con sus grupos de interés; determinar el impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma; y finalmente, elaborar un plan de acción que proponga estrategias para el buen funcionamiento social y ambiental, de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa.

El trabajo desarrollado es un aporte y orientación a la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa N.S., al considerar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un compromiso continuo de actuar éticamente y contribuir al crecimiento económico, al mismo tiempo, conservar la fidelidad y aprecio con los usuarios, confianza y transparencia en la comunidad. Para los autores del proyecto de investigación, la realización del estudio es una oportunidad para aplicar un importante compendio de conocimientos adquiridos durante la formación como Contador Público y así ponerlos al servicio de la comunidad.

Capítulo 1: Caracterización de las Prácticas de Responsabilidad Social en la E.S.E. Hospital Isabel Celis Yáñez, del Municipio de La Playa, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del Problema

En Colombia las Instituciones prestadoras de servicios de salud en un marco normativo deben cumplir de manera obligatoria estándares mínimos de calidad y voluntariamente estándares superiores, los cuales están centrados en el paciente y su familia. La norma ISO 26000 propone un modelo de responsabilidad social, que sobrepasa los parámetros considerados actualmente en la prestación de los servicios de salud, toda vez que plantea ampliar el alcance de la misión y visión de las IPS hacia la sociedad y el entorno que las rodea. Hoy en todo el mundo las organizaciones se interesan cada vez más por trabajar la gestión empresarial a través de comportamientos que sean socialmente responsables, dentro del enfoque de aportar los mejores esfuerzos al desarrollo sostenible de la humanidad. (Cortés, 2014)

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

incrementa la confianza de los accionistas, mejora la calificación de riesgo, facilita y abarata el acceso al financiamiento. (Nope, 2008)

De otra parte y conscientes de la importancia de la Responsabilidad Social como factor determinante de la cohesión social en el proceso de la gestión integral de las organizaciones del sector de la salud, y teniendo en cuenta que de las muchas herramientas que las instituciones de salud han implementado dentro de la gestión empresarial, la Responsabilidad Social no ha contado con un trabajo y desarrollo que permita a las organizaciones que prestan servicios de salud aprovechar las bondades y beneficios que trae consigo su implementación, se comprende la necesidad de realizar una caracterización de la Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Isabel Celis Yañez del municipio de La Playa, ya que más que un requisito empresarial es un requerimiento para la competitividad y el sostenimiento, valor agregado sobre la responsabilidad social empresarial, conllevando al desconocimiento de la situación actual en lo relacionado con las variables normativa, ambiental, social, económica y productiva, que son precisamente las que en conjunto conforman el esquema de la RSE.

1.2 Formulación del Problema

¿Qué beneficios obtendrá el Hospital Isabel Celis Yañez, mediante la caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Caracterizar las prácticas de responsabilidad social en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S.

1.3.2 Específicos. Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa, mediante la matriz DOFA.

Identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S con sus grupos de interés.

Determinar el impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma.

Elaborar un plan de acción que proponga estrategias para el buen funcionamiento social y ambiental, de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa.

1.4 Justificación

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa (RSE o RSC respectivamente), surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de

los 60. Contrario a que lo se piensa comúnmente, la Responsabilidad Social Empresarial va más allá de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. La RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. Se la considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones, y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos. (Ministerio de Educación Nacional, 2006). "La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. "Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil." (Ministerio de Educación Nacional, 2006, pág. 1)

Durante los últimos años el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tomado una creciente importancia a nivel internacional, pero al mismo tiempo ha generado un fuerte debate sobre sus alcances e implicaciones, sobre todo por la aparente dificultad de cómo poder llevar a la práctica un concepto que incide de manera directa en la imagen de la empresa

en la sociedad, con el consiguiente riesgo reputacional, todo ello dentro de un entorno de negocios globalizado en el que se han incrementado las demandas sociales sobre el papel desempeñado por las empresas, el impacto de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente. (Carapaica, 2012) Dentro de este orden de ideas, viene a colación la importancia de este proyecto el cual tiene varios puntos de vista, como son la fuente de consulta para personas particulares y jurídicas relacionadas o interesadas con la RSE de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa. Igualmente, el grupo de investigación se beneficia debido a que el enfoque de la investigación se estructura en el desarrollo local y regional, contribuyendo a la producción de conocimiento científico como respuesta a las necesidades regionales de las organizaciones para mejorar la productividad y competitividad y en su defecto, al plan de estudios de Contaduría Pública, contribuye al desarrollo económico y social de la región.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. La presente investigación está enmarcada en los siguientes conceptos: responsabilidad social empresarial, responsabilidad social corporativa, ventajas de la responsabilidad social para la empresa, empresa, matriz DOFA, Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial, Gerencia social y Gerencia pública y privada.

1.5.2 Operativa. Este trabajo se realizará de acuerdo a la información suministrada por las personas encuestadas y por la disposición de los directivos y empleados de la Empresa Social del Estado Hospital Isabel Celis Yañez del municipio de La Playa.

1.5.3 Temporal. La realización del proyecto tendrá duración de ocho (8) semanas, a partir de su aprobación, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. La realización del trabajo de grado será llevado a cabo en las instalaciones de la ESE Estado Hospital Isabel Celis Yañez del municipio de La Playa, Norte de Santander.

Capítulo 2: Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial. Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la entidad. (Carapaica, 2012).

De este nuevo enfoque nace el tema de responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. (Carapaica, 2012)

2.1.2 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional. Se han dado desarrollos que recogen la primera época de la filantropía. En este sentido, las organizaciones colombianas han tenido una larga historia de acciones en beneficio de los trabajadores y las comunidades menos favorecidas, como son la creación de viviendas populares, centros de salud y educativos, así como la creación del sistema de subsidio familiar. Desde hace cerca de cincuenta años, estas iniciativas culminaron con la creación de diversas fundaciones con claras funciones sociales y ambientales.

En la década de los años 70, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) construyó y propuso un modelo de Balance Social, que se adaptó de otras experiencias.

En la década de los años 80 y comienzos de la década de los 90, surgieron múltiples iniciativas académicas y sociales sobre la responsabilidad social de las organizaciones, que llevaron a la creación de la Red Iberoamericana de Ética de las empresas y las organizaciones y, más recientemente, a la participación activa en la iniciativa de la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial.

“Según el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (CCRE, 2008), las compañías que más han aportado a este hecho son las del Estado, 20%; de servicios públicos, 12%, y de papel y cartón, 11%. Estas empresas generan empleo, 28 promueven la educación, apoyan a las poblaciones vulnerables, protegen el medio ambiente y siembran el bienestar de la comunidad.

Las agendas empresariales y los Departamentos de Gestión Social o de comunicaciones analizan, en primer lugar, su objeto comercial o el servicio que prestan, para decidir si a partir de ello, pueden generar programas o planes sociales que les sirvan como 'caballito de Batalla' de su función de responsabilidad con la comunidad.

Igualmente, se desprenden otras consideraciones que pueden enfocar acciones hacia ámbitos de índole educativa, de fomento y prevención en salud, nutrición, buenas prácticas, medio ambiente, cultura, recreación, empresa y crecimiento profesional y tecnológico.

Así las cosas, se pueden contemplar una serie de categorías en materia de Responsabilidad Social Empresarial, las cuales responden a lineamientos claros en tres vertientes primordiales: la humana, de formación y desarrollo y la de conservación del medio ambiente. En la primera podríamos hablar de las áreas de educación, tecnología y promoción social y en salud. En la segunda se encuentran los programas dirigidos al crecimiento empresarial, industrial y a la creación de recursos a partir de apoyo económico para generar nuevas empresas.

En el tema de medio ambiente, se ubican todos los programas al interior y exterior de las empresas que promulgan por procesos limpios, el cuidado de los recursos naturales y el hábitat que rodea a sus respectivas comunidades de impacto. Es tan importante este tema, que las empresas destinan altos rubros de sus ganancias para implementar, adelantar y hacer seguimiento a los programas que ponen al servicio de la sociedad y a los cuales, hacen un estricto registro cualitativo y cuantitativo.

Colombia tiene una guía para ejercer la RSE. Para las empresas que ven en sus programas de responsabilidad social una ventaja competitiva, el ICONTEC ha ratificado la Guía Técnica Colombiana (GTC180) de Responsabilidad Social.

El documento proporciona los lineamientos que deben seguir ordenadamente, las empresas que quieren enfocar una Gestión Socialmente Responsable. Para la creación de este manual de prácticas y teorías se unieron la experiencia y el conocimiento de un gran número de personas versadas en el tema, pertenecientes a 50 organizaciones de todos los sectores, además de algunos entes académicos. (Ramírez & Franco, 2011)

2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local.

De acuerdo a la investigación realizada se encontraron antecedentes históricos sobre la responsabilidad social empresarial en algunas empresas como:

Crediservir. Concibe la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona y la desarrolla desde diferentes ángulos como normativo, operacional, económico, social y ambiental, de la mano del ejercicio del objeto social: ahorro y crédito con sus asociados. (Crediservir, 2007)

ESPO. La Empresa de Servicios Públicos de Ocaña ESPO S.A. “E.S.P”, busca el mejoramiento continuo de los servicios que presta y a su vez lograr en la organización un sentido alto de responsabilidad social, eficiencia, eficacia y calidad. Es así, que comprometida con la

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), decidió ser partícipe del premio que otorga la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco) en esta área. (Empresa de Servicios Públicos de Ocaña, 2012)

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

Durante 2010 también apoyamos el arte y la cultura, nos vinculamos a causas sociales, fortalecimos la identidad de país, buscamos incluir en el ámbito financiero a más personas, generamos empleo a más de 20.000 colaboradores en Colombia y en la región, acompañamos a nuestros empleados y a sus familias a vivir con mayor bienestar, mejoramos nuestra atención y servicio a los clientes, realizamos una gestión ambiental con colaboradores, clientes y proveedores, y contamos con el trabajo de la Fundación Bancolombia, entre otras acciones. (Bancolombia, 2008)

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

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

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

Continuamos avanzando en el diseño de la estrategia de responsabilidad social, la cual hemos comenzado a fortalecer gracias a la integración de buenas prácticas y la experiencia de BAC credomatic en asuntos estratégicos como la inclusión y la educación financiera, la responsabilidad con el medio ambiente y la inversión social. (Banco de Bogotá, 2005)

2.1.3.1 Historia de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez. Es una entidad pública prestadora de servicios de salud del primer nivel de complejidad creada mediante acuerdo No. 012 del 13 de Septiembre de 2004, con categoría especial de Entidad Pública Descentralizada, con infraestructura propia descentralizada, conformada por Institución Prestadora de Servicios, ubicada en la cabecera municipal, dos centros de atención en Salud ubicados en los corregimientos de Aspásica y la Vega de San Antonio, del territorio municipal.

Entendida la salud como un fenómeno colectivo de carácter social, y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, como un estado óptimo de bienestar físico, mental y social, el derecho a la salud se debe considerar como un derecho colectivo y un servicio público esencial a cargo del Estado.

La nueva Constitución Nacional promueve una nueva concepción de la seguridad social, vista esta como un derecho colectivo, fundamental e irrenunciable, concepción que ha promovido reformas jurídicas, administrativas, financiera y sociales del servicios público de salud, con el fin de acondicionar las estructuras del Estado para cumplir adecuadamente con esa misión, reformas que tiene como marco de referencia los parámetros establecidos en la ley 10 de 1990, ley 60, ley 100 de 1993 y ley 1122 de 2007.

Con el fin de dar cumplimiento a la política nacional de garantizar los servicios de salud a la población en forma eficiente y oportuna, mediante la ley 10 de 1990 se planteó la descentralización de la salud, quedando bajo la responsabilidad directa de los alcaldes el estado de salud de la población de su municipio.

El municipio de la Playa de Belén realizó el proceso de descentralización y certificación con el fin de asumir directamente el manejo de los recursos y la responsabilidad de atender con eficiencia y oportunidad la prestación de los servicios de primer nivel de complejidad a toda la población del municipio.

Para el cumplimiento de los fines anteriores la Alcaldía municipal ha venido implementando el Sistema Local de Seguridad Social en Salud, del cual hacen parte fundamental la Dirección Local de Salud, encargada de la planeación organización, dirección y control del sector salud y la ESE. Hospital Isabel Celis Yáñez, encargada de la prestación directa de los servicios de salud, sistema con el cual pretende dar cumplimiento a las políticas nacionales de seguridad social y a la vez fortalecer la capacidad de atención de las necesidades básicas de salud de los beneficiarios.

Por consiguiente, el principal esfuerzo está centrado en el fortalecimiento de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, conformada por un Hospital de baja complejidad en el casco urbano, y dos centros de atención extramural, para atender la totalidad de la población del municipio.

La sede del hospital a nivel urbano, tiene la capacidad suficiente para atender la demanda en forma oportuna y eficiente, dado que a la vez cuenta con la dotación de materiales y del recurso humano técnico científico capacitado para atender dicha población.

De tal manera que La ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, se encuentra en capacidad de ofrecer y atender los servicios de salud del primer nivel de complejidad y de acuerdo a los lineamientos del Plan Obligatorio de Salud.

Servicios que la ESE ofrece a los usuarios y las EPS y entidades responsables del pago interesadas, los cuales son prestados en forma descentralizada con autonomía, calidad,

eficiencia, eficacia, oportunidad, idoneidad, tal como se detallan en este portafolio que ponemos a disposición de nuestro usuarios. (Alcaldía de La Playa de Belén, 2015)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial. La Responsabilidad Social Empresarial renueva la concepción de la empresa, otorgando a ésta una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable.

Igualmente, a través de la expresión de las ideas e identificación de los elementos conceptuales de la RSE, se propone una definición precisa del concepto y se establece una clara diferenciación con otros términos relacionados con la RSE, frecuentemente utilizados de manera no apropiada, como por ejemplo: acción social, reputación corporativa, ética empresarial, marketing con causa social, sostenibilidad, entre otros. La Responsabilidad Social Empresarial ha sido definida desde diversos ámbitos de modos muy distintos. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre el concepto de RSE. (Beltrán & Ganem, 2014)

Una de las definiciones más conocidas es la de la Comisión Europea: “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales

en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”, (Beltrán & Ganem, 2014)

Otras definiciones de RSE son: “La RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”. (World Business Council for Sustainable Development, 1991)

“La RSE es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”. (World Business Council for Sustainable Development, 1991)

“La RSE se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”. (Eumed, 2014)

El tema referente a la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas.

2.2.2 Gerencia Social. La Gerencia Social es una estrategia que se base en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, que permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados, está ligada a la experiencia real de la región, y a experiencias internacionales relevantes en los campos abordados. (Edvin, 2008)

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

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

La gerencia social es una propuesta específica para la gestión de políticas y programas en las áreas sociales. Esta amplia definición da cuenta de un enfoque producto de la convergencia por un lado de distintas disciplinas y campos temáticos y por otro de reflexiones y aprendizajes originados desde la propia práctica de las intervenciones sociales. En tal sentido, una forma de esquematizar el enfoque de la gerencia social es entenderlo como la intersección de al menos tres vertientes temáticas distintivas: la gerencia pública, los estudios de políticas públicas y los aportes desde las áreas de desarrollo social. (Edvin, 2008)

2.2.2.1 La responsabilidad social, concepto articulador de la gerencia social.

Entendiendo la sociedad como un gran sistema conformado por microsistemas las organizaciones cuya dinámica y rumbo estarán estrechamente relacionados con el tipo de interacciones que los componentes establezcan entre sí, el desarrollo social, la democracia y la confianza podrán ser promovidos por cualquier actor social que entienda esta ineludible interconexión e interdependencia, y que comprenda que su quehacer tendrá efectos e implicaciones que más tarde o más temprano revertirán en el cuidado o el deterioro de la biosfera. El que un actor social adquiera conciencia de la conectividad sistémica de sus propias actuaciones y que en lo sucesivo obre en consecuencia, significa hacerse agente de responsabilidad social en la configuración y en el devenir del mundo. (Agama, 2014)

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

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

La preocupación de la gerencia pública es lograr la incorporación de los avances y entrar en la búsqueda de nuevas técnicas administrativas para lograr la eficacia de la administración pública. Para ello, se deben vincular los valores presentes en la sociedad, o los que aspiran a su transformación. (UVM, 2013)

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Teoría de los grupos de interés En primer lugar, y precisamente en atención a éstos, nos remitiremos a la Stakeholders Theory que a decir de algunos estudiosos de la RSE ha adquirido singular relevancia [Ullman, 1985, Gray, et. al., 1995, 1996 y 1997; Donaldson y Preston, 1995; Mitchel et. al., 1997; Roberts, 1992], la definición más generalmente aceptada sobre el concepto de stakeholders es precisamente la que proporciona Edward R. Freeman [1984: 25] que, con la publicación de su estudio “Strategic management: A stakeholder approach”, señala que los “partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa”. (Medina, Ramirez, & Hernández, 2010)

En alusión al concepto referido, hay que señalar a algunos de los partícipes que se suponían (identificados por la sociedad) como los únicos que importaban a las empresas, tales como propietarios de los bienes tangibles o intangibles, empleados, Estado, clientes. Actualmente, la consideración de éstos se ha extendido para contemplar también a otros participantes (identificados por la organización) como proveedores, competidores, consumidores, comunidades, sociedad, bancos, gobiernos locales, abastecedores, corporaciones industriales o

comerciales (nacionales y extranjeras), sindicatos, gobiernos extranjeros, generaciones aún sin nacer y hasta especiales casos de vida animal y vegetal como señalan (Gray & Friedman, 1996), entre algunos grupos de interés que pueden ser precisados como parte importante de la RSE ya que participan del desarrollo de los fines y del éxito de la estrategia de negocio que la empresa junto con ellos establece.

Para la teoría de los grupos de interés es de gran trascendencia el papel que las partes relacionadas de las organizaciones ha cobrado en los últimos años, destacando una manifiesta concurrencia de los partícipes en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad en que se encuentran como un importante actor social preocupado por las nuevas exigencias y problemas emergentes de la sociedad en pro de un estado de bienestar general actual y futuro. Las formas en que se establece esta interrelación con la empresa son mediante el diálogo que, en ocasiones, ésta propone a los grupos que ha identificado y que mantiene a raíz de la ininterrumpida relación que se establece entre ellos.

Los intereses (diversos y conflictivos) de las partes incluidas y la atención a expectativas múltiples que confluyen en la empresa (un juicio más fluido, social y democrático), procuran mejorar la capacidad de crear beneficios para atender a los actores de una humanidad cada vez más compleja y exigente.

La exposición de Argandoña (1998: 8) señala que para que demos sentido a la RSE en la empresa “toda relación social llevará consigo una dimensión del bien común”. Él apoya esta teoría, considerando que el deber de las partes relacionadas -principalmente las internas- Tal y

como lo reconoce (Rovira, 2002), es contribuir al fin de la empresa y con ello “aportar su bien común, con las prestaciones concretas” propiciando las condiciones para que cada “partícipe reciba de la empresa aquello que razonablemente espera de ella y a lo que tiene derecho por su contribución [...]”.

Su idea consiste, en tomar en cuenta los intereses de todos los implicados (no exclusivamente los de los propietarios de tipo económico) para lograr los objetivos de la empresa. El fin de la firma girará, de alguna manera, en función de lo que cada stakeholder espera recibir. (Rovira, 2002)

Por lo tanto, las consecuencias de decisiones corporativas óptimas que conllevan al éxito económico de la firma son el resultado de la calidad de las relaciones establecidas entre los partícipes, previamente identificadas con su responsabilidad, cooperación e interés. El proceso establecido forma parte de un análisis del contexto social, político y económico concreto.

(Rovira, 2002)Rovira (2002: 33) aduce que “la teoría de los stakeholders ofrece una visión más realista de las interacciones entre la empresa y su entorno socio-político”, aunque la identificación de las partes relacionadas, “puede ser difícil”. Así como el proceso de diálogo y compromiso con partícipes” será de delicada administración en caso de haber grupos con intereses opuestos y, por tanto, un distinto nivel de atención a los mismos, atendiendo principalmente a demandas sociales de partícipes clave.

(Gray & Friedman, 1996) señalan que en el punto de vista organizativo de la referida teoría se desprende un modelo de rendición de cuentas a todos sus stakeholders con una aproximación normativa, descriptiva y explicativa del poder que tienen en el contexto de la RSE según dicho modelo, que involucra las responsabilidades de la firma y la transparencia de sus acciones.

Uno de los elementos primordiales que la empresa puede emplear para gestionar la relación con sus grupos de interés es la información (financiera o de sostenibilidad, o ambas) ofrecida en atención a que los partícipes den su apoyo y aprobación a la estrategia de la firma, sin encontrarse como una oposición a ésta.

Por lo que la divulgación de información voluntaria es, por tanto, una parte importante en la justificación de la teoría de los partícipes con la que se posibilita un canal apropiado de retroalimentación de las relaciones establecidas entre los diferentes grupos de interés y las corporaciones, de la utilidad que cada uno le encuentra en beneficio precisamente de un bien que en la relación entre ambos haya quedado plasmada, o que, conforme se modifiquen sus requerimientos, ambos establezcan los parámetros bajo los cuales se deba atender a tales necesidades, con transparencia y verificación de las cuentas que sirvan de garantía para la consolidación de sus relaciones.

2.3.2 La teoría de la legitimación. Tal hipótesis nace de la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad, y es el resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos. La legitimación en los business ethics subsiste en la organización cuando los

objetivos y modos de operar son acordes con las normas sociales y los baluartes de la comunidad. Frente a la teoría del contrato social que señala que se considera a la empresa como agente de un conjunto amplio de partícipes de una sociedad que se conocen como el principal y que han otorgado al agente una licencia para operar que debe satisfacer ciertos requisitos dentro de los límites de la justicia (Rovira, 2002).

La empresa en esta idea se configura y expresa con un enfoque institucional considerada como organización social coordinadora de recursos y con capacidad de influencia, incluso en la legislación, los gustos y preferencias de los consumidores y en la opinión pública, yendo más allá que la stakeholders theory. En esta teoría se dice que, el quehacer empresarial se ajusta a partir del sistema de valores en que una sociedad se ha establecido en su devenir, considerando una visión más amplia de sus precedentes y expectativas autenticando las actuaciones que las organizaciones habrán de considerar entre sus objetivos con identificación total a su entorno. Incluso la propia empresa será hábil para influir en las propias reglas y expectativas de la sociedad, siempre que comparta el sistema de valores de ésta.

De acuerdo con la idea de (Gray & Friedman, 1996) en la teoría de los partícipes se introduce una segunda variante en la que no sólo se toman en cuenta las necesidades y posibilidades de los stakeholders, sino que va más allá y añade a dicha concepción teórica, conflictos y disentimientos. Se argumenta que la empresa puede solamente compenetrarse con la sociedad si su sistema de valores es congruente y acorde con esta última, lo que representa una cantidad importante de amenazas a la legitimidad de la organización, sí ésta no las considera en forma idónea y oportuna.

Del respeto a la legislación y los acuerdos que establecen sus propios principios y valores, la empresa se adapta a su entorno social en busca de legitimación, de no hacerlo así, le puede acarrear una serie importante de problemas (legales o de tipo social), que podrían ir desde la pérdida de confianza y credibilidad hasta el pago de multas o sanciones por su falta de lealtad y compromiso para con la sociedad.

La legitimación del sistema de valores en el que la empresa se constituye debe estar muy por encima de las propias tradiciones y expectativas que la sociedad tiene y debe adaptarse constantemente a su dinamismo, requerimientos y preferencias garantizando la atención inmediata de las necesidades de cada uno de los participantes, e incluso excediendo las perspectivas sociales (que quizá sean muy cambiantes) y a las que deberá anticiparse oportunamente con una actuación proactiva adecuada. Sí en algunos casos es difícil o imposible que la empresa esté en posibilidad de adelantarse a los hechos y no sea posible identificar situaciones críticas, una medida posible es que trate de aminorar o poner remedio definitivo a los problemas y a los efectos de sus debilidades, con el fin de reducir los obstáculos que encuentre en el entorno en el que se desenvuelve.

Es muy importante señalar que, al igual que en la teoría de los partícipes, la organización debe manifestar su legitimación a través de la emisión de resultados que puedan ser por todos conocidos (aún cuando en este caso no son completamente identificables por la empresa cada uno de los stakeholders).

Así, las memorias de RSE son estrictamente esenciales para refrendar su actuación con legitimidad. La contabilidad como la información emitida se ven influidas por conceptos e ideas que imperan en el contexto social en que se desenvuelven, tratando de normalizar los comportamientos de individuos y procesos que sean útiles para legitimar acciones de las firmas para que prevalezcan intereses auténticos y naturales en la empresa.

2.3.3 La teoría de la política económica. A partir de una perspectiva más amplia que las dos anteriores, esta teoría concibe a las corporaciones desde un horizonte más trascendente, influido desde la complejidad de un gran sistema social, económico y político de la existencia de entes en la que se contempla, principalmente, las relaciones sociales de producción vinculadas con las partes afectadas dentro del sistema de intercambio productivo, previo análisis de las interacciones que resultan.

Como sucede con la teoría de la legitimación, ésta también se enfoca institucionalmente, pero a un nivel más vasto y legislado, en el que la política económica de los gobiernos lleva a cabo un papel protagónico, en tanto que, los intereses de los participantes se benefician mediante los mecanismos del mercado que los vinculan, siendo muy relevante la injerencia que las empresas pueden tener en las propias normas establecidas.

De la misma manera que la legitimación, la economía política favorece que las relaciones de la compañía con la sociedad sean muy estrechas y su influencia en las normas y perspectivas sociales rebasa a las que se entienden establecidas en la teoría anterior. La empresa debería fomentar una consideración más revolucionaria de la actuación de las organizaciones para

proporcionar fiabilidad, confianza y transparencia a sus participantes de forma reglada y obligatoria. Por ello se desprende que en esta teoría no basta ser consciente de su deber autorregulado, sino que también hay que acatar disposiciones imperativas que el Estado impone sin restringirse únicamente a su actuación voluntaria y propositiva.

Se contempla también, que la empresa puede tener un efecto no tan positivo en la sociedad a la que debe proporcionar bienestar observando leyes imperiosas, recomendadas y voluntarias, involucradas con el cumplimiento de su misión empresarial. En esta teoría las organizaciones tienen gran protagonismo e innegable control político. La RSE se presenta más por presiones de los grupos, que por convencimiento, aquí, es donde la actuación de las empresas se justifica como “caridad-generosidad-filantropía”. En torno a la teoría de la política económica burguesa, se presenta un esquema de diversidad y cambio social en el que la economía empresarial se apoya en las capacidades de los individuos y en la idea de que cada uno es poseedor de su propia riqueza.

En cambio, en la política económica clásica el fundamento teórico se presenta en defensa de la obtención del máximo beneficio para el inversionista, reduciendo sus erogaciones al mínimo y a cumplir sólo estrictamente la legislación impuesta por el Estado, ya que éste actúa en un ámbito de imparcialidad con todos los actores sociales. Estas variantes de la teoría político económica giran en torno al principal objetivo que es el interés económico, por lo que se propicia el argumento de que en ésta hipótesis los demás aspectos pueden quedar sometidos o condicionados a la meta principal, pero cuenta con disposiciones insuficientes que propicien la

gestión de triple base, sin considerar en sus estrategias sustentables debido a la escasez de incentivos que tienen los grupos que intervienen o son afectados.

La diferencia entre ambas proviene del nivel de resolución de análisis, así como de la importancia del conflicto estructural dentro de la sociedad.

La teoría política económica burguesa tiende a preocuparse por las interacciones entre los grupos dentro de un mundo plural; se aplica para ayudar a explicar la falta de RSE en las empresas. En cambio, la teoría política económica clásica tiene poco que decir sobre la RSE, defiende que la responsabilidad que se produce voluntariamente son las migas de autenticación del capitalismo. La teoría institucional, si la legitimidad procede de un sistema de valores sociales, reglas, creencias y definiciones en sintonía con la sociedad conlleva la conformidad con el sistema y responde a la aceptación social, es decir, en esta teoría para percibir como legítima a una organización, el modelo de estructuras, organizaciones y acciones que asume seguirá la prescripción de las normas y principios sociales.

La perspectiva de la teoría institucional es más amplia que la teoría de la legitimación. En lugar de explorar directamente el sistema de baluartes de la sociedad, contempla el patrón de las instituciones establecidas como representación simbólica del sistema de valores sociales. Los grupos de interés y los motivos personales que se involucran dentro de la empresa, forman parte central de la discusión corporativa.

No se atiende a las necesidades dispersas o individuales, sino agrupadas y determinadas por las prioridades que al conjunto, institucionalmente, le resultan más convenientes y con resultados más generales. Aquí hay que prestar atención a un amplio marco regulatorio ceñido a disposiciones obligatorias, institucionales y voluntarias que bajo el acuerdo de los participantes conformados institucionalmente deben observar y ratificar conforme al establecimiento de las directrices aplicables, en armonía con sus valores, costumbres, cultura e identidad social, es decir, las instituciones buscan establecer su legitimidad por la moralidad de su gobierno y la observancia de normas que deben ser sancionadas institucionalmente con la aceptación de valores culturales y sociales del deber ser.

Señalando que los implicados pueden llegar a acuerdos voluntarios para establecer los parámetros acerca de la revelación de información que las organizaciones proporcionen a sus grupos, enmarcada dentro de los acuerdos y regulaciones determinados previamente por los intereses de todos, en base al principio del bienestar general. O bien, puede conformarse, a su vez, un grupo selecto que disponga de autoridad para asumir los cargos que determinarán los modos de actuar que queden legalmente establecidos por ellos, con base en la representación que les ha sido confiada para sancionar las conductas observadas. (Rojas, 2012).

En esta teoría se concibe el análisis institucional de la RSE como un proceso desde dentro [ibidem], tomando en consideración el dominio y el control que les confiere su capacidad institucional concedida por sus representados para afrontar las decisiones y los costos de su actuación.

2.4 Marco Legal

2.4.1. Constitución Política de Colombia. La responsabilidad social en las empresas, cada día se está haciendo más importante, toda vez que el cumplimiento de políticas y valores corporativos, debe hacerse primordial, en cada una de ellas.

La Constitución Política de Colombia, en sus artículos 53, 54, 55, 56 y 57, muestra los principios que la ley deberá tener en cuenta, por lo menos, con los trabajadores, igualmente los derechos que éstos tienen, y las obligaciones del Estado y el empleador para con éstos.

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

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los 40 minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

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

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

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

Artículo 58. De la Constitución, en correspondencia con lo que define la ISO 26000 participación activa y desarrollo de la comunidad, determina el alcance de la propiedad privada y el alcance de sus derechos cuando dicha propiedad se constituye en un bien de utilidad pública o

interés social, todas veces que la Constitución determina que la propiedad es una función social que implica obligaciones.

El artículo 333 de la Constitución, contiene varias premisas que se enmarcan dentro de lo que la ISO 26000 desarrolla como materias fundamentales. Cuando determina la libertad de la actividad económica y la iniciativa privada dentro de los límites del bien común y establece que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades, está impartiendo principios para que las organizaciones mantengan una conducta ética en sus transacciones con otras organizaciones, aspecto que está comprendido en la ISO 26000 denominado prácticas justas de operación.

El artículo 83 determina la presunción de la buena fe en las actuaciones de las autoridades públicas, aspecto que lo contempla la ISO 26000 ofreciendo pautas y mecanismos para su desarrollo en la materia fundamental denominada prácticas justas de operación. (Minhacienda, 2008)

2.4.2. ISO 26000. Esta norma intenta que las organizaciones se logren involucrar con sus partes interesadas como lo son los grupos de interés, haciendo énfasis en que su desempeño interno y externamente sea una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. Se busca mediante un comportamiento ético y transparente contribuir al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, considerando las expectativas de las partes interesadas, cumpliendo con la legislación aplicable siendo coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Se designó a un Grupo de Trabajo ISO en Responsabilidad Social (WG SR) liderado por el Instituto Sueco de Normalización (SIS por sus siglas en inglés) y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica (ABNT) que publicará la certificación en el 2010.

No tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual.

Propósito de la Norma ISO 26000 – RSE. El objetivo que se plantea es el de: Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS., refiere (Boletín Iram, 2006).

Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los stakeholders incluyendo los empleadores, a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.

Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.

Hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

De esta manera se plantean como beneficios esperados de la implementación del estándar, los siguientes:

Facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.

Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los stakeholders (incluyendo los empleadores);

Incrementar las garantías en materia de RS a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de stakeholders;

Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

2.4.3 Ley 1480 de 2011. Derechos del Consumidor. Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor. Los consumidores tienen el derecho a obtener productos con calidad e idoneidad;

Obtener información veraz, oportuna, suficiente, precisa e idónea; Derecho a acudir directamente al productor, proveedor o prestador de un servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos; Derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión; Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que requieran; Proteger sus derechos e intereses organizándose, eligiendo a sus representantes; Derecho de representación para reclamar; los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores; los ciudadanos tienen derecho a recibir información y capacitación sobre consumo, derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas; Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad; y Derecho a obtener protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces. (Superindustria, 2011)

2.4.4 Ley 70 de 2010. Se definen normas sobre la Responsabilidad Social.

Artículo 1. Promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, proyectos y operaciones.

Artículo 2. Se aplica a las empresas medianas y grandes a que se refiere el artículo 2° de la ley 590 del 2000 (podrán apadrinar a las micro y pequeñas empresas, con el fin de acompañarlas durante el proceso de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial, esto será acompañado por el Consejo de Responsabilidad Social Empresarial). Así como a las filiales, sucursales y subsidiarias tanto de capital nacional como extranjero; a las sociedades de

economía mixta; y las empresas industriales y comerciales del Estado, que cumplan los requisitos mencionados en el presente artículo.

Artículo 3. Las Empresas micro y pequeñas empresas que se acojan a lo dispuesto en la presente ley tendrán incentivos como: Puntajes adicionales en licitaciones públicas, Facilidades de acceso a créditos superiores a determinado monto, Acceso a programas de fomento micro y pequeñas empresas, Fomento de innovación tecnológica y otros que se incorporen en el futuro por el Gobierno nacional.

Artículo 4. Las normas deberán interpretarse teniendo en cuenta su impacto social y ambiental, y sin gravar, el giro económico de las empresas en sus actividades.

Artículo 5. Es obligación de cada persona que se acoja a la presente ley preparar y publicar un informe anual en el mes de diciembre de cada año, donde especifique. Cualquier impacto significativo de índole medio ambiental, social, económico o financiero de sus actividades durante el año que termina, valoración de los impactos significativos en materia medioambiental, social, económica y financiera de cualquier actividad que tenga programada para el año siguiente, políticas de empleo y prácticas laborales particulares de la empresa y políticas, planes programas, proyectos y operaciones adelantados por la Empresa para cumplir la Responsabilidad Social empresarial.

Artículo 6. Las empresas deberán tener en cuenta en el giro de sus negocios una valoración del impacto ambiental, social, económico, y financiero en cada una de sus actividades.

Artículo 7. Consejo de Responsabilidad Social Empresarial (CRSE), será potestativo del Gobierno la expedición de un reglamento para la puesta en marcha de un Consejo de Responsabilidad Social Empresarial que expida normas y evalúe el Estado actual de la responsabilidad empresarial y medio ambiental en Colombia, integrado por: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, o su delegado; El Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda, y Desarrollo Rural o su delegado; Ministerio de la Protección Social o su delegado; Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado; Director del Sena; Dos representantes de Universidades del País; Presidente de la Confederación Colombiana de Consumidores; Dos Representantes DE los gremios de la Industria y Comercio y Tres Representantes de las ONG.

Por último se rescata la intención de conformar un Consejo de Responsabilidad Social Empresarial, que incremente el liderazgo por parte del Estado, promueva iniciativas y mida el estado del modelo en el país, lo que permite fomentar las prácticas y asegurar, como lo pretende la ISO 26000, un desarrollo sostenible en bien de la sociedad y de la economía.

2.4.6 Norma SA-8000. SA8000 es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores. La norma SA8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, la libertad de asociación, la

discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo. (Social Accountability International, 2001)

La norma SA8000 fue creada en 1998 por un grupo internacional encabezado por el Consejo de Prioridades Económicas (CEP) y acreditado por la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA). La SA8000 es vista como la norma referente a lugares de trabajo más aplicable y auditable globalmente y puede ser auditada en instalaciones de cualquier tamaño, en cualquier ubicación geográfica y sector industrial. La CEPAA ha creado requisitos muy rigurosos para la certificación de terceros, a fin de asegurar que los auditores estén perfectamente calificados y que se implementen y estén en vigencia los procedimientos de certificación, manteniéndose la confianza pública.

La norma fue creada por Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI). SAI es una organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de normas de responsabilidad social verificables y voluntarias.

El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental. La norma fue desarrollada y probada en campo por el Consejo de Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities - CEP), entidad sin fines de lucro, con la ayuda de un Consejo Asesor internacional entre cuyos miembros se cuentan representantes de importantes

corporaciones, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación, académicos y del trabajo.

2.4.7 Norma ISO 14001. La ISO 14001 (Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso), es una norma internacional cuyo objetivo es apoyar la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. La norma es genérica y puede ser aplicada por cualquier organización independientemente de su tipo y tamaño, en cualquier sector de actividad, ya sea un negocio con fines comerciales, la administración pública o un departamento gubernamental. Esta norma ayuda a:

Minimizar los efectos negativos que pueden causar las actividades al medio ambiente

Cumplir los requisitos legales y reglamentarios aplicables

Mejorar continuamente el desempeño ambiental.

La ISO 14001 pertenece a la familia de normas ISO 14000 que se compone de otras 21 normas no certificables cuyo objeto siempre es el medio ambiente, y que pueden ayudar a la organización en aspectos específicos, como la auditoría, etiquetado ambiental y análisis del ciclo de vida. Las normas más importantes de la serie de normas ISO 14000. (Fundibeq, 2012)

Capítulo 3: Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Van Dalen & Meyer, 2011). El proyecto desarrollado se realizó teniendo en cuenta este tipo de investigación, pues se hizo un estudio de la situación actual del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población. La población para este estudio estuvo conformada en la parte interna por el Gerente y 21 empleados distribuidos en las áreas administrativa y operativa; en la parte externa por los 7941 usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

3.2.2 Muestra. Por ser reducida y manejable la población interna, fue tomada en su totalidad, eliminando así el uso del muestreo.

En el análisis externo para determinar la población finita se considera la aplicación de la fórmula estadística que permitirá un mayor análisis relacionado con los usuarios de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez.

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

Donde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 7.941 usuarios

Zc = Indicador de confianza = 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir = 6% = 0.06

$$n = \frac{(7.941) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(7.941 - 1) * (0.06)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(7.941) (3.8416) * (0.25)}{(7.940) * (0.0036) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{(30.506,145) * (0.25)}{28,5844 + 0.9604}$$

$$n = \frac{7.626,5362}{29,5444}$$

n = 258 usuarios.

Por lo cual se aplicaron en total 258 encuestas.

Prueba de viabilidad de la muestra:

Em = 25

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

$$S = \sqrt{\frac{(0.5) \times (0.5)}{258}}$$

$$S = \sqrt{\frac{0.25}{258}}$$

$$S = \sqrt{0.0009689}$$

$$Em = 2 (0.0311271)$$

$$Em = 0.06$$

Error muestral < error probabilístico = 0.06 = 0.06

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para la elaboración de este estudio se utilizó el instrumento de la entrevista dirigida al Gerente y la encuesta para empleados y usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez, cuya técnica facilitó la recolección de datos primarios los cuales conllevan al desarrollo del mismo.

Las técnicas de recolección secundarias utilizadas, fueron las consultas realizadas a textos relacionados con la responsabilidad social empresarial y a los asesores, docentes o personas conocedoras del tema.

Capítulo 4: Presentación de Resultados

4.1 Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, determinando las condiciones actuales de manera interna y externa, mediante la matriz DOFA.

4.1.1 Análisis de encuesta dirigida a los empleados del Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa

Cuadro 1.

Antigüedad como trabajador en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Entre 2-4 meses	3	14
4-6 meses	2	10
Más de seis meses	16	76
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yañez.

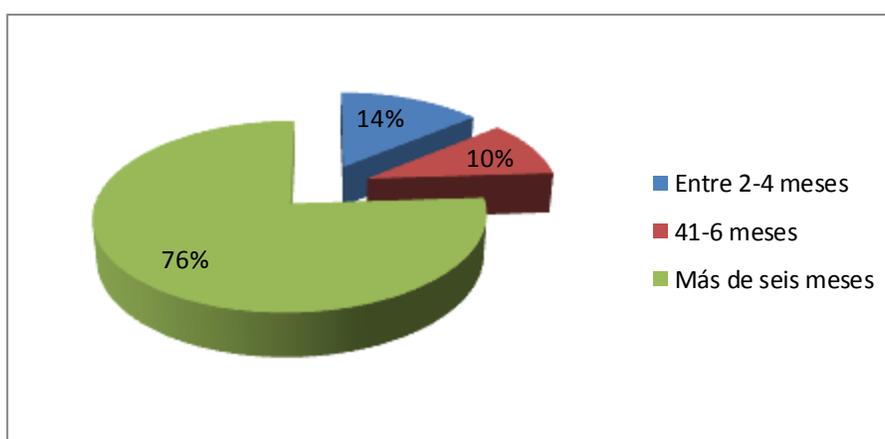


Figura 1. Antigüedad como trabajador en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez.

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yañez.

Se indagó a los empleados de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, acerca de su antigüedad como trabajador en la misma, para lo cual se tiene que la gran mayoría con un 76% vienen laborando para el hospital hace más de seis meses. Un 14% de los empleados, cuentan con poco tiempo de encontrarse vinculados como trabajadores de la empresa, teniendo solo entre 2-4 meses de labores. Igualmente, el 10% restante, cuenta con un poco más de tiempo, siendo entre 4-6 meses lo que tienen de estar laborando para la ESE.

Cuadro 2.

Tipo de contratación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
A término fijo	3	14
Indefinido	2	10
Temporales	8	38
Otro	8	38
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

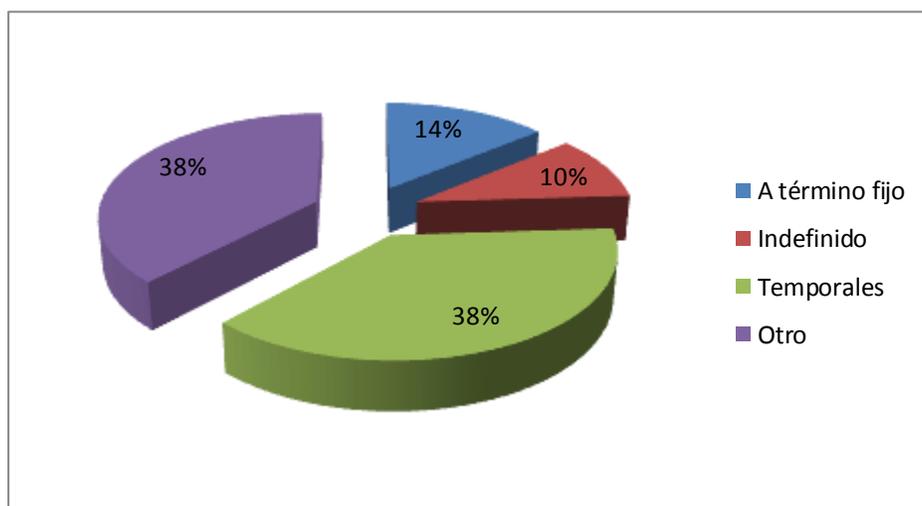


Figura 2. Tipo de contratación

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

En cuanto al tipo de contratación que sostiene con la ESE, la mayoría de los empleados comentan con un 76% que se encuentran de manera temporal, por prestación de servicios y honorarios. Un 14% se encuentra con un contrato a término fijo, y el 10% restante se encuentra de manera indefinida.

Cuadro 3.

Cancelación de los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100
No	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

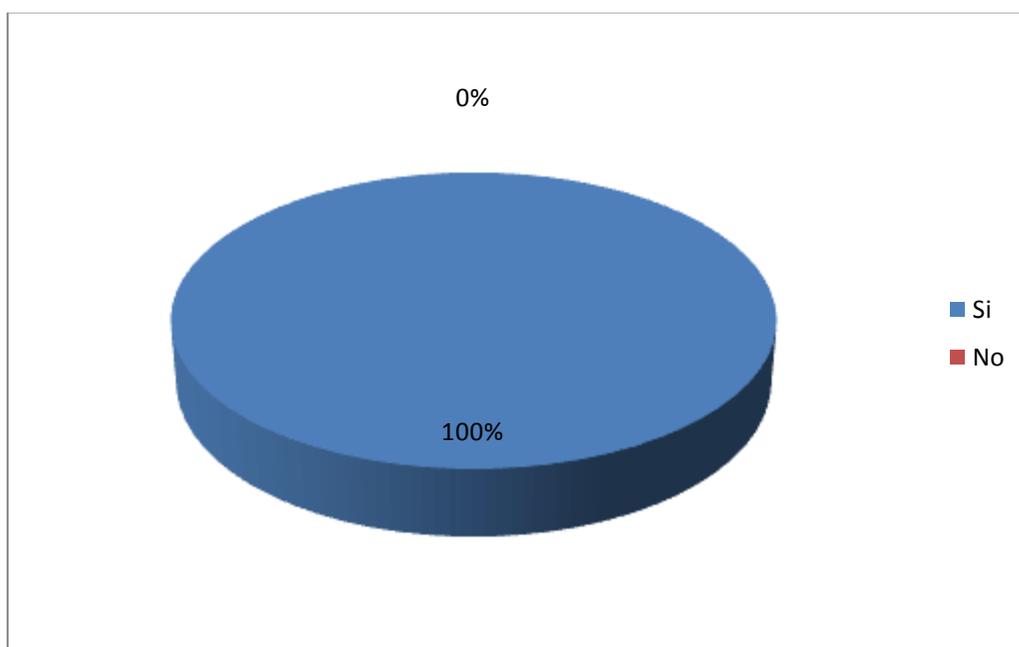


Figura 3. Cancelación de los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Teniendo en cuenta la importancia del cumplimiento de las empresas en los pagos de salarios con base en la ley, se les indagó a los empleados de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, si los mismos les eran cancelados, respondiendo en su totalidad que sí reciben éstos y las prestaciones sociales de ley.

Cuadro 4.

Salario devengado mensualmente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un salario mínimo legal vigente	0	0
Un salario mínimo legal vigente	9	43
Más de un salario mínimo legal vigente	12	57
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

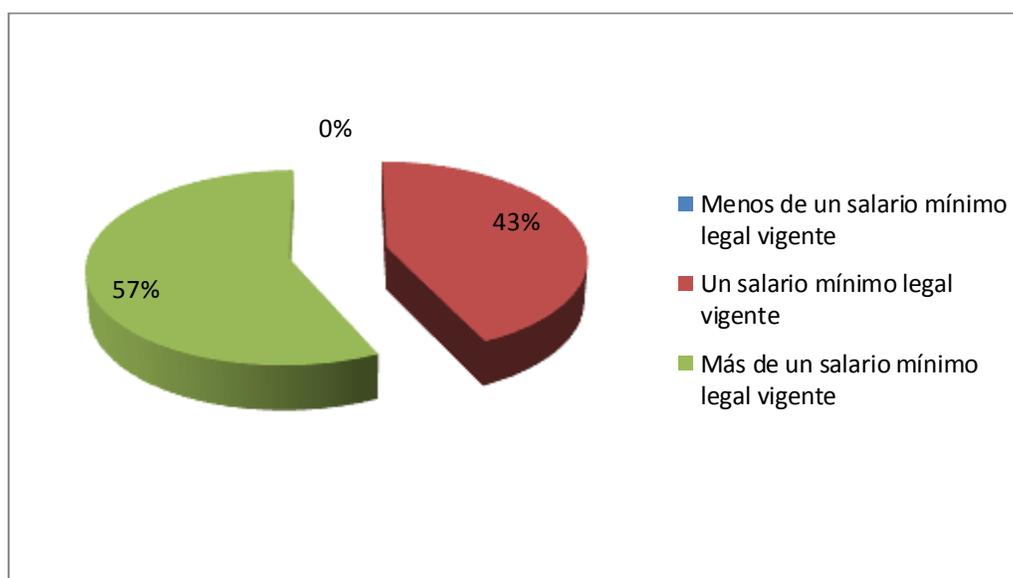


Figura 4. Salario devengado mensualmente

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Los salarios devengados mensualmente por parte de los empleados de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, varían de acuerdo al cargo que desempeñen. Es por ello que el 43% de éstos reciben un salario mínimo legal vigente y el otro 57% gana mensualmente más de un salario mínimo legal vigente.

Cuadro 5.

Cumplimiento en el pago de su salario mensual

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100
No	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

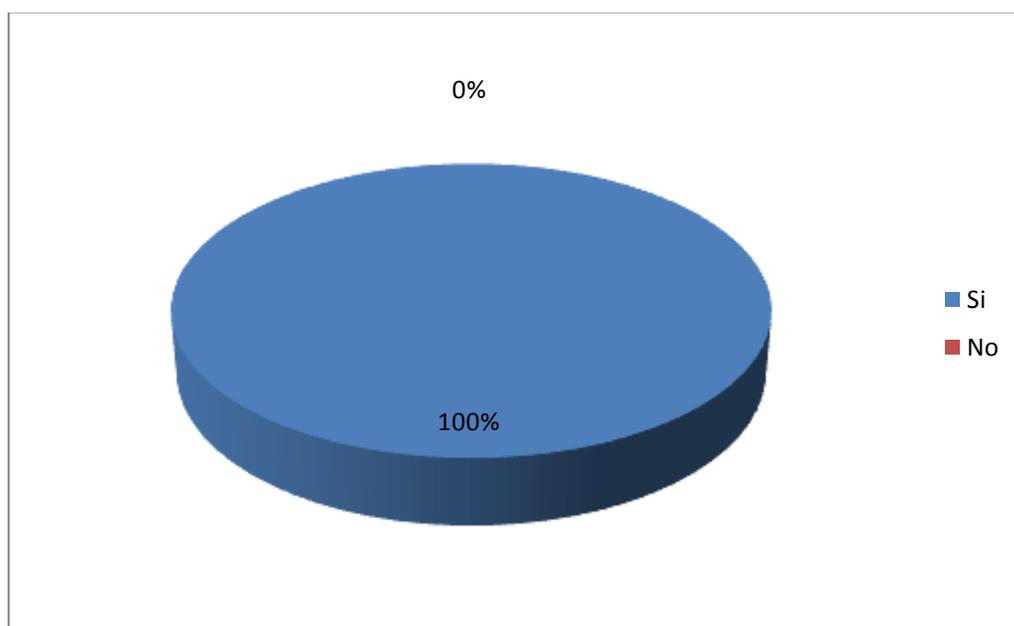


Figura 5. Cumplimiento en el pago de su salario mensual

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Para los empleados de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, existe satisfacción en el cumplimiento en el pago de su salario mensual, toda vez que el 100% comenta que son oportunos los mismos, los cuales se cancelan en el tiempo esperado.

Cuadro 6.

Afiliación a seguridad en salud

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100
No	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

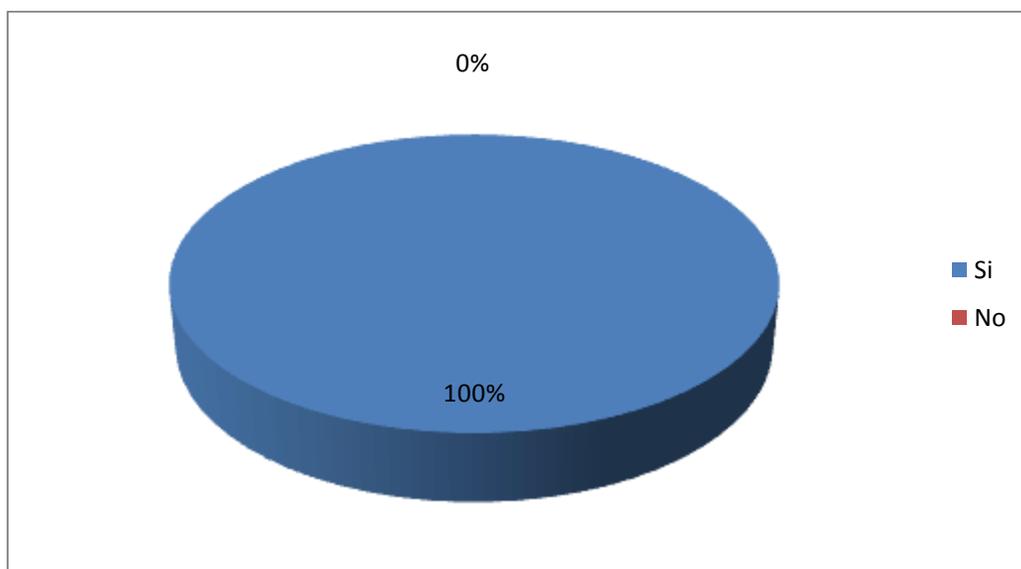


Figura 6. Afiliación a seguridad en salud

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

El 100% de los trabajadores de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, se encuentran afiliados a seguridad en salud, cumpliendo así la empresa con los deberes como empleador.

Cuadro 7.

Incentivos por parte de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	14
No	18	86
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

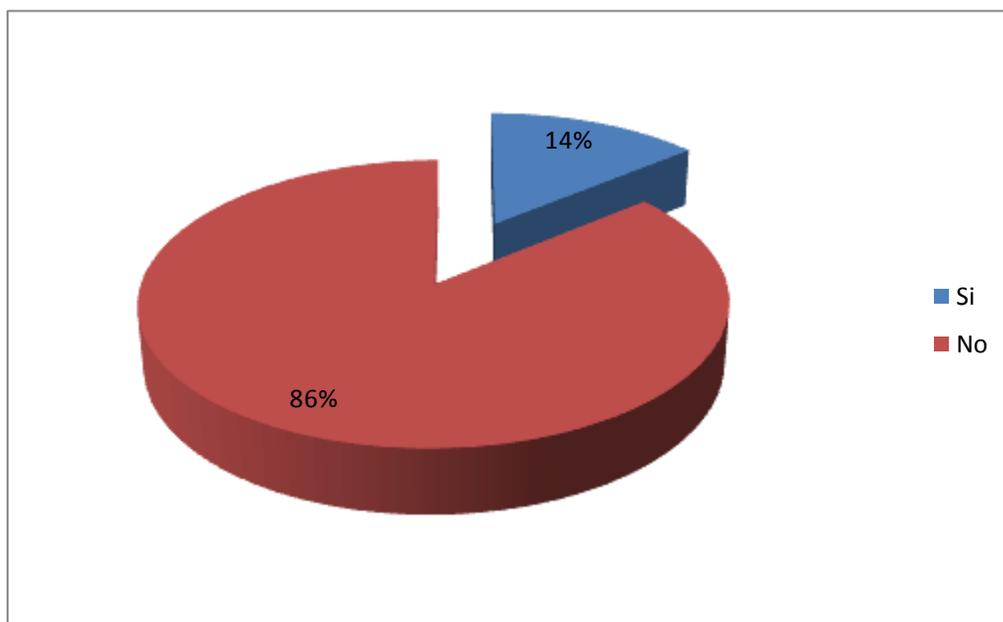


Figura 7. Incentivos por parte de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

En cuanto a si se reciben o no, incentivos por parte de la empresa, los trabajadores de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, comentan en su gran mayoría, 86%, que no han recibidos éstos, en el tiempo que han llevado laborando para la empresa. Tan solo un 14% dice que si los ha tenido, pero reservan la forma de adquirirlos.

Cuadro 8.

Satisfacción respecto a la oportunidad laboral

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	6	29
Satisfecho	15	71
Poco satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

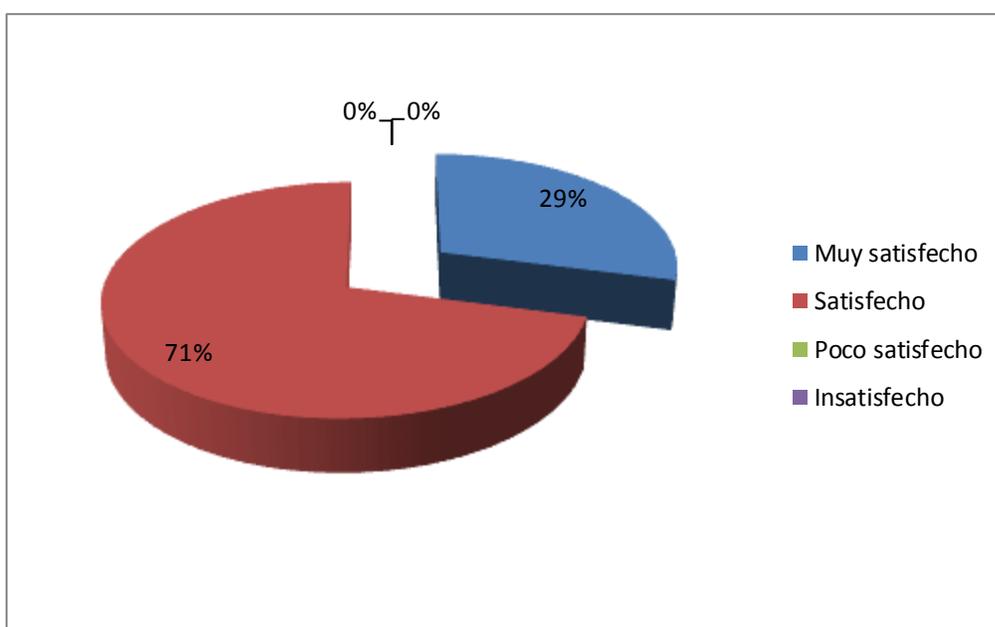


Figura 8. Satisfacción respecto a la oportunidad laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Es claro que se debe estar satisfecho al contar con una oportunidad laboral, expresan el 71% de los empleados de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, encuestados. Igualmente opina el 29%, quienes se encuentran muy satisfechos, por el mismo aspecto.

Cuadro 9.

Logros a través de esta oportunidad laboral

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	95
No	2	5
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

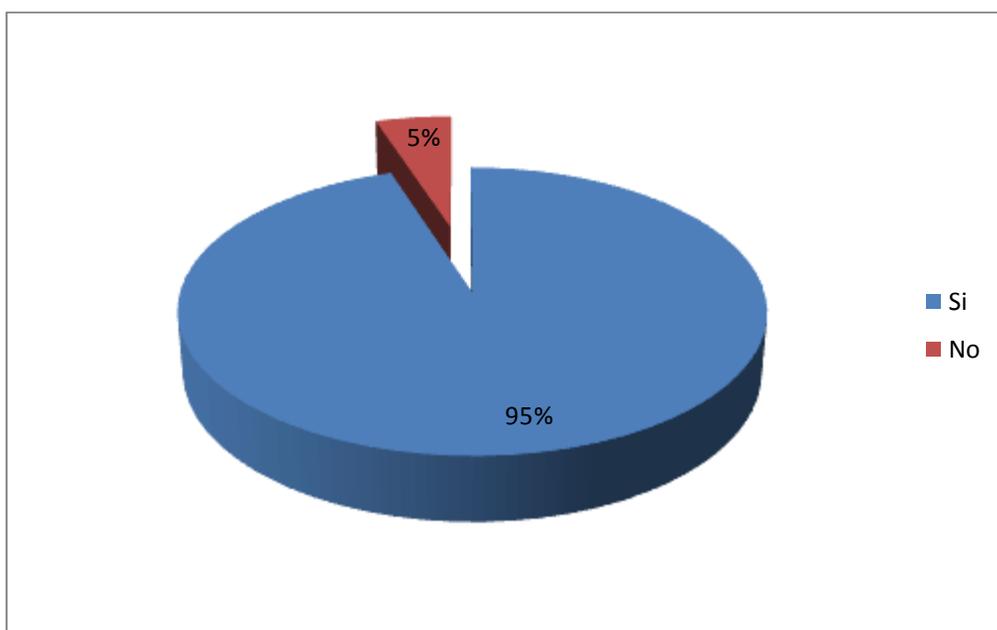


Figura 9. Logros a través de esta oportunidad laboral.

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Comenta el 95% de los trabajadores de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, que a partir de la oportunidad laboral que han tenido en la empresa, han obtenido logros de diferente índole. Para el 5% restante, el laborar en esta institución, ha trascendido sin ningún beneficio para sus vidas.

Cuadro 10.

Los logros han permitido el desarrollo personal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	86
No	3	14
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

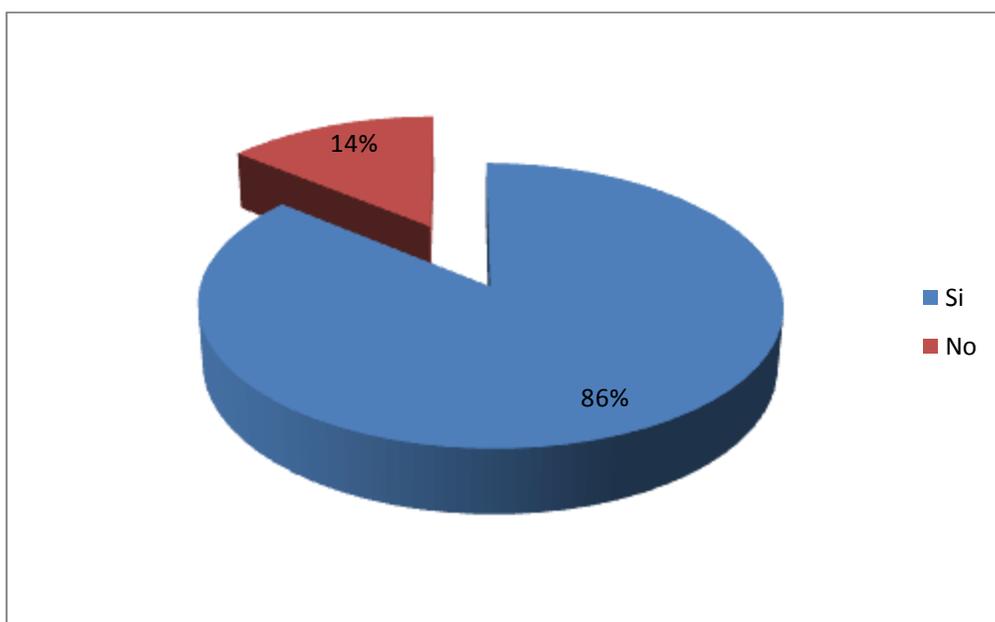


Figura 10. Los logros han permitido el desarrollo personal

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Para el 86% de trabajadores de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, los logros que han recibido gracias a la oportunidad laboral en esta empresa, sí han permitido el desarrollo personal, toda vez que muchos de éstos han podido obtener su profesión gracias a esta conveniencia recibida. Para el 14% restante, no se ha permitido desarrollo personal con ello.

Cuadro 11.

Beneficios personales obtenidos a través de la oportunidad laboral

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Pago de estudios	5	24
Adquisición de equipo de transporte	4	19
Adquisición de algún bien raíz	1	5
Sustento familiar	4	19
Primera experiencia laboral	5	24
Fortalecimiento de experiencia laboral	2	9
Otros	0	0
Ninguno	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

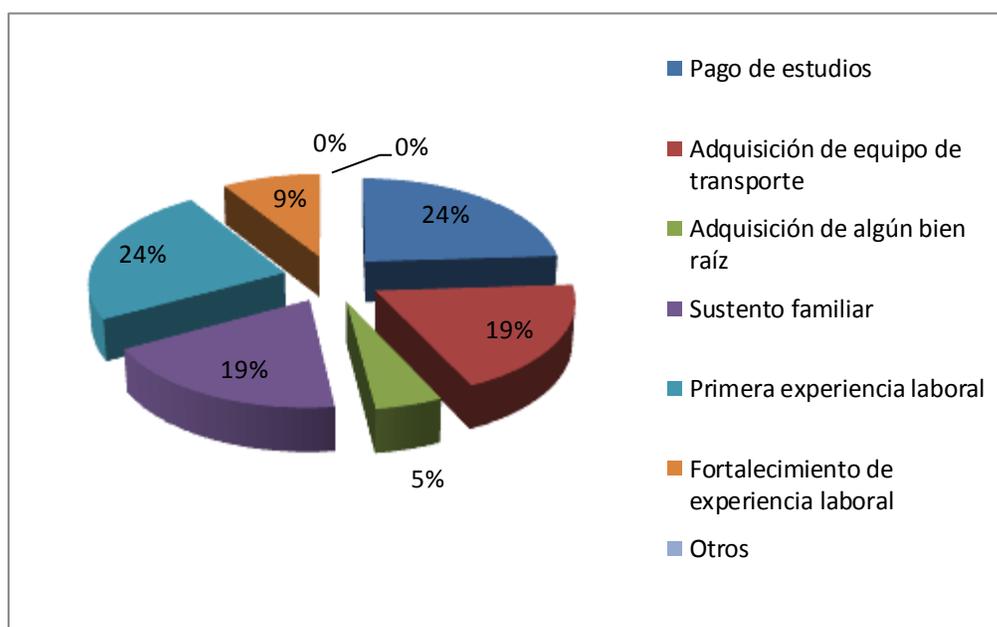


Figura 11. Beneficios personales obtenidos a través de la oportunidad laboral

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

En cuanto a los beneficios obtenidos a través de la oportunidad laboral tenida en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, en orden de importancia se tiene el pago de estudios, primera experiencia laboral, adquisición de equipo de transporte y sustento familiar. Otros en menor

porcentaje opinan que estos beneficios se han visto reflejados en el fortalecimiento de su experiencia laboral y en la adquisición de bien raíz.

Cuadro 12.

Beneficios comunitarios ofrecidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación grupal	5	24
Generación de trabajo	11	52
Promoción cultural y ambiental	1	5
Integración comunitaria	2	9
Todos	1	5
Ninguno	1	5
Otros	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

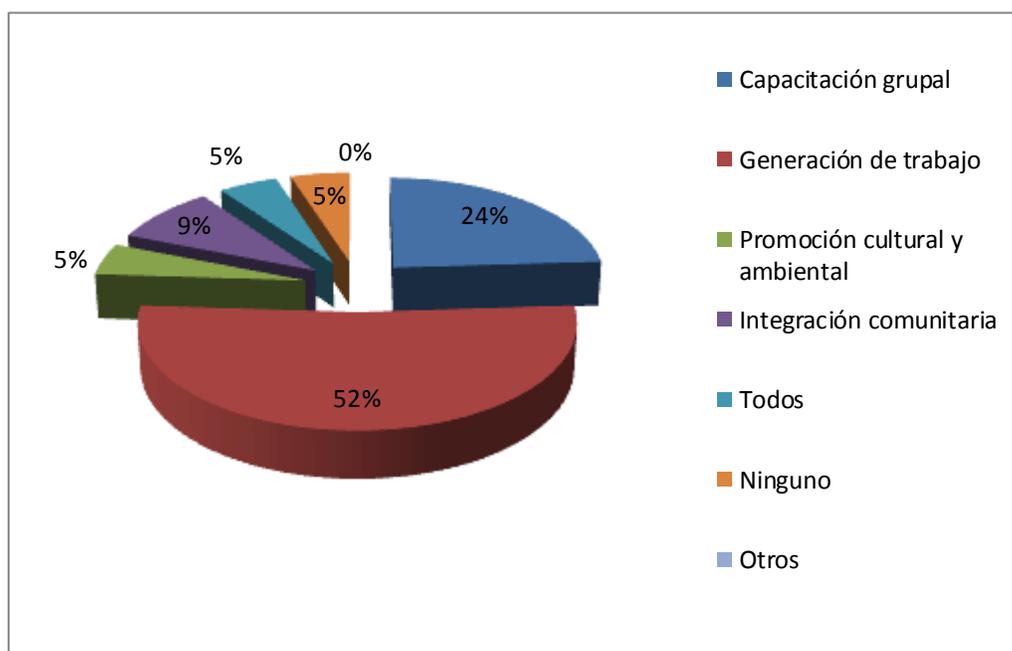


Figura 12. Beneficios comunitarios ofrecidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez?

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Los beneficios comunitarios ofrecidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, son en su mayoría la generación de trabajo, siendo este aspecto social bastante importante, ya que con ello muchas familias pueden solventar su diario vivir, comenta el 52%. Un 24% opina que la capacitación grupal, también ha sido benéfica, ya que se obtienen distintos conocimientos sobre temas que en muchas ocasiones se desconocen.

Cuadro 13.

Beneficios empresariales obtenidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Creación de empresa comercial	8	38
Creación de una empresa de servicios	6	28
Dotación de maquinaria y equipo	1	5
Adquisición de inventarios	1	5
Legalización de alguna actividad	0	0
Otros	5	24
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

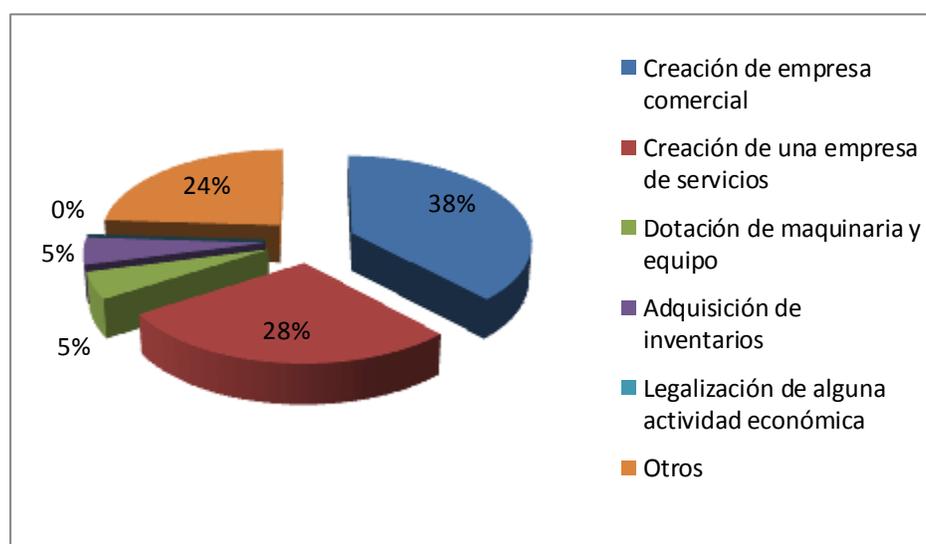


Figura 13. Beneficios empresariales obtenidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

En cuanto a los beneficios empresariales obtenidos por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, se encuentran en un 38% la creación de empresa comercial, en un 28% la creación de una empresa de servicios, y entre otros, la dotación de maquinaria y equipo, adquisición de inventarios, lo cual ha sido fruto de la empresa gracias a la gestión de sus funcionarios.

Cuadro 14.

Formas de apoyo por parte de la empresa a la promoción ecológica de la zona

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Jornadas de arborización	2	9
Jornadas de limpieza de fuentes de agua	2	9
Jornadas de reducción de contaminación auditiva	1	5
Jornadas de reducción de contaminación visual	1	5
Jornadas de reducción de contaminación del aire	2	9
Jornadas de embellecimiento de zonas verdes	5	24
Jornadas de recolección de basuras	5	24
Apoyo a caminatas ecológicas	3	15
Otras	0	0
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

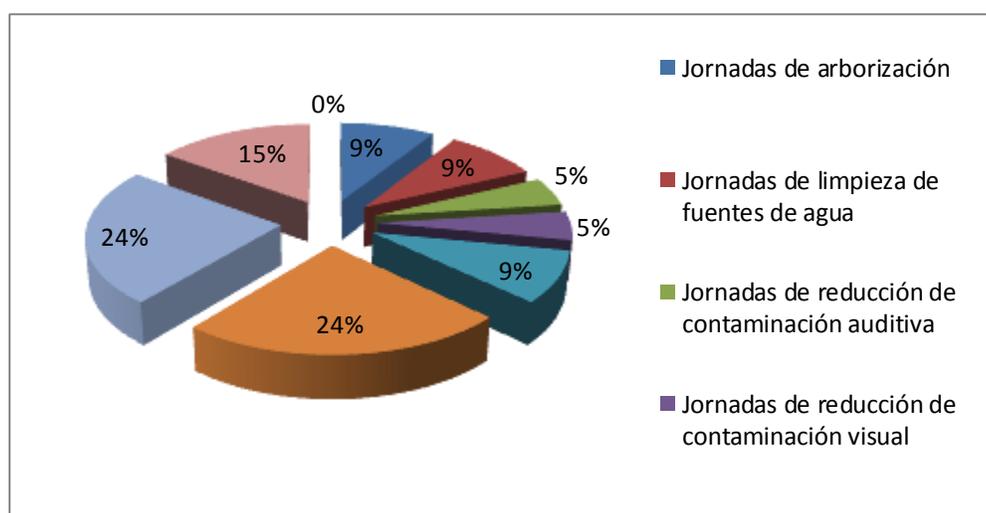


Figura 14. Formas de apoyo por parte de la empresa a la promoción ecológica de la zona

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Las formas de apoyo por parte de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, a la promoción ecológica de la zona, han sido en su mayoría (24%), las jornadas de embellecimiento de zonas verdes y jornadas de recolección de basuras. Para otros, el apoyo a caminatas ecológicas ha sido de gran apoyo en los diferentes eventos realizados en el municipio. Igualmente, jornadas de arborización, limpieza de fuentes de agua, reducción de contaminación auditiva, visual y del aire; en todas estas actividades se ha hecho presente la empresa mostrando su interés por la protección del medio ambiente.

Cuadro 15.

Aportes al desarrollo empresarial por parte de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	86
No	3	14
Total	21	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

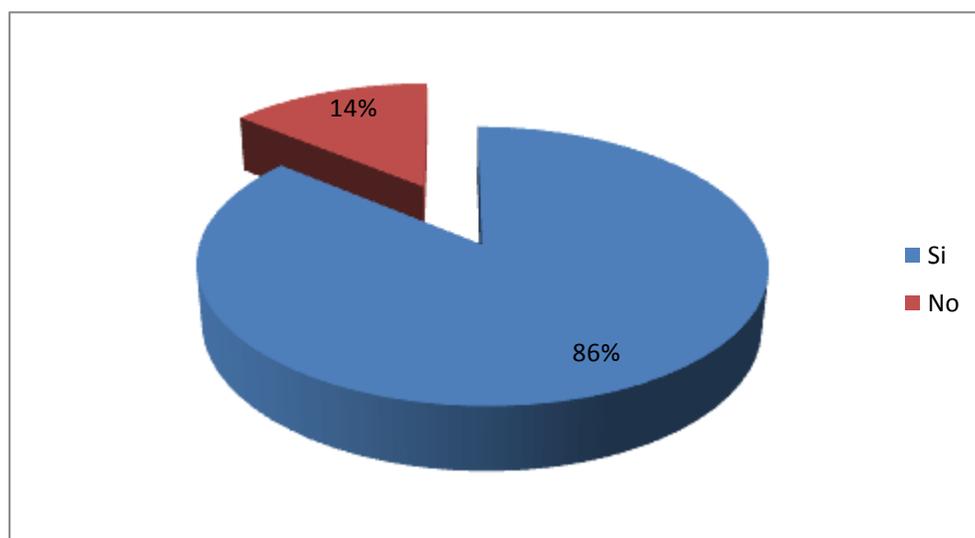


Figura 15. Aportes al desarrollo empresarial por parte de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Los trabajadores de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez consideran en un 86%, que ésta si aporta al desarrollo empresarial del municipio de La Playa. El 14% restante opina que una empresa como éstas, solo vela por la salud y prestación de su servicio, por lo tanto no brinda ningún aporte en estos aspectos.

4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa

Cuadro 16.

Satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por el Hospital Isabel Celis Yáñez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	48	19
Satisfecho	81	31
Poco satisfecho	106	41
Insatisfecho	23	9
Total	258	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

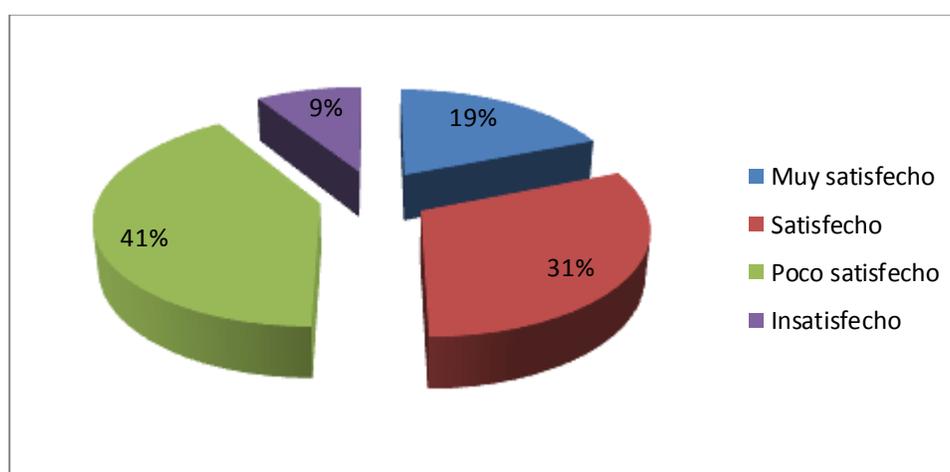


Figura 16. Satisfacción respecto a los servicios ofrecidos por el Hospital Isabel Celis Yáñez

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Los usuarios, es otro de los grupos de interés que hace parte de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, por lo tanto a ellos se acudió a interrogarlos mediante la encuesta, con el fin de conocer su satisfacción en cuanto al servicio ofrecido por la empresa, para lo cual la mayoría con un 41%, se encuentra poco satisfecho, por la falta de atención, el servicio que se aspira recibir no es el mejor. Un 31% se encuentra satisfecho y el otro 19% muy satisfecho. Para el 9% restante no existe satisfacción en el mismo, ya que han tenido muchos inconvenientes con el servicio recibido.

Cuadro 17.

Calificación de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	36	14
Buena	53	20
Regular	133	52
Mala	36	14
Total	258	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

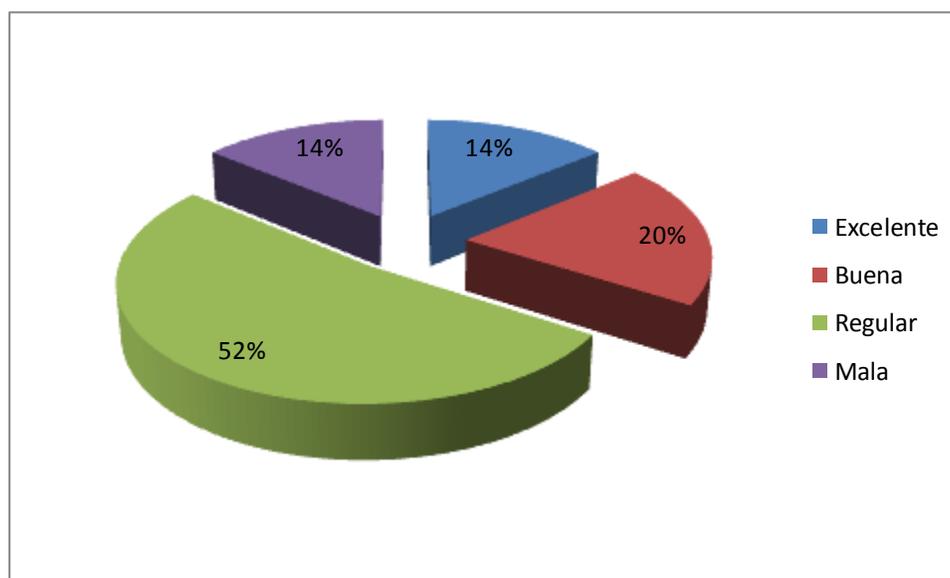


Figura 17. Calificación de la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

En cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa, el 52% de los usuarios encuestados opinan que es regular el mismo, toda vez que se tienen inconvenientes a la hora de recibirlo. Para un 20% el servicio de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, es bueno, pero no excelente, tan solo a un 14% le parece así, al igual que otro 14% dice que el servicio es malo y deben esperar a que se les atienda por no tener otra opción.

Cuadro 18.

Fortalezas del Hospital Isabel Celis Yáñez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente planta de personal	35	14
Amplia cobertura comercial	18	7
Óptima calidad de los servicios	25	10
Amplio portafolio de servicios	18	7
Adecuada ubicación en la sede física de la empresa	61	23
Adecuada dotación tecnológica	20	8
Esmerada atención al público	24	9
Calidad del personal trabajador	24	9
Alto sentido de pertenencia del personal trabajador	13	5
Ninguna	20	8
Otras	0	0
Total	258	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

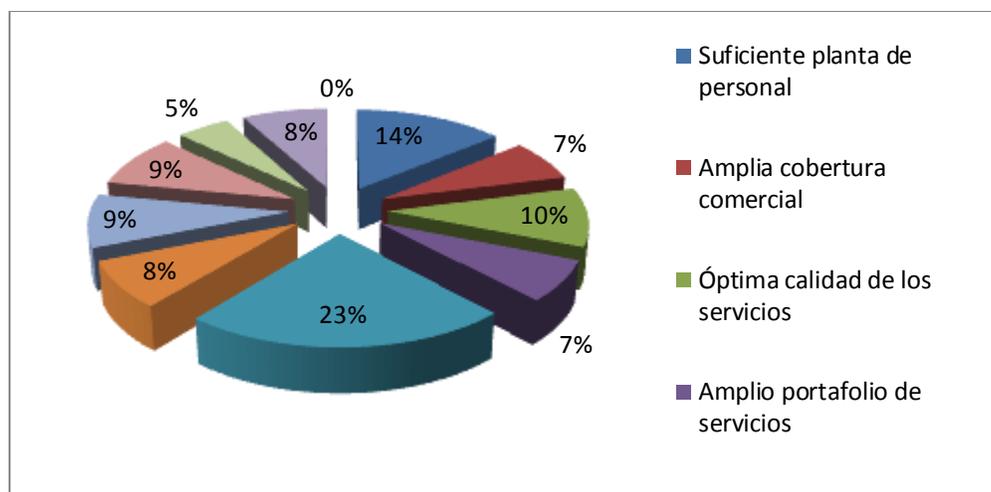


Figura 18. Fortalezas del Hospital Isabel Celis Yáñez

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Para la mayoría de los usuarios de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, la fortaleza que debe mantener la empresa es la adecuada ubicación en la sede física de la misma, esto opina el 23% de encuestados. Para un 14%, se cuenta con suficiente planta de personal, opinan que esto debería ser aprovechado para el cumplimiento de un mejor servicio.

Cuadro 19.

Debilidades del Hospital Isabel Celis Yáñez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente planta de personal	18	7
Baja calidad del personal trabajador	39	16
Bajo sentido de pertenencia del personal trabajador	38	15
Reducido portafolio de servicios	22	8
Deficiente dotación tecnológica	38	15
Lentitud en trámites para algunos servicios	50	19
Inadecuada atención al usuario	22	8
Todas	18	7
Ninguna	13	5
Otras	0	0
Total	258	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

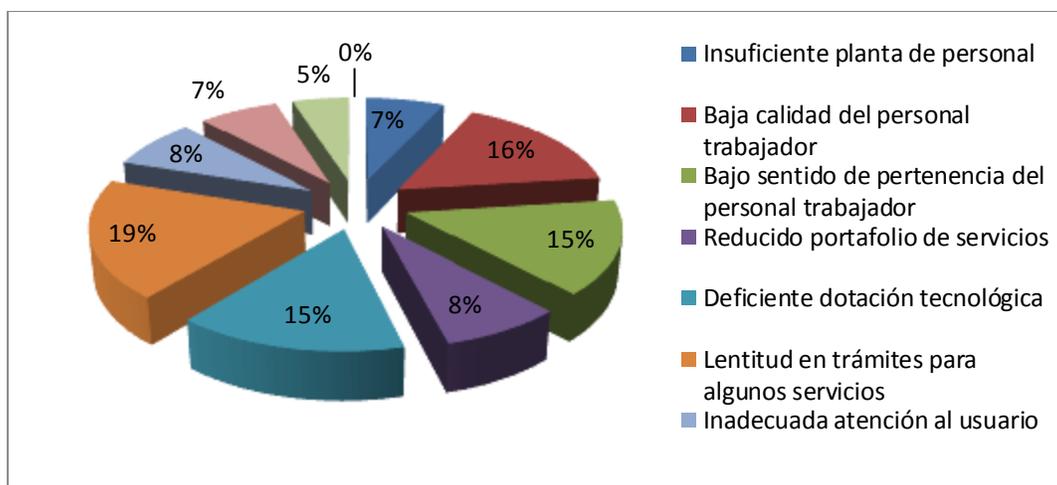


Figura 19. Debilidades del Hospital Isabel Celis Yáñez

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Las debilidades que más debe considerar como importantes a la hora de mejorar, según el 19% de los usuarios del Hospital, es la lentitud en los trámites para algunos servicios, toda vez que esto hace que la satisfacción por parte de éstos sea tan poca. Para otro porcentaje 16% y 15%, se tiene la baja calidad del personal trabajador, el bajo sentido de pertenencia.

Cuadro 20.

Oportunidades del Hospital Isabel Celis Yáñez

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Alta demanda de los servicios ofrecidos	35	14
Escasa competencia para la empresa	47	18
Crecimiento demográfico del municipio	59	23
Imagen y reconocimiento de la empresa	33	13
Incremento de número de usuarios	41	16
Imagen y reconocimiento ante la comunidad en general	32	12
Otras	0	0
Ninguna	11	4
Total	258	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

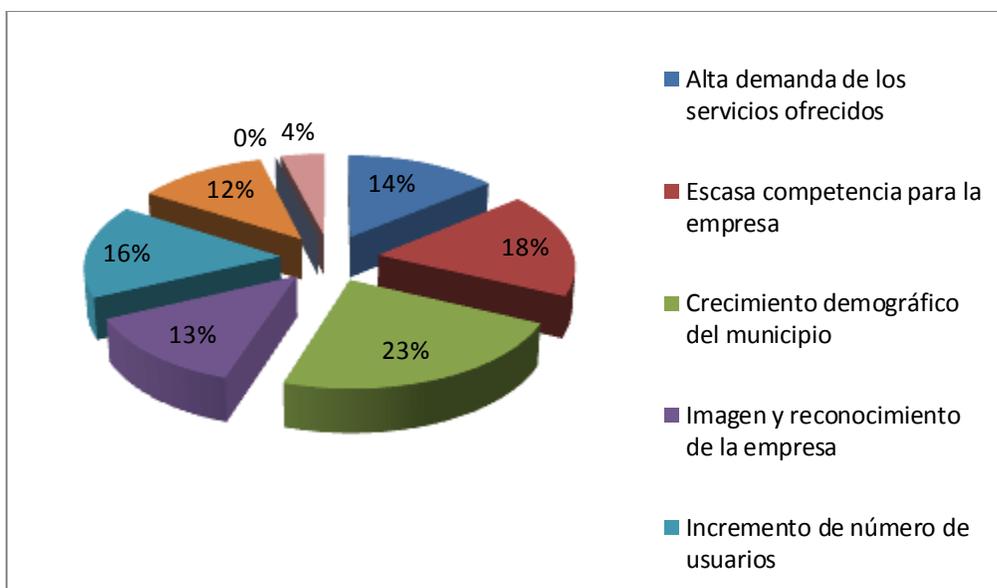


Figura 20. *Oportunidades del Hospital Isabel Celis Yáñez*

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Según los usuarios de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, son muchas las oportunidades que rodean a la empresa, para ellos en su orden de importancia se encuentran: Crecimiento demográfico del municipio, escasa competencia para la empresa y el incremento de número de usuarios; éstas fueron las de mayor porcentaje, y las que la empresa deberá tener en cuenta en el momento de crear estrategias de mejoramiento.

Cuadro 21.

Amenazas de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de demanda de los servicios ofrecidos	90	35
Alteración del orden público en la zona	96	37
Acelerado avance tecnológico	72	28
Otras	0	0
Ninguna	0	0
Total	258	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

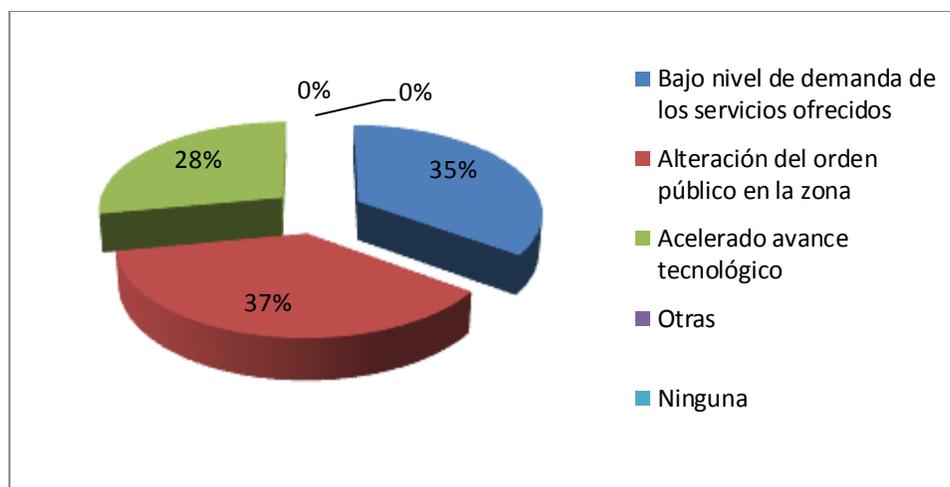


Figura 21. Amenazas de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Finalmente, se les indagó a los usuarios acerca de las amenazas por las que, según ellos, está siendo sentida la empresa, para lo cual éstos contestaron con un 37%, que la alteración del orden público en la zona es algo preocupante, y esto no solo para la ESE, sino para toda la región. Otra de las amenazas, con un 35%, es el bajo nivel de demanda de los servicios ofrecidos y el acelerado avance tecnológico, comenta el 28% restante.

Cuadro 22.

Aspectos que debe mejorar la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ampliar portafolio de productos y/o servicios	94	36
Mayor compromiso con la atención al usuario	84	33
Adecuar planta física	63	24
Implementar publicidad y mercadeo	17	7
Otros	0	0
Total	258	100

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez.

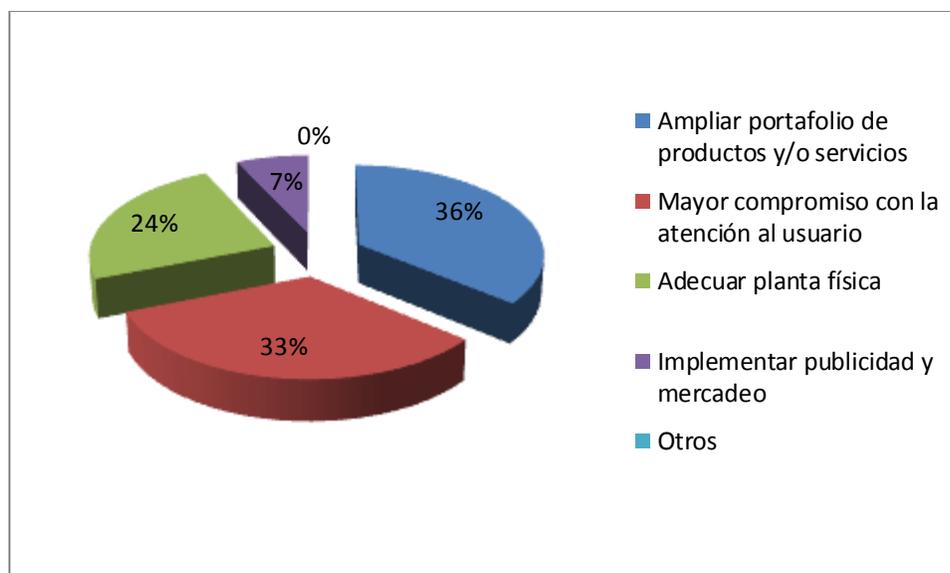


Figura 22. Aspectos que debe mejorar la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Para el 36% de los usuarios encuestados, los aspectos que debe mejorar la empresa se encuentra la ampliación del portafolio de productos y servicios, además de tener un mayor compromiso con la atención al usuario, esto según el 33% de los mismos.

4.1.3 Análisis de la entrevista dirigida al Gerente del Hospital Isabel Celis Yáñez.

Basados en los instrumentos, se procedió a la realización de la entrevista al Gerente del Hospital Isabel Celis Yáñez, el cual de manera comedida procedió a dar las siguientes respuestas:

1. ¿Cómo considera la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez?

R/. La empresa se encuentra acorde a los requerimientos exigidos por la normatividad colombiana, es por ello que cada día busca más su mejoramiento y de ahí, el de sus colaboradores, usuarios y comunidad en general. Con ello, la empresa es socialmente responsable, a pesar de los inconvenientes que en muchas ocasiones se presentan con los usuarios, pero los que son tratados de manera inmediata.

2. ¿Qué opina de la situación económica de esta empresa?

R/. En cuanto a la situación económica de la empresa, ésta, como muchas del país, se encuentran en crisis, toda vez que las empresas prestadores de servicio (EPS), han venido recayendo en sus pagos con la entidad, lo que hace que ésta deba cerrarles sus servicios evitando así que ésta cartera crezca y se haga menos ventajoso para el hospital.

3. ¿Qué opinión tiene acerca de la situación productiva (prestación de servicios) de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

R/. El hospital trata en lo posible de prestar un excelente servicio, en cuanto a personal, atención y diligencias, aún así, no en todo momento se complace al usuario, pues existen períodos de caos en el servicio.

4. ¿Cómo es el compromiso con el desarrollo social de esta empresa en el municipio de La Playa?

R/. El compromiso es grande, lo que en muchas ocasiones falta es un buen presupuesto para poder cumplir en este aspecto con el municipio.

5. ¿Qué opina del compromiso ecológico de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

R/. El compromiso ecológico que la empresa tiene, va directamente al buen tratamiento del medio ambiente, lo cual se ve en la recolección de desechos al interior y exterior de la ESE.

6. ¿De qué manera puede sostenerse esta empresa en el municipio de La Playa los próximos cinco años?

R/. La empresa debe buscar su mantenimiento, toda vez que es una entidad al servicio de la comunidad y la única del municipio, toda vez que al no contar con la misma, los pacientes deberán recurrir a hospitales de otros municipios cercanos (Ocaña, Abrego). Por eso como cabeza se debe buscar que la secretaría de desarrollo humano municipal y departamental, estén atentos a estos municipios.

7. ¿Podría hacerlo con la situación que tienen actualmente?

R/. Siempre y cuando exista una buena gestión por parte del gerente y del municipio, Si.

8. ¿Esta empresa tiene perfil competitivo en RSE ante otras empresas con similar actividad económica dentro o fuera del municipio?

R/. El perfil existe, pero aún falta implementar programas acorde con RSE.

9. ¿Reconoce las causas para no contar con un nivel competitivo apropiado en cuanto a RSE?

R/. Sí, la falta de programas, capacitación en RSE.

10. ¿Cómo es la dotación tecnológica de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

R/. Se cuenta con una dotación tecnológica que cubre con la mayoría de requerimientos, aún así no es la mejor, se busca estar al tanto de la actualidad, pero aún así, estos municipios son un poco olvidados y no existe gestión de mejora tecnológica.

11. ¿Qué mecanismos se deben plantear para mejorar la RSE de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

R/. Capacitaciones, programas, campañas ecológicas.

La Responsabilidad Social parte del reconocimiento que la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, no es solamente una institución que se dedica a prestar servicios, sino que debe nutrirse de su entorno para el alcance de objetivos comunes que busquen el bienestar de una comunidad en general.

Con el fin de obtener una mejor y precisa información, se recurrió a la aplicación de la encuesta, en la cual se comenzó por preguntar a los empleados de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, acerca de su antigüedad como trabajador en la misma, siendo éstos trabajadores de la empresa en su gran mayoría desde hace más de seis meses.

Además de lo anterior, éstos vienen siendo contratados de manera temporal, por prestación de servicios y honorarios; otros se encuentran con un contrato a término fijo y/o de manera indefinida.

En la totalidad de los empleados se siente satisfacción en los salarios recibidos, ya que éstos son recibidos de acuerdo a la ley, con sus prestaciones sociales; dichos salarios son devengados de acuerdo al cargo que desempeñen, siendo el salario mínimo legal vigente, el sueldo menos pago en la empresa, otros reciben más de un SMLV. De igual manera, todos los empleados de la ESE se encuentran afiliados a seguridad en salud, cumpliendo así la empresa con los deberes como empleador.

Los empleados de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, se sienten satisfechos ante la oportunidad laboral dada en esta empresa, con la cual han obtenido logros personales que han permitido su desarrollo personal, en cuanto a su vida profesional, entre otros aspectos.

Finalmente, comentan los empleados, que en la empresa se realizan eventos de apoyo a la promoción ecológica de la zona, en lo que tiene que ver con jornadas de embellecimiento de zonas verdes y de recolección de basuras, principalmente.

Por otra parte, siendo parte de sus grupos de interés, se encuentran los usuarios de la empresa, quienes se encuentran poco satisfechos con los servicios ofrecidos por parte del hospital, la falta de atención y la lentitud en los servicios. Por ende, los usuarios la califican como regular, por no solventar en su totalidad lo requerido por los mismos. Para los usuarios, las fortalezas que debe mantener la empresa tienen que ver con la ubicación de su sede física y la suficiente planta de personal con la que cuenta, la cual debería ser aprovechada toda vez que su mayor debilidad es la lentitud en los trámites de algunos servicios, a la vez que la baja calidad del personal trabajador.

En cuanto a las oportunidades que tiene el Hospital Isabel Celis Yáñez, la empresa debe tener en cuenta el crecimiento demográfico del municipio, siendo ésta una de las mayores que tiene la empresa para seguir creciendo y poder alcanzar la demanda de los servicios ofrecidos.

Todos los aspectos mencionados y más tenidos en cuenta por los usuarios de la ESE, se deben mejorar, en su orden de importancia se deberá comenzar por ampliar su portafolio de servicios, un mayor compromiso con la atención al usuario y adecuar la planta física, aprovechando su estructura y la planta de personal con la que cuenta.

Por lo anterior, la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, deberá tener en cuenta todos estos aspectos que las personas encuestadas, entre usuarios y empleados, han detallado, con el fin de buscar el mejoramiento y así poder ser una empresa socialmente responsable.

4.1.3 Matriz DOFA

Cuadro 23.

Matriz DOFA.

Factor Interno	Fortalezas	Debilidades
Factor Externo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada ubicación de la empresa 2. Suficiente planta de personal 3. Programas de ahorro y consumo de agua y energía 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baja calidad personal trabajador 2. Bajo sentido de pertenencia 3. Reducido portafolio de servicios 4. Desconocimiento del tema de RSE por parte de los empleados. 5. Deficiente dotación 6. Lentitud en los trámites
<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escasa competencia 2. Crecimiento demográfico 3. Incremento del número de usuarios 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>Teniendo en cuenta la adecuada ubicación de la empresa, aprovechar el incremento del número de usuarios para la realización de campañas en pro del ahorro del agua y consumo de energía. (F1+O3+F3)</p> <p>Mejorar el servicio, aprovechando la ubicación de la empresa y la escasa competencia en la zona, además del crecimiento demográfico que se viene presentando. (F1+O1+O2)</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Optimizar la calidad del servicio prestado teniendo como visión el crecimiento demográfico del municipio. (D6++O2+O3)</p> <p>Teniendo en cuenta el crecimiento demográfico, se debe ampliar el portafolio de servicios y aumentar la dotación tecnológica, para seguir cumpliendo los objetivos trazados. (O2+D3+D5)</p> <p>Brindar capacitación a los empleados, en busca de consolidar el establecimiento como una empresa con responsabilidad social. (D4+O3)</p>
<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alteración del orden público 2. Acelerado avance tecnológico 3. Bajo nivel de la demanda 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>Aprovechar la ubicación de la empresa y el cumplimiento de la ley, para evitar el ingreso de la competencia. (F3+A3)</p> <p>Buscar ingresar a los nuevos proyectos tecnológicos, ya que se cuenta con una excelente planta de personal, para su uso y desempeño. (A2+F2)</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>Realizar trámites para obtener dotación tecnológica que ayude a mantenerse al tanto de los avances en la rama. (D5+A2)</p> <p>Aumentar el nivel de la demanda, mejorando el servicio. (A3+D6)</p>

Fuente: Autores del proyecto.

4.2 Identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S con sus grupos de interés.

Empresas como la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S., que hace parte del sector salud, ofrece diversidad de programas que demuestran su interés por el bienestar de sus grupos de referencia o stakeholders, en algunas con mayor profundidad que en otras, con un mayor o menor grado de conocimiento en cuanto a su significado dentro del tema de Responsabilidad social Empresarial.

Las áreas básicas en que generalmente se enfocan los programas de Responsabilidad Social Empresarial, son:

Gobierno Corporativo (socios, accionistas, familia, directivos)

Empleados

Bienes de Servicios (clientes y consumidores)

Relaciones comerciales (Proveedores, distribuidores y competencia)

Medio Ambiente (Generaciones actuales y futuras – sostenibilidad)

Comunidad (Comunidad, sector público y sociedad en general)

Beneficios de tener prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Según (Camacho, 2009)

Con Gobierno Corporativo (socios, accionistas, familia, directivos)

Disminuye los riesgos de malos manejos

Se asegura la transparencia y la veracidad de la información

Se crea un mecanismo para evitar los conflictos de interés

Se crean los espacios para la resolución de controversias

Se mejora la reputación de la empresa ante la comunidad, porque se genera confianza

Atracción de otros inversionistas que ven interesante la organización

Creación de reglas para las empresas de familia

Con Empleados

Se optimizan las competencias laborales

Se reduce el ausentismo laboral

Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias

Reduce el estrés

Mejora el clima laboral

Mejora la productividad

Con Bienes de Servicios

Mejora la calidad

Aumenta los niveles de satisfacción del cliente

General lealtad del cliente

Incentiva el desarrollo de nuevos productos

Aumenta la penetración a nuevos mercados

Incrementa la rentabilidad

Con Relaciones comerciales (Proveedores, distribuidores y competencia)

Se genera cultura en la RSE en la cadena de valor

Se impulsa hacia nuevas prácticas y hacia el aprendizaje de experiencias exitosas

Mejor entendimiento de la competencia y posibles alianzas

Medio Ambiente (Generaciones actuales y futuras – sostenibilidad)

Se toma conciencia de los impactos ambientales

Se reducen los niveles de contaminación de la empresa

Se promueve la producción limpia

Se aminoran los impactos ambientales

Se disminuye la intensidad en el consumo de recursos

Se favorece que el medio ambiente global, se mantenga sostenible

Comunidad (Comunidad, sector público y sociedad en general)

Se mejora la concepción del mercado en un aspecto más limpio y complejo

Añade diferenciación a las marcas y productos

Promueve el desarrollo de la innovación

Se generan ventajas competitivas

Se reduce la burocracia Estatal

Se fomenta la eficiencia del Estado

Cuadro 24.

Categoría y subgrupos de los Stakeholders en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez

CATEGORÍA DE STAKEHOLDER	SUBGRUPOS
Empleados	Alta dirección. Mandos intermedios. Personal: Empleados nuevos, empleados potenciales, empleados que han dejado la empresa.
Accionistas	Estado
Proveedores	Compañías farmacéuticas. Proveedores de productos nacionales y locales. Proveedores de suministros de oficina Empresas de tecnología
Usuarios	Personas de todos los estratos sociales.
Comunidad	Población local. Vecinos.
Medio Ambiente	Grupos ecologistas.

Fuente: Autores del Proyecto.

4.2.1 Prácticas de responsabilidad social empresarial ejecutadas por la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez con sus grupos de interés.

Responsabilidad social empresarial con los empleados. Con respecto a estas prácticas se tienen las siguientes:

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

Se aplican políticas de no contratación de menores de edad.

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

Garantizan un ambiente seguro y saludable

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

Responsabilidad social empresarial con los proveedores. Se tienen períodos justos para la cancelación de sus obligaciones.

Políticas de precios justos.

Responsabilidad social empresarial con los usuarios. Se tienen en cuenta las quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios acerca del servicio prestado.

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

Responsabilidad social empresarial con la comunidad. Promueve la humanización no solo al interior de la empresa, sino que apoya a que la comunidad se involucre.

Generación de empleo

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

Responsabilidad social empresarial con el medio ambiente. Se tiene en cuenta la disposición final de los residuos sólidos y similares.

Uso eficiente de los residuos sólidos y similares.

4.3 Determinar el impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Cemex, 2014)

La responsabilidad social empresarial engloba las decisiones, medidas, actividades y acciones de ética realizadas durante la actividad económica. En los últimos años se ha creado consenso en el mundo empresarial alrededor de los impactos positivos que produce la ética empresarial en las organizaciones y en sus objetivos misionales: generar excedentes económicos, perdurar en el tiempo y producir bienes y servicios que el mercado demanda. (INCP, 2015)

Es así como el desempeño financiero de las empresas, al ceñirse a un código de ética y una política de gobierno corporativo, se ve beneficiado cuando su valor bursátil aumenta como producto de la confianza generada por factores como la mayor percepción de transparencia, la existencia de códigos para solucionar los conflictos de interés, la mejor calificación y mayor diversidad interna de los órganos de gobierno.

En América Latina, se ha observado los beneficios que trae la implementación de prácticas de Gobierno Corporativo, ya que se evidencia mejoras en su productividad, que es la prioridad de mayor peso, por ser esta pieza básica para obtener resultados financieros positivos; la imagen de integridad, ayudando a obtener mejores calificaciones crediticias, que disminuyen el costo del capital y deuda, lo que atrae nuevos inversionistas, e incrementar el precio de su acción y la atracción y retención de talento.

En cuanto a la imagen de la marca y su reputación, la ética se ha convertido en factor de diferenciación de marca que construye lealtad y confianza en el consumidor, factores que se ven reflejados en incrementos en las ventas, protección frente a nuevos competidores y variaciones en el precio.

En el marco de la Cultura Organizacional, entendida como la manera de ser y hacer las cosas en el día a día, la ética se convierte en un ingrediente que genera un sentido de identidad, aprendizaje continuo y mecanismos de control interno. Estos mecanismos están auto-regulados a través de la implementación de un código que mediante la creación y refuerzo de valores y principios que guían comportamientos adecuados para cada situación, le dan sentido y significado a las actuaciones de la empresa y de sus miembros. (INCP, 2015)

En lo que respecta al recurso humano, la responsabilidad social disminuye el absentismo, mejoran las tasas de retención de los talentos y aumentan su lealtad y compromiso. Debido a que disminuye las posiciones incómodas, da pautas de resolución de conflictos y la oportunidad de sentir que el impacto positivo de su labor concilia con sus expectativas de desarrollo humano, los negocios son parte de la actividad humana y, por lo tanto, son intrínsecamente morales.

En síntesis, los beneficios de la ética en la empresa tienen impacto directo en los resultados económicos y en el balance empresa sociedad, el verdadero reto se encuentra en la inclusión de un modelo de empresa sostenible y socialmente responsable, lo que implica un arduo trabajo en la cultura organizacional y una decisión explícita y comprometida de los directivos en adaptar códigos de ética y de gobierno corporativo.

Por último, la persona como miembro de una organización debe afrontar el hecho de que sus decisiones y comportamientos afectan al sistema individuo, organización, sociedad y que a su vez las determinaciones de su organización lo afectan. Frente a esta perspectiva las empresas y los individuos, al momento de tomar decisiones de vinculación o continuidad laboral, deben

establecer qué tipo de contraparte es la adecuada, es decir, cada uno debe confrontar sus expectativas éticas y de responsabilidad contra las de su organización y viceversa. (INCP, 2015)

La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella.

Enfatizan el poder social que adquiere la compañía en la medida que se ve inserta en una sociedad. Explican que existe una relación o contrato social entre las empresas y la comunidad en que participa. La empresa se ve presionada por la sociedad a participar activamente en lo social. (Fernández & Barbei, 2006)

Estudian el desarrollo de actividades de la empresa en cumplimiento a los derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, el respeto por el medio ambiente, la preocupación por un desarrollo sustentable.

En el ámbito de la RS, Hellriegel, Jackson y Slocum (2005), plantean que las consideraciones financieras de la empresa y accionistas siempre deben ser prioritarias, aunque entienden que el éxito a largo plazo requiere atender las preocupaciones y demandas de distintos grupos de personas. De ahí que el origen de los stakeholders, se remonta al de shareholders, donde el imperativo de la gestión empresarial tradicional consistía solamente en validar los resultados económicos por parte de los accionistas como únicos interesados en las organizaciones; sin embargo, actualmente existen otros grupos de interés tales como: clientes,

proveedores, gobierno, grupos influyentes, colaboradores, empleados, entre otros, que tienen la expectativa de la rendición de cuentas por parte de las organizaciones y empresas. (Herrera & Schlesinger, 2008)

También se debe mencionar que el contexto en el que se mueve la empresa, la responsabilidad social empresarial es una necesidad derivada del cambio de valores en la ciudadanía, que ha generado nuevas dinámicas empresariales y nuevos roles, por un lado un papel más activista de los consumidores, que existe mucho más que calidad en los productos y servicios, esperando que la empresa cuide el medio ambiente, que respete los derechos humanos y que sea transparente, por otro lado las grandes empresas exigen a sus proveedores contar con un mínimo de información social, que incremente los controles sobre la responsabilidad social.

La responsabilidad social empresarial posee ventajas internas como son: mejora el clima laboral, productividad, calidad, rentabilidad, cohesión interna, mejores profesionales, mayor control y gestión de riesgos, mayor atracción y retención del talento. En cuanto a lo externo se tienen beneficios como son la adjudicación de contratos, mayor fidelidad de los clientes, mejores relaciones comerciales con grandes empresas, premios, etiquetas distintivas, posicionamiento de marca, reconocimiento público, ventajas fiscales, y acceso a créditos y microcréditos.

De acuerdo a todo lo anteriormente citado, se tiene que el impacto que genera la responsabilidad social empresarial en las empresas, en este caso a la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S., es totalmente positivo, todo encamina a un mejoramiento interno y externo de la empresa, mejora desde su clima laboral hasta su

rendimiento y rentabilidad. Es por ello que en la actualidad la responsabilidad social no es una obligación para las empresas, debe ser una necesidad para mejorar en todos los aspectos que en ella intervienen. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir, de una manera detallada, que la responsabilidad social parte de un impacto positivo hacia los grupos de interés, de la siguiente manera:

Empleados. Alcanzado logros a través de la oportunidad laboral

Desarrollo personal a través de los logros obtenidos, como: Pago de estudios, adquisición de equipo de transporte, adquisición de algún bien raíz, sustento familiar, entre otros.

Comunidad. Capacitación grupal

Generación de trabajo

Promoción cultural y ambiental

Integración comunitaria

Medioambiente . Jornadas de arborización

Jornadas de embellecimiento de zonas verdes

Jornadas de recolección de basuras

Apoyo a caminatas ecológicas

Usuarios. Suficiente planta de personal

Adecuada ubicación en la sede física de la empresa

Adecuada dotación tecnológica

Calidad del personal trabajador

Proveedores. Pago sin retraso

Cumplimiento de las políticas de compra.

4.4 Elaborar un plan de acción que proponga estrategias para el buen funcionamiento social y ambiental, de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa.

Dada la importancia del trabajo realizado, y el poco conocimiento de las nociones de responsabilidad social empresarial por parte de los grupos de interés que interrelacionan con la empresa, se proponen algunas estrategias en busca de un mejor funcionamiento de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S., las cuales se toman de acuerdo a los datos recogidos y el análisis visual. Igualmente, se espera de parte de la empresa un mejor propósito para el cumplimiento de sus actividades, toda vez que de ello hace parte su responsabilidad social con su entorno.

Cuadro 25.

Plan de acción propuesto a la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez.

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	POLÍTICAS	INDICADOR	FECHA DE EJECUCIÓN
Dar a conocer a la comunidad en general, los beneficios de la responsabilidad social.	Sensibilizar a la comunidad, en temas de RSE. Socializar con empleados y comunidad, el debido manejo de los residuos sólidos.	Lograr que la totalidad de la comunidad conozca los beneficios y oportunidades de la responsabilidad social	-Elaboración de folletos -Implementación de publicidad	Eficiencia y eficacia en las labores realizadas	Número de habitantes/ Número de folletos entregados.	Septiembre – Octubre de 2016 (1 mes)
Capacitar a los empleados de la <i>ESE Hospital Isabel Celis Yáñez</i> sobre responsabilidad social.	Aprovechar la disposición del personal para ser capacitado, y así fortalecer y adquirir nuevos conocimientos que ayuden a ser más eficientes e incrementar el desarrollo organizacional. Brindar capacitación a los empleados, en busca de consolidar el establecimiento como una empresa con responsabilidad social.	Lograr en corto tiempo la eficiencia y eficacia de todo el personal vinculado con la <i>ESE Hospital Isabel Celis Yáñez</i> .	- Gestión para la consecución del capacitador. - Realización de la capacitación - Hacer seguimiento y evaluar las labores	Eficiencia y eficacia en la labor realizada a la comunidad	Número de empleados / número de capacitaciones	Octubre de 2016 (2 semanas)
Consolidar la imagen corporativa de la <i>ESE Hospital Isabel Celis Yáñez</i> y ampliar la cobertura de éstos, en el municipio de La Playa.	Dar a conocer la empresa a las diferentes comunidades del municipio de La Playa, buscando identificar la demanda potencial de sus servicios. Conservar el buen desempeño de la empresa para aumentar su demanda y acentuar su imagen en la región.	Logro de convenios o contratos con empresas y comunidades de la región.	- Realización de una campaña publicitaria - Gestión de convenios con empresas de la región.	Eficiencia y eficacia en la labor realizada a la comunidad.	Campaña publicitaria/ Convenios realizados	Septiembre – Diciembre de 2016 (3 meses)

Fuente: Autores del proyecto.

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico situacional de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S., utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer su responsabilidad social, se pudo determinar la falta de conocimiento de la misma, toda vez que se realizan acciones sin el debido conocimiento que deben ser aplicables al programa, catalogándose como filantrópicas, lo que indica que el cumplimiento de las normas de responsabilidad no se realizan correctamente.

Al identificar las prácticas de responsabilidad social ejecutadas en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S con sus grupos de interés, se tiene que la empresa no cumple a cabalidad con las mismas, siendo poco satisfactorios los servicios que allí se prestan y los trámites que se realizan, siendo éstos demorados, lo que indica que en cuanto a sus usuarios, no existe una responsabilidad que atraiga. En cuanto a sus empleados, se cumple con el pago de sus salarios con base a la ley, al igual que se está generando empleo, lo que ayuda al sostenimiento familiar y a sus logros profesionales.

En cuanto al impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S, se tiene que es afirmativo, toda vez que con un programa de los mencionados, en una empresa como éstas, contribuirá a la sostenibilidad de la misma, ya que genera rentabilidad, imagen y credibilidad, además que aporta al medio ambiente, en cuanto a la adecuada recolección de residuos y propagación en campañas de ahorro de energía y agua.

Finalmente se elaboró un plan de acción, con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento social y ambiental, de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa. Éste enfatiza en su responsabilidad, la cual se vio bastante debilitada en la entidad.

Capítulo 6. Recomendaciones

Realizar campañas de concientización sobre responsabilidad social empresarial, buscando dar nociones de las mismas y velar porque sean tenidas en cuenta por los diferentes grupos de interés que interrelacionan con la empresa.

Mejorar el servicio prestado a sus usuarios, toda vez que no se está cumpliendo con la satisfacción de éstos, debiéndose aprovechar el personal que hace parte de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S, para de esta manera cumplir con su responsabilidad social hacia sus grupos de interés. Igualmente, realizar campañas en pro del mejoramiento del medio ambiente.

Dado el impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez, del municipio de La Playa, N.S, se recomienda realizar capacitaciones a sus empleados y comunidad en general, con el fin de mostrar los beneficios de dicho programa, hacia todos los grupos de interés que interrelacionan con la empresa.

Llevar a cabo el plan de acción propuesto, con el fin de implementar las estrategias y así obtener los resultados esperados como una empresa socialmente responsable.

Referencias

- Agama, D. Y. (2014). *Inclusión económica y social en la educación superior*. Quito: Universidad Católica del Ecuador.
- Alcaldía de La Playa de Belén. (2015). *ESE Hospital Isabel Celis Yáñez*. Obtenido de http://www.laplayadebelen-nortedesantander.gov.co/Entidades_descentralizadas.shtml?apc=lbEmpresas%20de%20econom%EDa%20mixta-1-&x=1951502
- Banco de Bogotá. (2005). *RSE*. Obtenido de www.bancodebogota.com/portal/page?_pageid=1773,163299075&_dad=portal&_schema=PORTAL
- Bancolombia. (2008). *RSE*. Obtenido de www.grupobancolombia.com/home/index.asp
- Beltrán, J. H., & Ganem, D. A. (2014). *Propuesta de sensibilización en responsabilidad social empresarial al público interno. caso: global forest lumber company*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Boletín Iram. (2006). *Norma ISO 26000*. Obtenido de www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf
- Camacho, S. (2009). *Beneficios de la RSE*. Obtenido de www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadesocial.pdf
- Carapaica, L. M. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de www.gerencia.com/articulo/que-es-la-responsabilidad-social-empresarial
- Cemex. (2014). *Manual de Contenidos de Forum Empresa*. Obtenido de www.empresa.org
- Cortés, J. C. (2014). *Diseño de la aplicación de la norma ISO 26000:2010 en los principios de direccionamiento estratégico*. México.
- Crediservir. (2007). *Historia de la cooperativa Crediservir*. Obtenido de www.crediservir.com
- Empresa de Servicios Públicos de Ocaña. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de www.laespo.com
- Eumed. (2014). *Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>
- Fernández, L., & Barbei, A. (2006). *La Medición en Contabilidad: Un Análisis de sus Elementos y Limitaciones*. Actualidad Contable FACES.

- Fundibeq. (2012). *Norma ISO 14001*. Obtenido de www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/gestion_ambiental.pdf
- Gray, & Friedman, R. (1996). *Capitalism and Freedom*. Chicago: Universidad de Chicago.
- Herrera, A., & Schlesinger, M. (2008). Dimensionalidad de la Responsabilidad Social Empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales*, 37-59.
- INCP. (2015). *La ética empresarial, su impacto en la empresa y en el recurso humano*. Obtenido de <http://www.incp.org.co/incp/document/la-etica-empresarial-su-impacto-en-la-empresa-y-en-el-recurso-humano/>
- Medina, L., Ramirez, J., & Hernández, A. (2010). *Teorías sobre la responsabilidad social empresarial (RSE)*. Obtenido de www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/resumenes/Medina_Teor%C3%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Minhacienda. (2008). *Normativa*. Obtenido de www.minhacienda.gov.co/cvn/1665/article-93439.html
- Ministerio de Educación Nacional. (2006). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html
- Nope, W. A. (2008). *Responsabilidad social empresarial aplicaciones en el sector agropecuario*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Ramírez, J. A., & Franco, E. (2011). *Responsabilidad social empresarial: estudio de caso para la empresa Publiter Ltda., con base en la norma técnica colombiana GTC 180*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- Rojas, A. L. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen%20Colombia.pdf>
- Rovira, M. (2002). *El proceso de elaboración del informe medioambiental*. Barcelona: Universidad de Barcelona, España.
- Social Accountability International. (2001). *Norma SA-8000*. Obtenido de www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf
- Superindustria. (2011). *Ley 1480 de 2011*. Obtenido de www.sic.gov.co/oldest/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2011/Ley_1480_Estatuto_Consumidor.pdf

UVM. (2013). *Laureate International Universities*. Obtenido de www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/.../a_gerencia.doc

Van Dalen, D. B., & Meyer, W. J. (2011). *Manual de técnica de la investigación educacional*. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

World Business Council for Sustainable Development. (1991). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <http://www.wbcsd.org/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1>

Apéndice

Apéndice A. Entrevista dirigida al Gerente del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Caracterizar las prácticas de responsabilidad social en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo considera la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez?

2. ¿Qué opina de la situación económica de esta empresa?

3. ¿Qué opinión tiene acerca de la situación productiva (prestación de servicios) de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez?

4. ¿Cómo es el compromiso con el desarrollo social de esta empresa en el municipio de La Playa?

5. ¿Qué opina del compromiso ecológico de la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez?

6. ¿De qué manera puede sostenerse esta empresa en el municipio de La Playa los próximos cinco años?

7. ¿Podría hacerlo con la situación que tienen actualmente?

8. ¿Esta empresa tiene perfil competitivo en RSE ante otras empresas con similar actividad económica dentro o fuera del municipio?

9. ¿Reconoce las causas para no contar con un nivel competitivo apropiado en cuanto a RSE?

10. ¿Cómo es la dotación tecnológica de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

12. ¿Qué mecanismos se deben plantear para mejorar la RSE de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice B. Encuesta dirigido a los empleados del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Caracterizar las prácticas de responsabilidad social en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es su antigüedad como trabajador en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S.?

Entre 2-4 meses _____

4-6 meses _____

Más de seis meses _____

2. ¿Qué tipo de contratación sostiene con la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez?

A término fijo _____

Indefinido _____

Temporales _____

Otro _____ ¿Cuál? _____

3. ¿La empresa le cancela los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

4. ¿Cuál es el salario que devenga mensualmente?

Menos de un salario mínimo legal vigente (SMLV) _____

Un salario mínimo legal vigente _____

Más de un salario mínimo legal vigente _____

5. ¿Existe cumplimiento por parte de la empresa, en el pago de su salario mensual?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

6. ¿Cuenta con seguridad en salud?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

7. ¿Recibe incentivos por parte de la empresa?

Si _____ Tipo de incentivo _____

No _____

8. ¿Cómo se siente respecto a esta oportunidad laboral en la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

Muy satisfecho _____ Satisfecho _____ Poco satisfecho _____ Insatisfecho _____

¿Porqué? _____

9. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?

Si ___ No ___ ¿Cuáles? _____

10. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?

Si ___ No ___ ¿Por qué? _____

11. ¿Qué beneficios personales ha obtenido a través de esta oportunidad laboral?

Pago de estudios _____

Adquisición de equipo de transporte _____

Adquisición de algún bien raíz _____

Sustento familiar _____

Primera experiencia laboral _____

Fortalecimiento de experiencia laboral _____

Otros _____ ¿Cuáles? _____

Ninguno _____

12. ¿Qué beneficios comunitarios ha ofrecido la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

Capacitación grupal _____

Generación de trabajo _____

Promoción cultural y ambiental _____

Integración comunitaria _____

Todos _____

Ninguno _____

Otros _____ ¿Cuáles? _____

13. ¿Qué beneficios empresariales ha obtenido de la ESE Hospital Isabel Celis Yañez?

Creación de empresa comercial _____

Creación de una empresa de servicios _____

Dotación de maquinaria y equipo _____

Adquisición de inventarios _____

Legalización de alguna actividad económica _____

Otros _____ ¿Cuáles? _____

14. ¿De qué forma apoya la ESE Hospital Isabel Celis Yañez la promoción ecológica de la zona?

Jornadas de arborización_____

Jornadas de limpieza de fuentes de agua_____

Jornadas de reducción de contaminación auditiva_____

Jornadas de reducción de contaminación visual_____

Jornadas de reducción de contaminación del aire_____

Jornadas de embellecimiento de zonas verdes_____

Jornadas de recolección de basuras_____

Apoyo a caminatas ecológicas_____

Otras_____¿Cuáles? _____

15. ¿Considera que la ESE Hospital Isabel Celis Yañez aporta al desarrollo empresarial del municipio de La Playa?

Si___ No___ ¿Cómo?_____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice C. Encuesta dirigida a los usuarios del Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Caracterizar las prácticas de responsabilidad social en la ESE Hospital Isabel Celis Yáñez, del municipio de La Playa, N.S.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo se siente respecto a los servicios ofrecidos por el Hospital Isabel Celis Yáñez?

Muy satisfecho____ Satisfecho____ Poco satisfecho____ Insatisfecho____

¿Por qué?_____

2. ¿Cómo considera la calidad de los servicios ofrecidos por esta empresa?

Excelente____ Buena____ Regular____ Mala____

¿Por qué?_____

3. ¿Cuáles considera son las fortalezas del Hospital Isabel Celis Yáñez?

Suficiente planta de personal____

Amplia cobertura comercial____

Óptima calidad de los servicios____

Amplio portafolio de servicios____

Adecuada ubicación en la sede física de la empresa____

Adecuada dotación tecnológica____

Esmerada atención al público____

Calidad del personal trabajador____

Alto sentido de pertenencia del personal trabajador____

Ninguna____

Otras____ ¿Cuáles?

4. ¿Cuáles considera son las debilidades del Hospital Isabel Celis Yáñez?

Insuficiente planta de personal____
 Baja calidad del personal trabajador____
 Bajo sentido de pertenencia del personal trabajador____
 Reducido portafolio de servicios____
 Deficiente dotación tecnológica____
 Lentitud en trámites para algunos servicios____
 Inadecuada atención al usuario____
 Todas____
 Ninguna____
 Otras____ ¿Cuáles?_____

5. ¿Cuáles considera son las oportunidades del Hospital Isabel Celis Yáñez?

Alta demanda de los servicios ofrecidos____
 Escasa competencia para la empresa____
 Crecimiento demográfico del municipio____
 Imagen y reconocimiento de la empresa____
 Incremento de número de usuarios____
 Imagen y reconocimiento ante la comunidad en general____
 Otras____
 Ninguna____

6. ¿Cuáles considera son las amenazas de esta empresa?

Bajo nivel de demanda de los servicios ofrecidos____
 Alteración del orden público en la zona____
 Acelerado avance tecnológico____
 Otras____ ¿Cuáles?_____
 Ninguna____

7. ¿En qué aspectos considera debe mejorar esta empresa?

Ampliar portafolio de productos y/o servicios____
 Mayor compromiso con la atención al usuario____
 Adecuar planta física____
 Implementar publicidad y mercadeo____
 Otros____ ¿Cuáles?_____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!