

	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 ACADEMICO		1(114)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LINA MARÍA PÉREZ TRIGOS ROSA MARÍA TORRADO CAÑIZAREZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, PARA LA IPS NUEVO MILIENIO DE ÁBREGO, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN			
<p>PARA EL PRESENTE PROYECTO SE REALIZÓ UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL SOBRE LA PRÁCTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA IPS NUEVO MILENIO, UTILIZANDO LA MATRIZ DOFA, CON EL FIN DE CONOCER LAS FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS; ASÍ MISMO, SE ESTABLECIERON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS, PARA IDENTIFICAR SUS DEMANDAS Y REQUERIMIENTOS; Y, FINALMENTE, SE DISEÑA UN PLAN DE ACCIÓN, QUE PERMITA MEJORAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 114	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 25	CD-ROM: 1

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL,
PARA LA IPS NUEVO MILENIO DEL MUNICIPIO DE ABREGO, NORTE DE
SANTANDER**

Autores:

LINA MARÍA PÉREZ TRIGOS

ROSA MARÍA TORRADO CAÑIZARES

Proyecto de grado para optar al título de Administradoras de Empresas

Director

ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL

Magíster

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

Ocaña , Colombia

julio de 2018

Índice

Introducción	xiii
Capítulo 1. Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial, para la IPS Nuevo Milenio del Municipio de Abrego, Norte de Santander.....	15
1.1 Descripción del Problema.....	15
1.2 Formulación del Problema.....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo General.	18
1.3.2 Objetivos Específicos.	18
1.4 Justificación	18
1.5 Delimitación.....	19
1.5.1 Delimitación conceptual.....	19
1.5.2 Delimitación operativa.	19
1.5.3 Delimitación temporal.	20
1.5.4 Delimitación geográfica.	20
Capítulo 2. Marco Referencial.....	21
2.1 Marco Histórico	21
2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional.	21
2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional.	25
2.1.3 Antecedentes históricos de la IPS Nuevo Milenio.	30
2.2 Marco Conceptual.....	31
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.	31
2.2.2 Matriz DOFA.	37
2.2.3 Grupos de interés.....	38
2.2.4 Plan de acción.....	38
2.2.5 Diagnóstico Situacional.....	39

2.3 Marco Teórico.....	39
2.3.1 La teoría de los grupos de interés.....	39
2.3.2 Teoría de los stakeholders.	42
2.3.3 La teoría de la legitimación.	44
2.3.4 Teoría de la actuación social de la empresa.	46
2.4 Marco Legal.....	47
2.4.1 Constitución Política de Colombia.....	47
2.4.2 Ley 70 de 2010.....	50
2.4.3 ISO 26000.....	52
2.4.4 Norma SA-8000.	54
2.4.5 Norma ISO 14001.	56
2.4.6 Norma SGE 21:2008.	56
Capítulo 3. Diseño Metodológico	58
3.1 Tipo de Investigación	58
3.2 Población	58
3.3 Muestra	59
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	61
Capítulo 4. Presentación de resultados	62
4.1. Realización del diagnóstico situacional sobre la práctica de la responsabilidad social empresarial en la IPS Nuevo Milenio, mediante la matriz DOFA	62
4.2 Establecer los grupos de interés de la IPS Nuevo Milenio, para identificar sus demandas y requerimientos	93
4.2.1 Prácticas de responsabilidad social ejecutadas con los grupos de interés.	95
4.3 Diseñar un plan de acción para la IPS Nuevo Milenio, que permita mejorar la responsabilidad social empresarial	97
Capítulo 5. Conclusiones	100
Capítulo 6. Recomendaciones	101

Referencias..... 102

Lista de tablas

Tabla 1 Conocimientos de RSE por parte de los empleados, como requisito en la contratación	62
Tabla 2 Apreciación dentro del organigrama, sobre conocimiento de la existencia de un departamento o persona encargada del área de RSE	63
Tabla 3 Establecimiento de un fácil acceso para la participación del personal	64
Tabla 4 Desarrollo de reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos en los que participa	65
Tabla 5 Fomento de igualdad de oportunidades, no discriminación en sus contrataciones o la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores	66
Tabla 6 Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo	67
Tabla 7 Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias.....	68
Tabla 8 Realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados	69
Tabla 9 Salarios justos y equivalentes en comparación con otras empresas del sector	70
Tabla 10 Actuación de manera profesional en los procesos de cese de actividades de los trabajadores (sea involuntaria o voluntaria).....	71
Tabla 11 Realización de un informe anual (público) sobre el medio ambiente.....	72
Tabla 12 Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente	73
Tabla 13 Promoción del reciclado de insumos y otros productos	74
Tabla 14 Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía	75
Tabla 15 Mecanismos accesibles y legítimos, para resolver conflictos con los grupos de interés	76

Tabla 16 Respeto en la organización de los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos.....	77
Tabla 17 Conocimiento de la realización de RSE en la IPS	78
Tabla 18 Motivación a participar en el cumplimiento de deberes y derechos	79
Tabla 19 Preocupación por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios	80
Tabla 20 Vivencia de un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos	81
Tabla 21 Solución a las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios..	82
Tabla 22 Las condiciones que brinda la IPS para la salud son las necesarias	83
Tabla 23 Consentimiento informado solicitado para realización de procedimiento.....	84
Tabla 24 Apreciación referente al trato dado por los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios.....	85
Tabla 25 Seguridad de las instalaciones de la IPS	86
Tabla 26 Matriz DOFA	93
Tabla 27 Matriz axiológica en relación a la IPS Nuevo Milenio.....	94
Tabla 28 Grupos de interés que interactúan con la IPS Nuevo Milenio	97
Tabla 29 Plan de acción	99

Lista de gráficas

Figura 1. Conocimientos de RSE por parte de los empleados, como requisito en la contratación..	62
Figura 2. Apreciación dentro del organigrama, sobre conocimiento de la existencia de un departamento o persona encargada del área de RSE.	63
Figura 3. Establecimiento de un fácil acceso para la participación del personal.....	64
Figura 4. Desarrollo de reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos en los que participa..	65
Figura 5. Fomento de igualdad de oportunidades, no discriminación en sus contrataciones o la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores.	66
Figura 6. Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo.....	67
Figura 7. Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias.....	68
Figura 8. Se realizan encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados.	69
Figura 9. Salarios justos y equivalentes en comparación con otras empresas del sector.....	70
Figura 10. Actuación de manera profesional en los procesos de cese de actividades de los trabajadores (sea involuntaria o voluntaria).....	71
Figura 11. Realización de un informe anual (público) sobre el medio ambiente.	72
Figura 12. Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente.	73
Figura 13. Promoción del reciclado de insumos y otros productos.....	74
Figura 14. Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía.	75

Figura 15. Mecanismos accesibles y legítimos, para resolver conflictos con los grupos de interés.....	76
Figura 16. Respeto en la organización de los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos.....	77
Figura 17. Conocimiento de la realización de RSE en la IPS.....	78
Figura 18. Motivación a participar en el cumplimiento de deberes y derechos.	79
Figura 19. Preocupación por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios.....	80
Figura 20. Vivencia de un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos.....	81
Figura 21. Solución a las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios..	82
Figura 22. Las condiciones que brinda la IPS para la salud son las necesarias.....	83
Figura 23. Consentimiento informado solicitado para realización de procedimiento.	84
Figura 24. Apreciación referente al trato dado por los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios.....	85
Figura 25. Seguridad de las instalaciones de la IPS.....	86

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida al Gerente de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Abrego. 103

Apéndice B. Encuesta dirigido a los empleados de la IPS Nuevo Milenio del municipio de
Ábrego..... 103

Apéndice C. Encuesta dirigida a los usuarios de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Ábrego.
..... 103

Introducción

El trabajo titulado “Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial, para la IPS Nuevo Milenio del Municipio de Abrego, Norte de Santander”, se desarrolla de acuerdo a la necesidad mostrada por la empresa en el escaso conocimiento de las prácticas que en ella se ejecutan, teniendo en cuenta que hoy en día la responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, permitiendo que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; conllevando a un beneficio en la calidad y satisfacción del usuario.

Para llevar a cabo la realización del proyecto se desarrollaron los objetivos planteados, los cuales consistieron en la realización de un diagnóstico situacional sobre la práctica de la responsabilidad social empresarial de la IPS Nuevo Milenio, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; se establecieron los distintos grupos de interés de la IPS Nuevo Milenio, para identificar sus demandas y requerimientos; y, finalmente, se diseñó un plan de acción para la IPS Nuevo Milenio, que permita mejorar la responsabilidad social empresarial.

En conclusión se obtuvo que, el trabajo desarrollado se considera como un aporte y orientación a la IPS Nuevo Milenio, 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 Administradores de Empresas y así ponerlos al servicio de la comunidad.

Capítulo 1. Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial, para la IPS Nuevo Milenio del Municipio de Abrego, Norte de Santander

1.1 Descripción del Problema

En el ámbito organizacional surge una variable fundamental que es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la cual hace referencia a:

La capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno. (Rodríguez & Martínez, 2013)

Contar con la clasificación de empresa socialmente responsable se ha convertido en requisito para competir en mercados internacionales. El mercado internacional exige que se cumplan y respeten determinados estándares en material social y ambiental, cada día existen más regulaciones sobre este tema y lograr obtener las certificaciones es un proceso exigente. Una verdadera estrategia de responsabilidad social dependerá de la actitud sincera de la empresa con su entorno. La responsabilidad social permite ganar legitimidad y aceptación social (Vives & Peinado, 2011).

Tomando como base lo anterior, y enfocados en el área de la salud, se encuentra en (Serna Quintero, 2011), que en Colombia la ley de la reforma de la seguridad social en salud (ley 100 de 1.993), instauró dos regímenes de aseguramiento para la prevención y gestión de los riesgos asociados a enfermedad y maternidad: el régimen contributivo (RC), que se destina para los trabajadores y sus familias y el cual es financiado a través de impuestos a la nómina para que cada afiliado al régimen contribuya con un porcentaje de sus ingresos fijado por la ley; y el régimen subsidiado (RS), que se destina para la población sin capacidad de pago, y éste se financia dada una mezcla de impuestos generales y subsidios cruzados de la financiación del régimen contributivo; sin dejar a un lado que para los afiliados tanto del RC como del RS deban efectuar copagos o cuotas moderadas en el momento que requieran del servicio de salud y del pago de los respectivos medicamentos recetados por las empresas promotoras de salud (EPS).

El subsector salud, posee problemas en lo que refiere a poder equilibrar los servicios que se aprueban por vías legales y no están cubiertos por el plan obligatorio de salud (POS), frente a los recursos financieros destinados en el sistema para cubrirlos; la visión de las cortes y jueces respecto de la defensa del derecho a la salud el cual impone la práctica de procedimientos y técnicas en un POS universal no definido claramente en la ley, que implica recursos no presupuestados ni por el sistema ni por las EPS; inestabilidad del sistema general de seguridad social por el marco legal y costos de servicios NO POS; baja tasa de recobro al fondo de solidaridad y garantía (FOSYGA); crecimiento de EPS formando monopolios y la competencia desleal que se da en el sector (Serna, 2011).

Por tal motivo, las empresas se han preocupado principalmente por la producción de capital económico, desfavoreciendo y eludiendo su responsabilidad. La preocupación última se ha centrado en el favorecimiento interno y la producción, sin tener en cuenta los efectos en su stakeholder, entendido éste como el recurso humano de la empresa, los clientes, la comunidad y el medio ambiente entre otros (Obando Joya, 2008).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, mediante distintos autores, se percibe la necesidad de realizar un diseño de un programa de responsabilidad social empresarial, para la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Abrego, N.S., ya que más que un requisito empresarial es un requerimiento para la competitividad y el sostenimiento, valor agregado sistematizado sobre la responsabilidad social empresarial. Ello, teniendo en cuenta el 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

¿En qué contribuye el diseño de un programa de responsabilidad social empresarial, para la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Abrego, N.S.?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General. Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Abrego, Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos Específicos. Realizar un diagnóstico situacional sobre la práctica de la responsabilidad social empresarial de la IPS Nuevo Milenio, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Establecer los grupos de interés de la IPS Nuevo Milenio, para identificar sus demandas y requerimientos.

Diseñar un plan de acción para la IPS Nuevo Milenio, que permita mejorar la responsabilidad social empresarial.

1.4 Justificación

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un valor intangible en la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa (Roper, 2014).

Lo primero que debe tener en cuenta una empresa o institución es que la RSE no es un gasto, sino una inversión y proporciona los siguientes beneficios: Disminuye los costos por paralización de operaciones o seguridad, al reducir la posibilidad de conflictos con la población, mejora la productividad, al contar con trabajadores motivados, lo cual contribuye a incrementar

su fidelidad con la empresa, perfecciona el ambiente interno y la seguridad de los trabajadores, al considerar sus necesidades, enriquece el ambiente externo, al identificar y mitigar los impactos que sus actividades pueden generar en el entorno, brinda una imagen de responsabilidad en la empresa (Mendoza, Hernández, & García, 2013).

Hoy en día la responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, permitiendo que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad. Todo esto aporta a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización (Martín, 2016).

1.5 Delimitación

1.5.1 Delimitación conceptual. En la realización de este estudio se tuvieron en cuenta los siguientes temas: Responsabilidad Social Empresarial, diagnóstico situacional, grupos de interés, plan de acción, matriz DOFA.

1.5.2 Delimitación operativa. El cumplimiento de los objetivos del siguiente estudio puede ser afectado por distintos factores. De surgir en el desarrollo del mismo, algún

inconveniente que amerite modificaciones significativas, éstas serán consultadas con el director del mismo y comunicadas al Comité Curricular.

1.5.3 Delimitación temporal. La realización del proyecto tuvo duración de ocho (8) semanas, a partir de la aprobación del mismo, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Delimitación geográfica. La realización del trabajo de grado fue llevada a cabo en las instalaciones de la IPS Nuevo Milenio, ubicada en el municipio de Abrego, Norte de Santander.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional. La Responsabilidad Social Empresarial, nace en los años 20 del siglo XX y se fortalece en 50's y 60's y se inicia por la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente de alguna manera este uso se devolver a la sociedad dichos beneficios. Las empresas creen riqueza o no, en el uso o no de un factor productivo, por lo tanto deben ser responsables de ello, por consiguiente deben ir más allá de la generación de trabajo, riqueza para los dueños del recurso financiero, deben velar por el bienestar de la comunidad donde se encuentra enclavada. La importancia y el interés por la RSE no es nuevo, desde mediados del siglo XX se consideraba que “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisions “Howard Bowen en “Social Responsibilities of the Businessman”. Harper New York. 1953 (Cajiga, 2007).

De tal forma que la Responsabilidad Social Empresarial ya no es discurso filosófico - en la década de los 60's – sino que es parte de la gestión empresarial en la década de 70, por consiguiente en los 80's lleva a la conformación de un contexto socialmente responsable y a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés que rodean a la organización en su devenir comercial (Cajiga, 2007).

Uno de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) vino de manera objetiva de la iniciativa del “Pacto Global” (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, el Señor Kofi Annan, en el FORO ECONOMICO MUNDIAL, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999 (Cajiga, 2007).

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

En su fase operacional su finalidad es posibilitar a todos los pueblos del mundo compartir y acceder a los beneficios de la globalización de la economía e inyectar en el libre mercado mundial valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas de los humanos. (Cajiga, 2007, p.3)

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

Los diez principios universales del Pacto Global se derivaron, básicamente, de: La Declaración Universal de Derechos Humanos; La Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos fundamentales en el trabajo; La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

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

Pacto Global se fundamenta en la búsqueda de manejo y solución de los problemas mundiales identificados en la Cumbre Mundial del Pacto de Naciones Unidas en Ginebra, Suiza, dichos problemas, entre otros, son: La pobreza y el analfabetismo; La crisis poblacional; El conflicto global; y Los problemas del medio ambiente.

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

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

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

Así mismo, 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. (Cajiga, 2007)

Es evidente que muchas empresas del mundo reconocen hoy los beneficios de incorporar prácticas y políticas socialmente responsables. Igualmente, existen estudios empíricos que demuestran los impactos positivos de la RSE en aspectos como el desempeño financiero, los costos operativos, la imagen de marca y la reputación de las empresas. Sin embargo, la incorporación de políticas y prácticas de RSE en Latinoamérica, es aún incipiente y la mayor parte del interés se presenta en las grandes empresas. No obstante, existe una creciente presión

sobre las empresas de la región para que incorporen los conceptos de RSE, no sólo con el fin de competir eficientemente, sino incluso, de garantizar acceso a los mercados internacionales, donde gobiernos y consumidores exigen cada vez más este tipo de prácticas. (Cajiga, p.5)

2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional. Según el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (CCRE), las compañías que más han aportado a este hecho son las del Estado, 20%; de servicios públicos, 12%, y de papel y cartón, 11%.

Así lo piensan los colombianos porque, a su juicio, generan empleo, promueven la educación, apoyan a las poblaciones vulnerables, protegen el medio ambiente y promueven el bienestar de la comunidad, explica Javier Torres, directivo del Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, que llevó a cabo el sondeo.

El hablar de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es hablar de un tema que se está trabajando en el ámbito público y privado, como eje estratégico que con lleva competitividad, sostenimiento continuo y desarrollo en las organizaciones sin importar el sector productivo ni la actividad comercial a la que se dedique, y en la actualidad es una necesidad en la gestión empresarial como mecanismo de reconocimiento y posicionamiento (Rojas, 2012).

Es tal su importancia que, en Colombia, en el primer semestre del 2005 se llevaron a cabo cerca de 15 eventos donde la temática y problemática prioritaria era la Responsabilidad Social Empresarial, de ahí su categoría, eficacia y el beneficio que despierta y genera en todos los

actores de la realidad nacional e internacional. Es por ello que día a día se toman decisiones gerenciales enfocadas hacia el desarrollo de la RSE, que están enfocadas hacia el axioma e combinación de prácticas éticas y socialmente responsables a la gestión administrativa en todos sus campos de acción de la organización, que son necesarias en la generación de confianza en los nichos y segmentos de mercados en los cuales la organización hace presencia: esta actuación es asumir los resultados por aquello que se ha hecho, conocer el impacto de dichas actitudes, como también identificar los riesgos, debilidades, oportunidades y fortalezas que se presentan a una organización. (Rojas, p.3)

Colombia se adhirió al Pacto Global en el 2004 y en ésta materia es uno de los países más destacados en cuanto al número de empresas que se han incorporado a la Red de Actividades de Responsabilidad Social Empresarial; pues, a finales del 2008, 180 empresas colombianas se habían adherido al Pacto y más las compañías multinacionales el número que se registró fue de 450 compañías que integraban la red de responsabilidad social en Colombia. Esta dinámica del auge que ha tenido el Pacto en Colombia, lo corrobora la encuesta sobre Mejores Prácticas Corporativas (MPC) en las empresas colombianas que llevó a cabo y publicó la Superfinanciera en septiembre de 2008 siendo altamente significativo porque “evidencia el positivo trabajo que han hecho en este sentido las compañías inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC). (Rojas, p.4)

En Colombia se ha venido implementando la Responsabilidad Social Empresarial mediante un proceso que se puede caracterizar en tres momentos que precisan la evolución de la

RSE, según James Austin, Gustavo Herrero y Ezequiel Reficco, estos momentos son los siguientes:

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

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

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

Etapas defensivas. Las organizaciones niegan prácticas, efectos o responsabilidades, lo hacen para defenderse contra ataques a su reputación que podrían en el corto plazo afectar las ventas, el reclutamiento, la productividad y la marca. (Cajiga, p.9)

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

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

Etapa de estrategia. Integran el tema social en sus estrategias centrales de negocios para mejorar el valor económico a largo plazo y obtener ventajas al ser los primeros en alinear la estrategia y las innovaciones de procesos con el tema social. (Cajiga, p.10)

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

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

Sin embargo, se ilustra esta situación con las donaciones que recibió la Fundación Colfuturo por valor de US\$ 30 millones, de parte de la empresa privada, para que a partir del 2010 mil estudiantes puedan realizar maestrías y doctorados en el exterior. El dirigente empresarial Sarmiento Angulo señaló que el interés de los empresarios es "contribuir de manera responsable al desarrollo y crecimiento del país, fomentando la competitividad y productividad a través del aprendizaje y generación de conocimiento para los profesionales, en las mejores universidades del mundo". (Cajiga, 2010, p. 10)

Otra forma de entender la evolución histórica que ha tenido la responsabilidad social empresarial, (Correa, Juan G, 2007), distingue tres fases que posibilitan una mejor comprensión

del concepto, que son: Una fase inicial: que está comprendida desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX, en dicho periodo no existe un marco conceptual sobre RSE, sin embargo algunas empresas desarrollaban actividades de tipo filantrópica y asistencia social. Una fase segunda: que se desarrolla en la segunda mitad del siglo XX, las organizaciones, asumen un papel más crítico, con respecto a su accionar empresarial y los efectos que esta podía tener sobre el entorno que los rodean, el estado inicia un proceso de vigilancia y control para salvaguardar los intereses públicos y el medio ambiente. En la tercera fase: se caracteriza por una interrelación más estrecha entre estado y empresa, que crece con políticas más reguladoras, en cuanto a la acción empresarial, lo que permite que se unan organizaciones y grupos de interés, que estimulan a un compromiso serio y coherente, y de largo plazo ante las necesidades que se venían identificando en la sociedad.

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

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

“El tránsito hacia un modelo cooperativo de relaciones laborales”, fue considerado como positivo por gremios como la Andi, Acopi, Asoflores y otras instituciones que buscan establecer relaciones armónicas y duraderas entre empresarios y trabajadores. (Cajiga, p.10)

No obstante, el informe referido afirma que dicho proceso no continuo y que por el contrario que Peldar S.A. desarrollo una serie de estrategias diferentes no socializadas por el sindicato, que incluso “puso en duda la buena...,(de la empresa por el incumplimiento a los acuerdos pactados).., faltando (de esta manera) al principio de la transparencia”.(Cajiga, p.11).

2.1.3 Antecedentes históricos de la IPS Nuevo Milenio. Nuevo milenio IPS fue fundada el 26 de enero del 2016 en la ciudad de Abrego como sociedad por acciones simplificadas por iniciativa del médico Alfonso Díaz y el cual creo el proyecto de una institución basada en un trato digno y humanizado a los usuarios direccionando la prestación de servicio de calidad a los usuarios, las familias y partes interesadas.

Actualmente Nuevo Milenio está ubicada en la Calle 11 No.5-01 Bolívar y se ha posicionado en la provincia de Abrego como una IPS reconocida en EPS que han depositado la confianza en la institución, creciendo progresivamente y ampliando su portafolio de servicios que pretende aportar mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios, durante el proceso integral de atención en salud, mediante una atención profesional con estándares de calidad y oportunidad de los servicios, enfocándose en atender las necesidades y expectativas de sus clientes, cuenta con un grupo de profesionales para sus servicios entre especialistas, médicos

generales, médicos especialistas, odontólogos, terapeutas, enfermeras, psicólogo, nutricionistas y auxiliares de enfermería.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial. Tiene como fundamento fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés. Uno de los objetivos de la responsabilidad social empresarial es la de fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés implementando procesos de responsabilidad social al interior, generando beneficios para las empresas (Rodríguez, 2007).

A su vez, la responsabilidad social se enfoca en el compromiso permanente de los negocios de comportarse éticamente y de contribuir al desarrollo económico al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local y de la familia en general (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2005).

Ventajas de la Responsabilidad Social para la Empresa. Además de contribuir a la sociedad, a la conservación y protección de los recursos naturales y al medio ambiente en general; la responsabilidad social empresarial resulta con frecuencia también favorable para la

empresa en términos económicos; representando una inversión que repercute en beneficios financieros, produciendo retornos en utilidades a largo y mediano plazo.

La responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

En pocas palabras la responsabilidad social produce reducción de costos operativos, mejora la imagen de la marca en el mercado y logra mayor identidad y sentido de pertenencia de sus colaboradores, lo que se convierte en el mejor negocio, no con visión cortoplacista, sino también con miras al futuro.

La aplicación de programas de Responsabilidad social empresarial, mejora el desempeño financiero, aumenta la lealtad de los consumidores e incrementa las ventas, aumenta la productividad y calidad, mejora la capacidad para retener y contratar a los mejores empleados y favorece el acceso a capitales de las empresas (Fundación Cordón de Plata, 2010).

Como se es socialmente responsable. Las empresas no son entidades aisladas, sino que son una parte más de la sociedad, y tienen gran poder sobre la misma, son generadoras de empleo, desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico, provocan un impacto en las localidades donde desarrollan su actividad.... Este impacto que tiene la empresa sobre su entorno y la sociedad que les rodea es la que cada vez más motiva a las empresas a orientar su estrategia hacia la Responsabilidad Social, cuyo objetivo es integrar en la gestión valores éticos como la calidad de la vida laboral, respeto al medio ambiente, igualdad, solidaridad.... Se trata de un acto voluntario (por encima de lo que establece la legislación) que no ha de entenderse como un coste sino como una inversión que será recuperada y generará beneficios constantes. (Fundación Cordón de Plata, p.3)

En todo el mundo la revelación de lo Social está adquiriendo fuerza creciente. El reconocimiento del valor de los recursos humanos, de la relación de la institución con la sociedad, son factores determinantes del éxito de las organizaciones. Es por ello que inversores y usuarios de la información producida por las instituciones le prestan especial consideración a los datos tanto cuantitativos, monetarios, como aquellos reveladores de condiciones que corresponden al tratamiento del personal y al compromiso de la institución con su ámbito social.

A nivel mundial es variada la cantidad, calidad y detalle de la información que se publica y transparenta en relación con los recursos humanos y con la comunidad; en ciertos países depende de los requerimientos legales y en otros casos se relaciona con la política organizacional.

La Responsabilidad social Empresarial o en otros términos, la relación de la empresa con la sociedad, es uno de los temas más candentes de este siglo. No es posible pensar en un cambio social a favor del desarrollo humano si no se tiene en cuenta la potencialidad existente en el campo de las empresas para aportar a este cambio. El Estado, reducido a su mínima expresión en los países llamados en vías de desarrollo, y la sociedad civil, más o menos organizada pero también heterogénea, no pueden por sí solos desviar el rumbo de una historia que tiene a las empresas como protagonistas principales. (Fundación Cordón de Plata, 2010, p.4)

Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad"

Propósito de la Responsabilidad Social. Fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés (stakeholders) (Uribe, 2005).

Implementar procesos de responsabilidad social al interior, generando los siguientes beneficios: (p.5)

- Aumento de la productividad y la rentabilidad
- Fidelidad y aprecio de sus clientes
- Confianza y transparencia con los proveedores

- Compromiso y adhesión de sus empleados
- Respaldo de las instancias gubernamentales
- Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad
- Oportunidades para nuevos negocios
- Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y, medio ambiente)
- Incremento en la participación del mercado
- Mejoramiento de la cultura organizacional
- Capacidad de atraer el mejor talento humano
- Incremento del valor de la empresa
- Mejoramiento de la comunicación interna y externa
- Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas

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

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

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

- Identificación y línea base de sus prácticas y caracterización de la responsabilidad social empresarial.
- Configuración de la gestión de responsabilidad social empresarial y definición de ejes de trabajo.
- Diseño e implementación de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial.
- Construcción de un programa de seguimiento a la gestión de la responsabilidad social empresarial. (Uribe, p.23).

Escenario de desarrollo de la política de RSE. Retomando el concepto, es preciso indicar que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). Refiere Uribe que, de esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno. (p.25)

Al hablar de la capacidad nos referimos principalmente a la habilidad para el buen ejercicio de una gestión empresarial que atraviesa los diferentes escenarios de actuación de las empresas, éstos son:

Variable Normativa, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia.

Variable productiva, que hace referencia a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y presten servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.

Factor Económico, que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado.

Factor Social, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.

Impacto Ambiental, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible (Argandoña, 2008).

2.2.2 Matriz DOFA. Según David Fred (1997), el Análisis DAFO, también conocido como Matriz ó Análisis "DOFA" o también llamado en algunos países "FODA", o en inglés

SWOT, es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

2.2.3 Grupos de interés. Para (Gómez, 2014), se le denomina grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización.

Igualmente, comenta (Gómez, 2014) que, los grupos de interés no son algo nuevo, lo novedoso es el concepto. De hecho, siempre han existido, y las empresas siempre los han tenido en cuenta. Ninguna empresa puede permitirse el lujo de ignorar los legítimos intereses de sus clientes, proveedores, empleados etc., lo que ocurre es que ahora los grupos de interés se han extendido y tienen más poder para influir en las organizaciones. Este poder de los grupos de interés se debe, principalmente, al potencial de comunicación que los mismos poseen, es decir su acceso a la información y a su capacidad de respuesta.

2.2.4 Plan de acción. Es el momento en que se determinan y se asignan las tareas, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos. Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de

tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado El plan de acción es un espacio para discutir qué, cómo, cuándo y con quien se realizaran las acciones (MINSALUD, 2015).

2.2.5 Diagnóstico Situacional. Es la descripción, identificación y análisis de una situación, procesos muy importantes para poder desarrollar estrategias que lleven al cumplimiento de una misión.

2.3 Marco Teórico

2.3.1 La 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 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”. (Grey y Friedman, 1992)

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, 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. (Grey y Friedman, p.2)

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 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- 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. (Grey y Friedman, p.3)

Rovira (2002), 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 y Friedman (1992), 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. (Gray y Friedman, p.2)

2.3.2 Teoría de los stakeholders. La palabra “stakeholder” se ha hecho popular desde que *Freeman* la propuso definiéndola como: “un grupo o individuo que puede afectar o es afectado por la realización de los objetivos de la organización”, pues ha venido creciendo la conciencia de esos efectos, los cuales siempre son, en algún sentido, al menos de doble vía. Aunque se suele citar a *Freeman* como el punto de referencia de la teoría de los stakeholders, el mismo *Freeman* se refirió a un memorando interno del Instituto de investigaciones de Standford de 1963 como un uso temprano del término; Otros autores encontraron usos del término incluso antes de los años 30 del siglo XX. (Argandoña, 2008)

Stakeholders es una palabra que tiene diversos usos tanto para la gestión estratégica, la ética de los negocios, la contabilidad social y la medición del desempeño; por lo general ha

estado asociada a la gestión estratégica de la responsabilidad social de las empresas entendida como proceso de desarrollo y cambio organizacional. En realidad, se trata de una concepción que puede articular la gestión de la Responsabilidad Social desde la planeación hasta la contabilidad social, que podría considerarse como una contabilidad integral de todos los procesos, a través de los cuales la empresa rinde cuentas a la sociedad; en esta perspectiva, la contabilidad financiera sería tan sólo un proceso dentro de la contabilidad social, referido al stakeholder propio de los dueños, socios o inversionistas de la empresa. (p.23)

A través de la contabilidad social se busca hacer transparentes los procesos de una organización, para que la sociedad esté mejor informada sobre sus operaciones, de manera que se puedan potenciar sus efectos positivos y tomar acciones correctivas cuando se trate de acciones que no beneficien a la sociedad. Se trata entonces, de una forma novedosa de mejorar las interacciones entre las empresas y la sociedad, en el sentido de permitir a la sociedad incidir en la transformación pacífica de las empresas en la línea de construcción de procesos de beneficio social. (Argandoña, p.7)

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

Cuando se trata de la gestión de la responsabilidad social, se debate el asunto de la priorización de los stakeholders, si existen unos primarios y otros secundarios, si hay unos que no importan y otros que tienen derechos efectivos que las empresas reconocen; por ejemplo, el profesor Mitchel en 1997 propone medir la prominencia de cada stakeholder, que consiste en su poder, urgencia y legitimidad, para proceder a decidir cómo priorizar las necesidades de ese stakeholders; si un grupo presenta estas características, requiere una gran atención y debe ser priorizado en el manejo estratégico de la empresa. (Argandoña, p.9)

2.3.3 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.

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 autentificando 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 et. al., (1996: 48) 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, si 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. (Gray y Friedman, p.120)

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. (Gray, p.125)

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 (aun 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.

2.3.4 Teoría de la actuación social de la empresa. “La idea de la responsabilidad social, surge de considerar a la empresa dentro de la sociedad no solo produciendo efectos económicos, sino también sociales; lo cual orienta a producir menos daño y los resultados serán más beneficiosos para la gente y la sociedad”. (Rodríguez, 2007)

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

También permitió analizar el entorno, lo cual implicó comprender la situación actual y perspectivas generales y particulares del sector en el cual se desempeñan las organizaciones. Por otro lado, desde la orientación hacia el desarrollo sostenible el cual busca el equilibrio entre el crecimiento económico, la elevación de la calidad de vida y el bienestar social, protegiendo los recursos naturales en que se sustentan estos procesos y asegurando los derechos de las futuras generaciones en un ambiente sano. (Rodríguez, p.52)

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

2.4 Marco Legal

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

Los artículos 53, 54, 55, 56 y 57, determinan las relaciones con los trabajadores bajo el amparo de un estatuto del trabajo que considere, en concordancia con lo que la ISO 26000 define como prácticas laborales, la igualdad de oportunidades para los trabajadores, remuneración, estabilidad, irrenunciabilidad a los derechos adquiridos, facultad de transigir y conciliar, garantía de seguridad social, capacitación, entrenamiento y descanso (Minhacienda, 2008).

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. (Minhacienda, 2008, p.2)

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 40minusválidos 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. (Minhacienda, p.42)

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, p.62)

2.4.2 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. (Congreso de Colombia, 2010)

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. (p.2)

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. (p.4)

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. (Congreso de Colombia, 2010)

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. (Congreso de Colombia, p.5)

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. (Congreso de Colombia, 2010, p.5)

2.4.3 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. (Boletín IRAM, 2006)

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. (Boletín IRAM, 2006, p.8)

2.4.4 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 Acoountability 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. (p.3)

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 EconomicPriorities - 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. ((Social Acoountability International, 2001, p.5).

2.4.5 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, 2014)

2.4.6 Norma SGE 21:2008. La gestión ética y socialmente responsable constituye una respuesta de las organizaciones a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad, entendida esta última en su triple vertiente: económica, ambiental y social. Las nuevas tendencias mundiales y el rápido cambio de las expectativas ciudadanas están contribuyendo a que las organizaciones más eficientes incorporen en sus prácticas mecanismos que permitan

conocer las motivaciones de sus grupos de interés (clientes, proveedores, personas que integran la organización, inversores, etc.) y puedan anticiparse a ellas. (Foretica, 2008)

La Gestión Ética y Socialmente Responsable es voluntaria. No obstante, requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales. En primer lugar, su integración en la estrategia y procesos de la organización. En segundo lugar, el impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés. Por último, el fomento de la transparencia y la comunicación.

En este sentido, la creciente demanda, por parte de las empresas y organizaciones, de mecanismos y herramientas que permitan asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de la organización, han convertido a la Norma de Empresa SGE 21 en una plataforma flexible, capaz de impulsar cambios y adaptarse a las nuevas realidades de la organización. (Foretica, 2008, pág. 2)

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. En la investigación se realizó un estudio descriptivo que permitió poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema, a través de información obtenida de la IPS Nuevo Milenio y de la población encuestada. Igualmente, con este tipo de investigación, se exponen las características que identifican los diferentes elementos, componentes y su interrelación respecto a la problemática del proyecto.

3.2 Población

La población para este estudio estuvo conformada por el gerente y 71 empleados, distribuidos en las áreas administrativa y operativa; además de los 27.200 usuarios de la IPS Nuevo Milenio.

3.3 Muestra

La población conformada el gerente y 71 empleados, se toma en su totalidad, por ser reducida y manejable, eliminando así el uso del muestreo.

En cuanto a los usuarios, con el fin de determinar la población finita se considera la aplicación de la fórmula estadística que permite un mayor análisis relacionado con los mismos.

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

Dónde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 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

$$n = \frac{(27.200) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(27.200 - 1) * (0.06)^2 + (1.96) * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(27.200) (3.8416) * (0.25)}{(27.199) * (0.0036) + (3.8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{26.122,88}{97,9164 + 0.9604}$$

$$n = \frac{26.122,88}{98,8768}$$

$$n = 264 \text{ usuarios.}$$

Por lo cual se aplicarán en total 264 encuestas.

Prueba de viabilidad de la muestra:

$$E_m = 25$$

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

$$S = \sqrt{\frac{n(0.5) \times (0.5)}{264}}$$

$$S = \sqrt{\frac{0.25}{264}}$$

$$S = \sqrt{0.0009469697}$$

$$E_m = 2 (0.0307728728)$$

$$E_m = 0.06$$

$$\text{Error muestral} < \text{error probabilístico} = 0.06 = 0.06$$

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La técnica para la recolección de la información que se utilizó, fue la encuesta, mediante la estructura de un cuestionario, al igual que una entrevista dirigida al gerente de la institución, facilitando la recolección de datos primarios los cuales conllevan al desarrollo de la investigación.

El instrumento (cuestionario) para la recolección de información, está estructurado de manera tal que responde a la necesidad de consulta, así como al nivel de conocimiento de la población al que va dirigido. En tanto, para la investigación, se estructuraron dos cuestionarios diferentes y una entrevista, ésta última dirigida al gerente de la IPS, los otros dos dirigidos a los empleados de la misma institución, y a los usuarios de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Abrego.

Fuentes primarias. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta debidamente orientada, con la cual se obtuvo información para el adecuado desarrollo del estudio dando paso a la planeación y ejecución de las acciones.

Fuentes secundarias. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través la normatividad legal, económica y datos aplicables a la entidad donde se puede ubicar este trabajo de grado.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1. Realización del diagnóstico situacional sobre la práctica de la responsabilidad social empresarial en la IPS Nuevo Milenio, mediante la matriz DOFA

Análisis de la encuesta dirigida a los empleados de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Ábrego

Tabla 1

Conocimientos de RSE por parte de los empleados, como requisito en la contratación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla presenta la enunciación respecto al conocimiento que tienen los empleados frente a la RSE como requisito en la contratación. Fuente: Autores del proyecto.

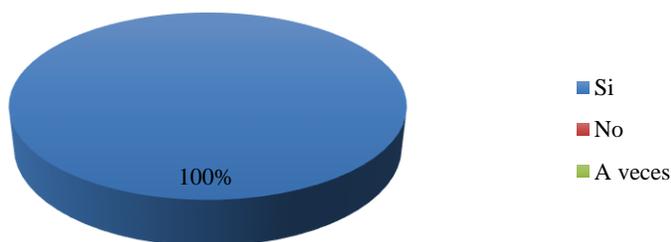


Figura 1. Conocimientos de RSE por parte de los empleados, como requisito en la contratación. Fuente: Autores del proyecto.

Dada la importancia de la responsabilidad social en las empresas, en este caso las instituciones de salud, se tiene que el 100% de los empleados de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Abrego, al momento de ser contratados, dicen encontrar como requisito para optar por el cargo, el conocimiento del tema, como una de las condiciones para poder hacer parte de la empresa.

Tabla 2

Apreciación dentro del organigrama, sobre conocimiento de la existencia de un departamento o persona encargada del área de RSE

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: En la tabla se observa la enunciación sobre la existencia de un departamento o persona encargada del área de RSE. Fuente: Autores del proyecto.

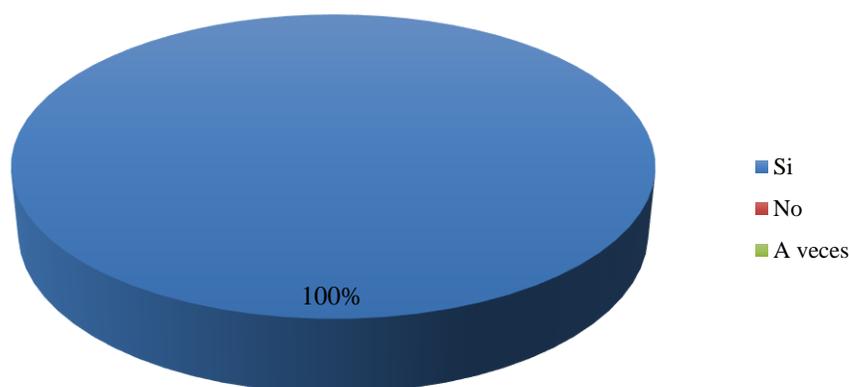


Figura 2. *Apreciación dentro del organigrama, sobre conocimiento de la existencia de un departamento o persona encargada del área de RSE.* Fuente: Autores del proyecto.

La totalidad de los empleados de la IPS Nuevo Milenio, afirman que en la entidad si se tiene claramente especificado el departamento o persona encargada del área de RSE. Lo que indica la importancia que le da la empresa en mantener una estructura administrativa bien conformada, dentro de los parámetros de la RSE.

Tabla 3

Establecimiento de un fácil acceso para la participación del personal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla muestra la enunciación sobre la existencia de un establecimiento de fácil acceso para la participación del personal. Fuente: Autores del proyecto.

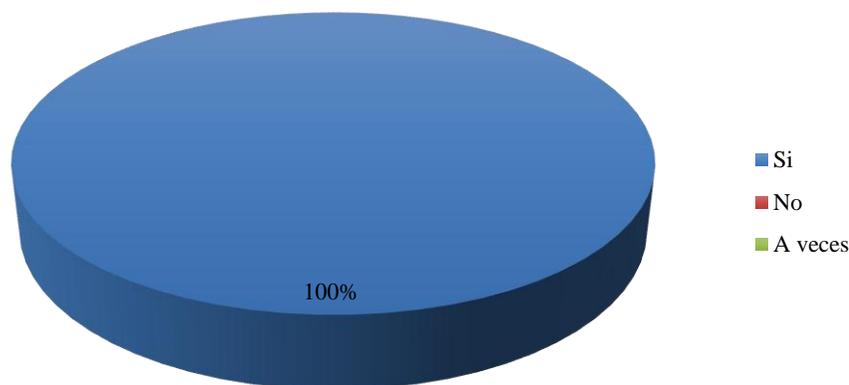


Figura 3. Establecimiento de un fácil acceso para la participación del personal. Fuente: Autores del proyecto.

En cuanto al fácil acceso de participación por parte del personal, el 100% opina que sí se les brinda esta oportunidad, lo que hace que sientan un clima laboral satisfactorio, toda vez que

les brindan un fácil acceso para su participación en eventos y actividades que se realicen en la IPS.

Tabla 4

Desarrollo de reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos en los que participa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla presenta enunciación sobre el desarrollo de reuniones respecto a las decisiones estratégicas en las que participan. Fuente: Autores del proyecto.

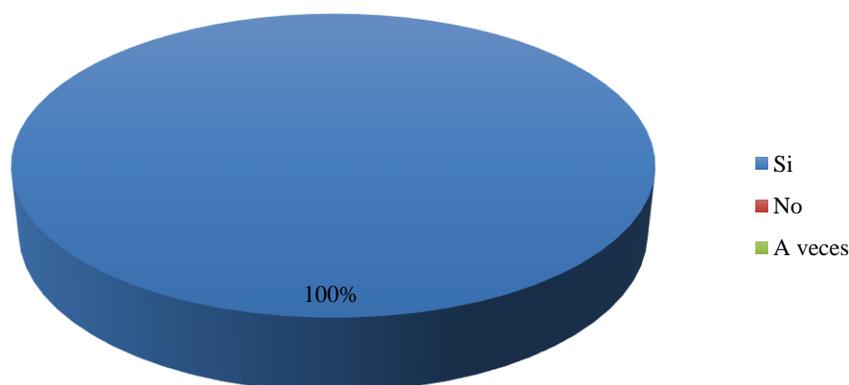


Figura 4. Desarrollo de reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos en los que participa. Fuente: Autores del proyecto.

Según opina la totalidad de los empleados de la IPS Nuevo Milenio, en la entidad sí se llevan a cabo reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas o eventos en

los que participa, siendo importante toda vez que los colaboradores son parte esencial en cualquier empresa.

Tabla 5

Fomento de igualdad de oportunidades, no discriminación en sus contrataciones o la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: En la tabla es posible observar la enunciación concerniente al fomento de igualdad de oportunidades. Fuente: Autores del proyecto.

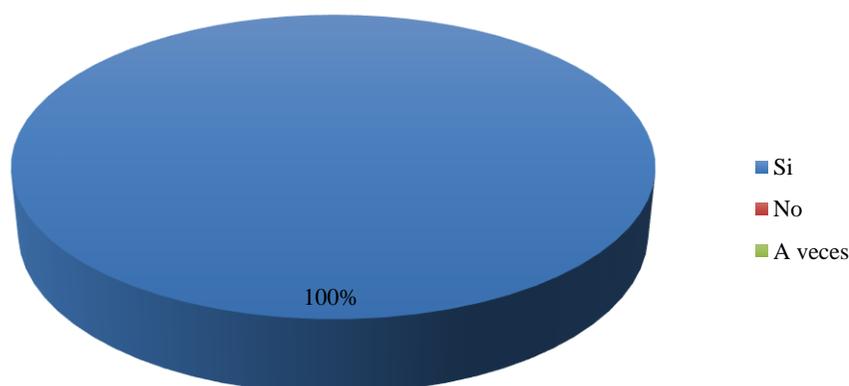


Figura 5. Fomento de igualdad de oportunidades, no discriminación en sus contrataciones o la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores. Fuente: Autores del proyecto.

La totalidad de empleados de la IPS Nuevo Milenio encuestados, comentan que la entidad, si fomenta la igualdad de oportunidades, no existe discriminación en las contrataciones y

conciliación de la vida laboral y personal; todo ello hace que exista un excelente ambiente laboral, promoviendo así una mejor eficacia en las actividades.

Tabla 6

Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla presenta información sobre la existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo.

Fuente: Autores del proyecto.

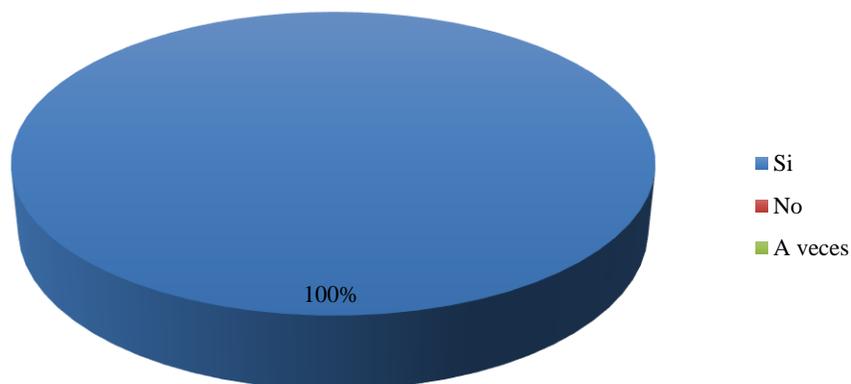


Figura 6. Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo. Fuente: Autores del proyecto.

En cuanto a la existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo, el 100% de los empleados comenta que sí existe el mismo en la entidad, siendo éste muy

importante para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal, además de constituir actividades orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener nivel de salud de los empleados.

Tabla 7

Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla presenta enunciación sobre si hay cuentan con excelente lugar de trabajo. Fuente: Autores del proyecto.

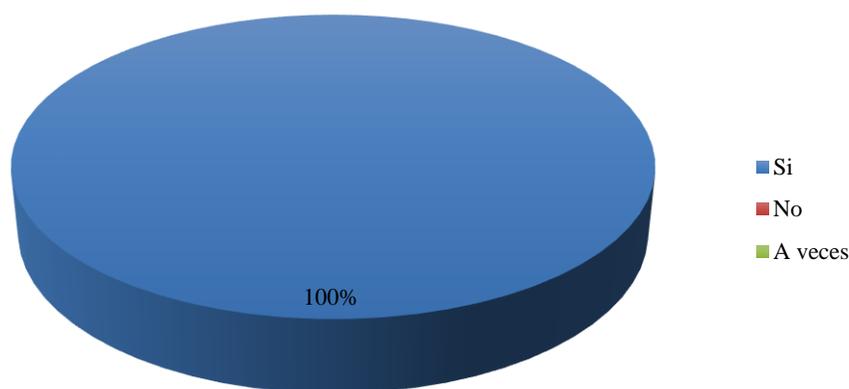


Figura 7. Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias. Fuente: Autores del proyecto.

Existe un gran compromiso por mantener el lugar de trabajo debidamente iluminado y ventilado, además de contar con unas excelentes instalaciones sanitarias y limpias, es lo que comenta el total de empleados que laboran en la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Abrego, mostrando el cumplimiento de la empresa en cuanto a sanidad se refiere.

Tabla 8

Realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	86%
No	10	14%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: En la tabla se observa la enunciación respecto a si se realizan encuesta para conocer el nivel de satisfacción.

Fuente: Autores del proyecto.

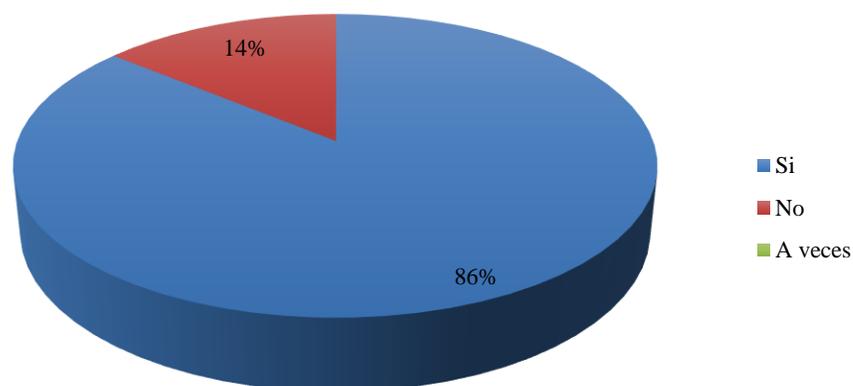


Figura 8. Se realizan encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados.

Fuente: Autores del proyecto.

Según el 86% de los empleados que laboran para la IPS Nuevo Milenio del municipio de Abrego, la entidad sí realiza encuestas de este tipo. El 14% restante de los empleados, comentan que esta empresa no realiza encuestas para conocer su nivel de satisfacción, desconociendo así su complacencia en la organización o las inconformidades que por algún motivo puedan tener.

Tabla 9

Salarios justos y equivalentes en comparación con otras empresas del sector

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla muestra información sobre los salarios si los salarios son justos en comparación a otras empresas del sector. Fuente: Autores del proyecto.

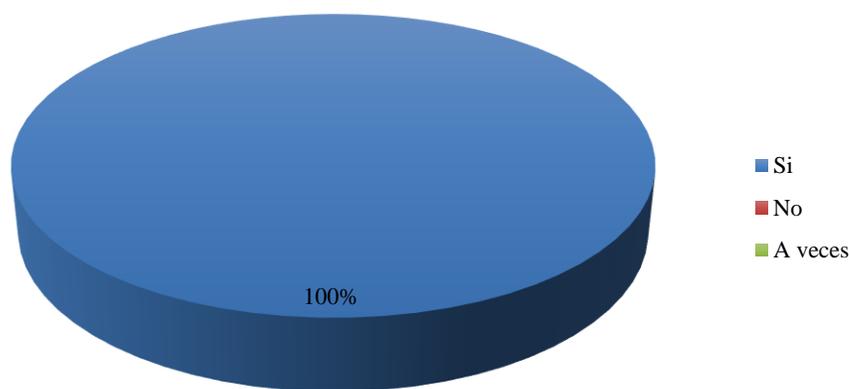


Figura 9. Salarios justos y equivalentes en comparación con otras empresas del sector.

Fuente: Autores del proyecto.

La totalidad de empleados de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Ábrego, están de acuerdo en que la empresa cancela de manera justa y equivalente sus salarios, en comparación con otras empresas del sector, toda vez que la institución cumple a cabalidad con sus pagos y prestaciones, destacando que muchos de ellos reciben sueldo por honorarios.

Tabla 10

Actuación de manera profesional en los procesos de cese de actividades de los trabajadores (sea involuntaria o voluntaria)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla presenta información respecto a las acciones profesionales en los procesos de cese de actividades.

Fuente: Autores del proyecto.

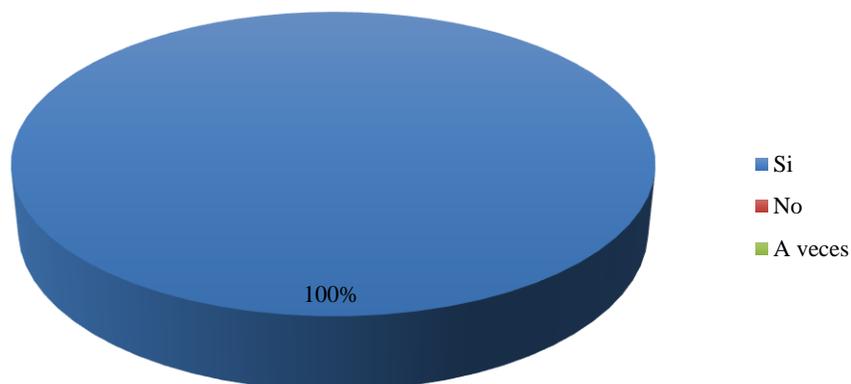


Figura 10. Actuación de manera profesional en los procesos de cese de actividades de los trabajadores (sea involuntaria o voluntaria). Fuente: Autores del proyecto.

Para el 100% de los empleados encuestados, la IPS cumple y actúa de manera profesional en los procesos de cese de actividades, ya sea de manera voluntaria o involuntaria, resaltando que son cancelados todos los requerimientos de ley, con el fin de evitar sanciones o problemas jurídicos.

Tabla 11

Realización de un informe anual (público) sobre el medio ambiente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	86%
No	10	14%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: En la tabla se observar la enunciación sobre la realización de un informe anual respecto al medio ambiente.

Fuente: Autores del proyecto.

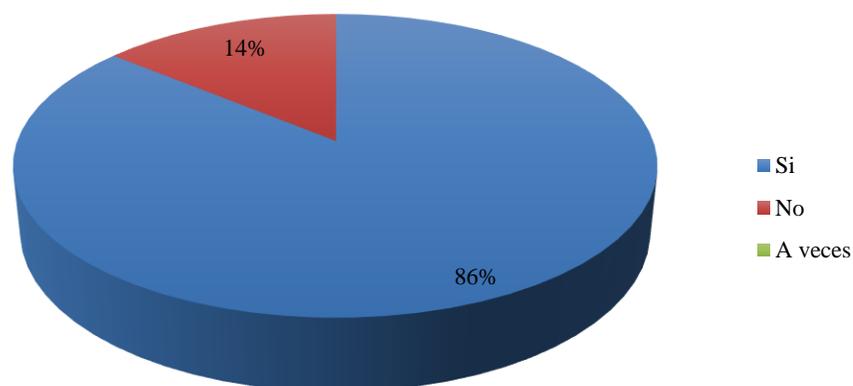


Figura 11. Realización de un informe anual (público) sobre el medio ambiente. Fuente: Autores del proyecto.

Según el 86% de empleados encuestados, la IPS Nuevo Milenio, sí realiza un informe anual al público, relacionado al medio ambiente, basado en la importancia de mantener información ambiental específica para todos los grupos de interés. El 14% restante, desconoce del mismo, por lo tanto, responden que no se realiza dicho informe.

Tabla 12
Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	86%
No	10	14%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: En la tabla se observa la enunciación sobre la existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente. Fuente: Autores del proyecto.

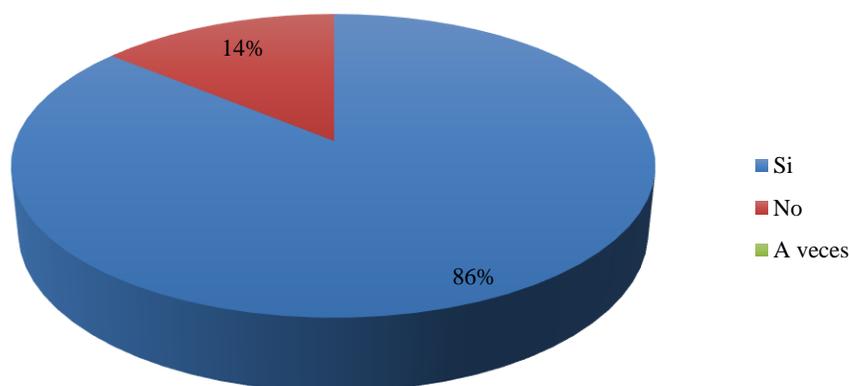


Figura 12. Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente. Fuente: Autores del proyecto.

Al igual que el ítem anterior (tabla 11), los empleados contestan en la misma proporción en cuanto al conocimiento de la existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente, de los cuales el 86% dice conocerlo y el otro 14% no sabe si existe o no el mismo.

Tabla 13
Promoción del reciclado de insumos y otros productos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla presenta información sobre la promoción del reciclado de insumos. Fuente: Autores del proyecto.

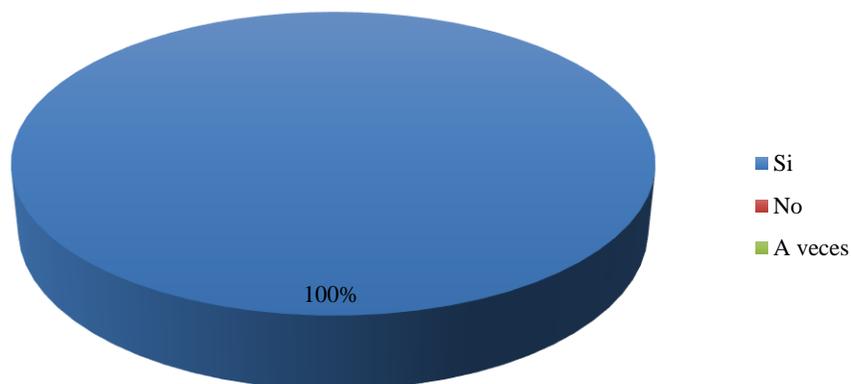


Figura 13. Promoción del reciclado de insumos y otros productos. Fuente: Autores del proyecto.

La totalidad de empleados de la IPS Nuevo Milenio (100%), comenta que la entidad sí promociona el reciclado de insumos y otros productos en la institución, teniendo en cuenta que en ésta se producen desechos que pueden ser reutilizables.

Tabla 14
Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla presenta información sobre la promoción del ahorro en el consumo de agua y energía. Fuente: Autores del proyecto.

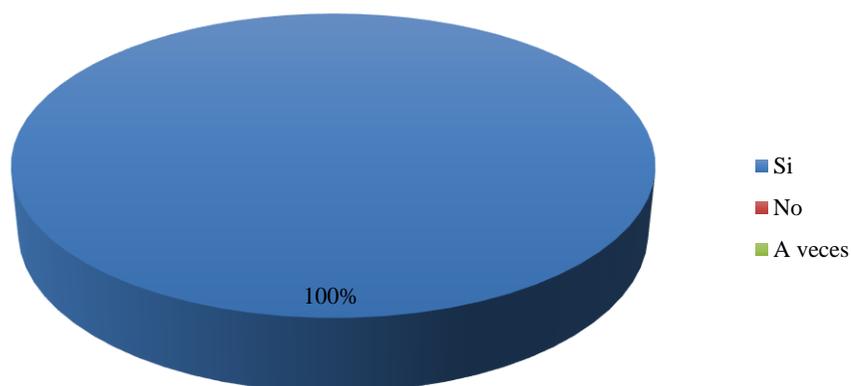


Figura 14. Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía. Fuente: Autores del proyecto.

Según el 100% de los empleados encuestados, la IPS Nuevo Milenio del municipio de Abrego, sí promueve el ahorro en el consumo de agua y energía, realizando campañas internas y

externas, en cuanto a la toma de conciencia en el malgasto del preciado líquido, que va de alguna manera relacionado con la energía.

Tabla 15

Mecanismos accesibles y legítimos, para resolver conflictos con los grupos de interés

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: La tabla muestra información sobre los mecanismos accesibles y legítimos para la resolución de conflictos.

Fuente: Autores del proyecto.

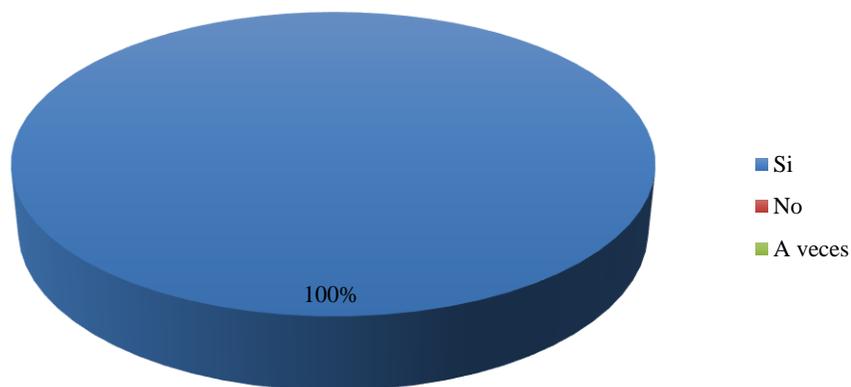


Figura 15. Mecanismos accesibles y legítimos, para resolver conflictos con los grupos de interés. Fuente: Autores del proyecto.

Aunque existieron dudas por parte de los empleados, al final todos (100%), respondieron que sí existen en la IPS Nuevo Milenio, mecanismos accesibles y legítimos, para resolver

conflictos con los grupos de interés, toda vez que es una empresa que trabaja en para y por la región, y su honestidad y seriedad la han convertido en una entidad acreditada en el sector.

Tabla 16

Respeto en la organización de los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	71	100%

Nota: En la tabla se observa la enunciación sobre si hay respeto en la organización de los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos. Fuente: Autores del proyecto.

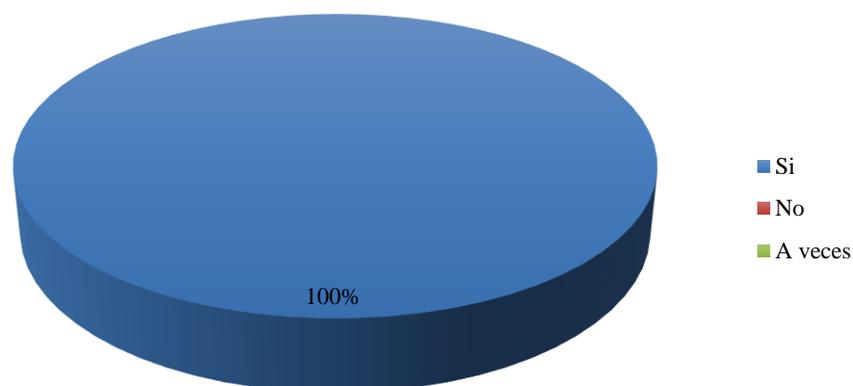


Figura 16. Respeto en la organización de los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos. Fuente: Autores del proyecto.

Con un sí general, los empleados de la IPS Nuevo Milenio, afirman que en la institución se respetan los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos, ya que se cumple con los

pagos de ley, contrataciones, además del respeto hacia el empleado; todo esto demuestra la calidad y eficiencia en los servicios prestados por la institución.

Análisis de la encuesta realizada a los usuarios de la IPS Nuevo Milenio

Tabla 17

Conocimiento de la realización de RSE en la IPS

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	112	42%
No	152	58%
A veces	0	0%
Total	264	100%

Nota: La tabla presenta información sobre si hay conocimiento sobre la realización de la RSE en la IPS. Fuente: Autores del proyecto.

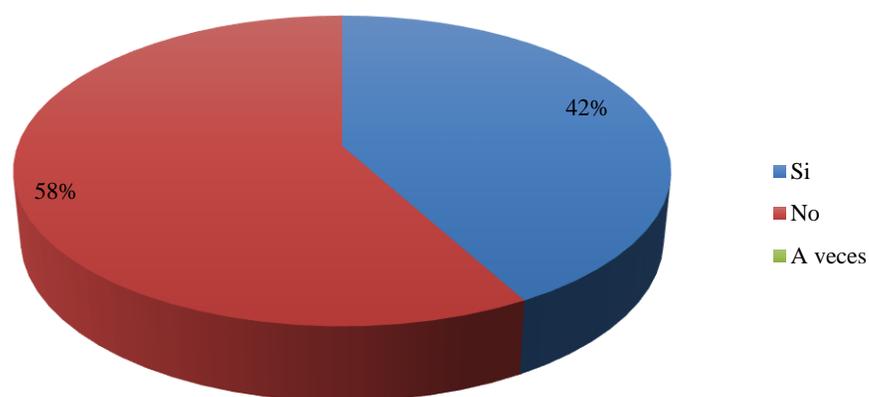


Figura 17. Conocimiento de la realización de RSE en la IPS. Fuente: Autores del proyecto.

Para el 58% de los usuarios encuestados, la IPS Nuevo Milenio, no realiza responsabilidad social empresarial, el 42% restante por el contrario dice que la institución si cuenta con la misma. Cabe destacar que muchos de los encuestados solicitaron explicación sobre lo que ello significaba, por tanto la respuesta dada por los mismos, se hizo de acuerdo a lo comprendido.

Tabla 18

Motivación a participar en el cumplimiento de deberes y derechos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	264	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	264	100%

Nota: En la tabla se puede observar la enunciación respecto a si hay motivación en la participación de los cumplimientos de los deberes y derechos. Fuente: Autores del proyecto.

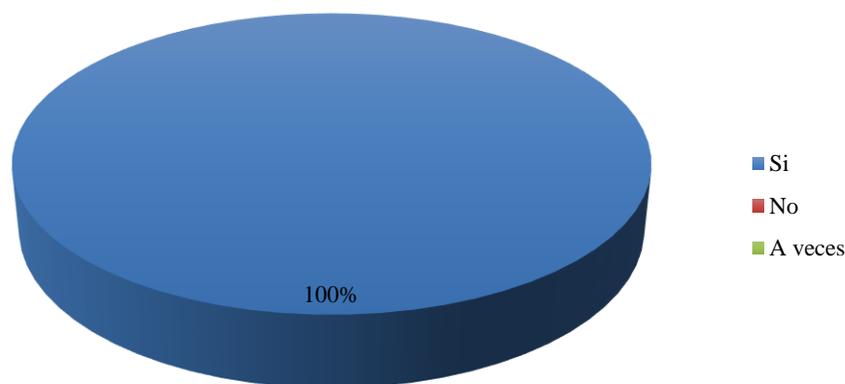


Figura 18. Motivación a participar en el cumplimiento de deberes y derechos. Fuente: Autores del proyecto.

Para los usuarios de la IPS Nuevo Milenio, ésta si los motiva e incentiva a participar en el cumplimiento de deberes o derechos, lo que hace que creen un ambiente de satisfacción y conozcan las condiciones en que deben ser atendidos y cómo acceder al servicio.

Tabla 19

Preocupación por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	264	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	264	100%

Nota: La tabla presenta información sobre si existe preocupación por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios. Fuente: Autores del proyecto.

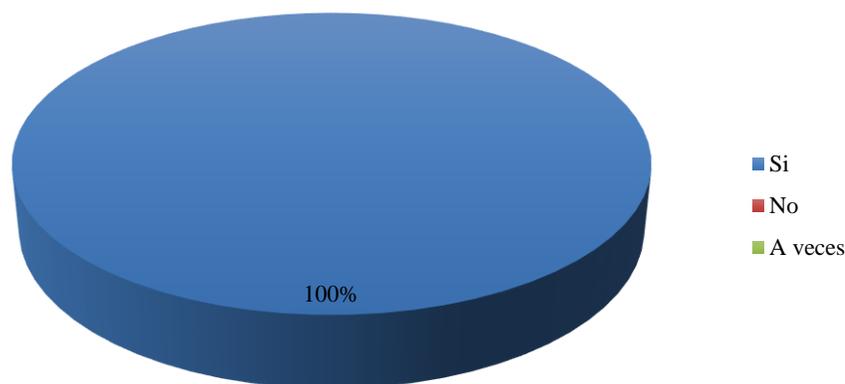


Figura 19. Preocupación por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios.

Fuente: Autores del proyecto.

Para el total de los usuarios encuestados (100%), la IPS Nuevo Milenio, sí se preocupa por tener personal idóneo en la prestación del servicio a éstos. Comentan los usuarios, que en empresas de salud se debe contar con personas de calidad humana y con ética profesional, ya que es su salud la que se encuentra en juego.

Tabla 20

Vivencia de un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	264	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	264	100%

Nota: En la tabla se observa la enunciación respecto a la vivencia de un ambiente de respeto entre usuarios, trabajadores y administrativos. Fuente: Autores del proyecto.

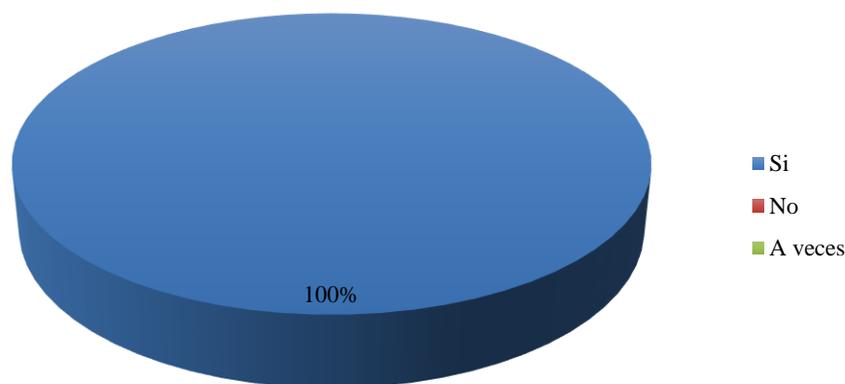


Figura 20. Vivencia de un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y dministrativos.

Fuente: Autores del proyecto.

Para la totalidad de usuarios encuestados; la IPS Nuevo Milenio, vive internamente un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos, de tal manera que no se den situaciones que dejen un sinsabor en el ambiente laboral y de servicio.

Tabla 21

Solución a las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	195	74%
No	0	0%
A veces	69	26%
Total	264	100%

Nota: La tabla presenta información sobre si se presentan soluciones a las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios. Fuente: Autores del proyecto.

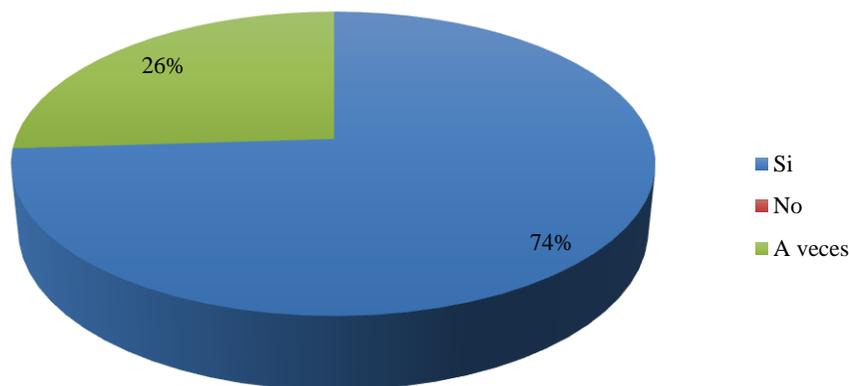


Figura 21. Solución a las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios. Fuente: Autores del proyecto.

En cuanto a la solución de las necesidades, el 74% de usuarios encuestados afirman que si han recibido el correspondiente servicio eficaz y oportuno.

Tabla 22*Las condiciones que brinda la IPS para la salud son las necesarias*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	264	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	264	100%

Nota: La tabla presenta información sobre las condiciones que brinda la IPS para salud. Fuente: Autores del proyecto.

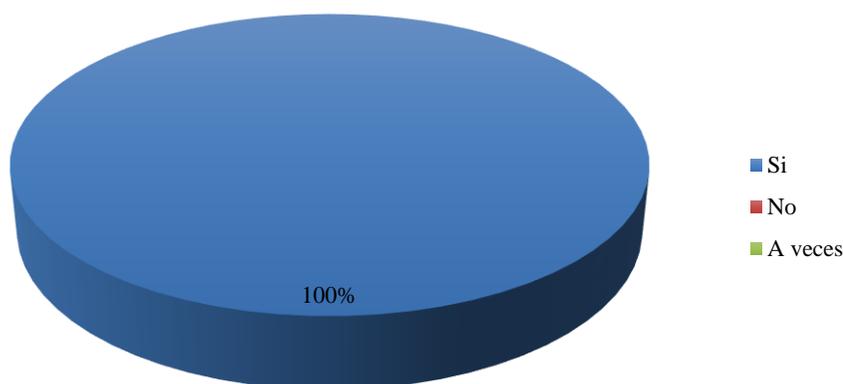


Figura 22. Las condiciones que brinda la IPS para la salud son las necesarias. Fuente: Autores del proyecto.

En cuanto a las condiciones brindadas por parte de la IPS para la salud a sus usuarios, éstos opinan que sí son las necesarias, toda vez que la misma ofrece garantías sobre sus productos o servicios de forma transparente, mostrando así la seriedad en la prestación del mismo.

Tabla 23*Consentimiento informado solicitado para realización de procedimiento*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	195	74%
No	0	0%
A veces	69	26%
Total	264	100%

Nota: La tabla presenta información respecto al consentimiento de solicitud para la realización de un procedimiento.

Fuente: Autores del proyecto.

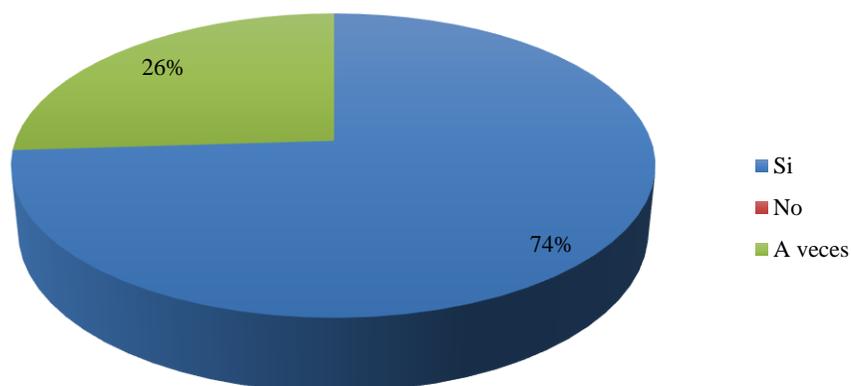


Figura 23. Consentimiento informado solicitado para realización de procedimiento. Fuente: Autores del proyecto.

Comenta el 74% de los usuarios encuestados, que la IPS Nuevo Milenio, cada vez que realiza un procedimiento, les solicita a los mismos, consentimiento informado, con el fin de continuar en la ejecución del mismo. El 26% restante dice que a veces se ha hecho el mismo, aunque por lo general no han tenido necesidad de hacerlo.

Tabla 24

Apreciación referente al trato dado por los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	195	74%
No	0	0%
A veces	69	26%
Total	264	100%

Nota: En la tabla se observa la enunciación respecto a la apreciación referente al trato dado por los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios. Fuente: Autores del proyecto.

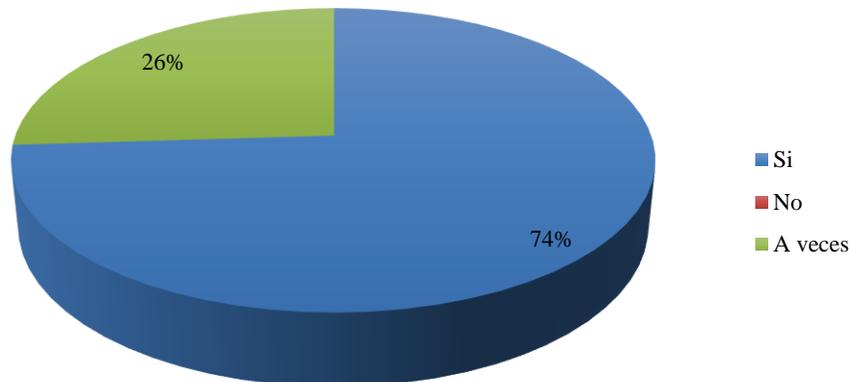


Figura 24. Apreciación referente al trato dado por los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios. Fuente: Autores del proyecto.

En cuanto al trato que reciben los usuarios de la IPS Nuevo Milenio, por parte de los directivos y trabajadores, opina el 74% que sí es el adecuado y no tienen quejas del mismo. El 26% comenta que a veces es apropiada la forma como se les atiende, pero no es la correcta.

Tabla 25
Seguridad de las instalaciones de la IPS

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	264	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	264	100%

Nota: La tabla presenta información sobre la seguridad de las instalaciones de la IPS. Fuente: Autores del proyecto.

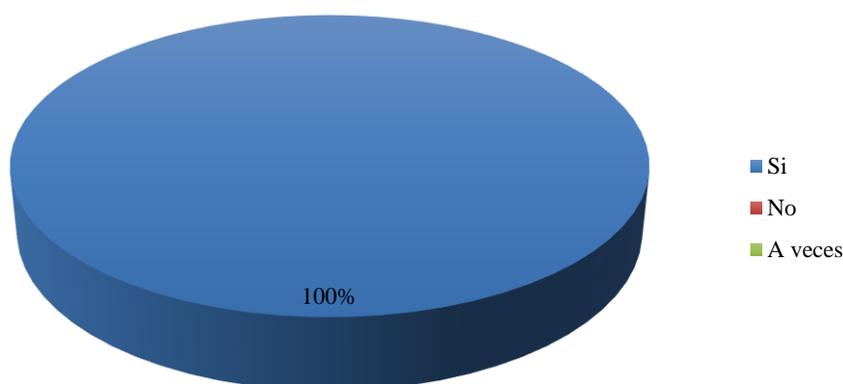


Figura 25. Seguridad de las instalaciones de la IPS. Fuente: Autores del proyecto.

En cuanto a las instalaciones de la IPS Nuevo Milenio, el 100% de los usuarios encuestados comentan que sí son seguras, en cuanto a su estructura física, además de la ubicación y cómo se encuentran distribuidas sus oficinas.

Análisis de la entrevista realizada al gerente de la IPS Nuevo Milenio.

1. La IPS está comprometida con temas de RSE; disponibilidad de recursos para realizar objetivos de RSE; involucramiento del personal y de sus grupos de interés en la

formulación de políticas de RSE. Comenta el señor gerente que la IPS sí se encuentra comprometida con la responsabilidad social empresarial, en la participación de brigadas de salud con los entes locales de formación y prevención.

2. En la misión, visión y valores de la cooperativa se incluyen consideraciones sobre temas relacionados con la RSE. Para el gerente de la IPS, la respuesta es positiva, toda vez que la misión de la IPS se encuentra enfocada con ser funcionaria en el municipio, prestadora de servicios con calidad.

3. Existe una transparencia y honestidad sobre todas las operaciones de la IPS. La transparencia y honestidad sí son existentes y se encuentran contemplados en los valores corporativos de la IPS.

4. La IPS conoce las necesidades, las oportunidades y las amenazas en la cadena de valor. Comenta el gerente de la IPS que, dentro de la prestación del servicio en la empresa, se encuentra la valoración adecuada de la imagen.

5. La IPS colabora con proveedores, clientes, otras empresas, las Instituciones públicas y las ONG'S, para potenciar sinergias y buenas prácticas empresariales. Según respuesta del gerente de la IPS, ésta sí colabora en las buenas prácticas empresariales, especialmente con los entes locales como lo son bomberos voluntarios, defensa civil, alcaldía, entre otros.

6. La IPS patrocina eventos sociales; promueve el trabajo voluntario por parte del personal, está involucrada en la educación u otros sectores de la sociedad; organiza eventos de RSE. Sí, se realizan patrocinios en eventos como las ferias del pueblo, eventos locales y algunos con empresas realizadas.

7. Se tienen herramientas o mecanismos de comunicación interna en la organización, a través de los cuales se difundan los avances logros respecto del programa de RSE. La página web de la empresa, es la herramienta con la cual, según el gerente, se difunde información acerca de logros o programas referentes a RSE.

8. Tiene la IPS una política escrita y pública que la comprometa a la plena revelación pública de toda la información financiera, ambiental y social pertinente. Según comenta el gerente, la política con la que cuenta la empresa se encuentra dentro del programa de auditoría interna, donde se concentran los protocolos a seguir.

9. Lleva a cabo la IPS una divulgación pro-activa de información sobre RSE a los medios de comunicación; gestión de la relación con los medios; cartas y artículos en revistas y periódicos. En la IPS se encuentran medios de información expuestos como las carteleras informativas internas.

10. Cuenta la IPS con normas y procedimientos que garanticen el trato equitativo de todos los socios, incluyendo el acceso a la información y a la capacidad de los asociados de

ejercer sus derechos. La IPS Nuevo Milenio, cuenta con protocolos establecidos por la organización.

11. Se prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (corrupción, soborno, doble contabilidad) para obtener ventajas económicas. Según respuesta del gerente, lo anterior es totalmente prohibido en la IPS.

12. Se examinan previamente las campañas publicitarias verificando que las mismas estén alineadas con los valores de la organización. Para ello, en la IPS Nuevo Milenio, se investiga la planeación estratégica de las mismas.

13. Se llevan a cabo programas regulares de auditoría y evaluación en materia ética, valores y RSE, para ser conscientes de los resultados al poner en marcha dichas estrategias. Dichos programas se realizan cada mes en la IPS.

14. Se permite la libertad de asociación de grupos de colaboradores organizados y/o sindicatos en el interior del local de trabajo. En la IPS no se permite ningún tipo de asociación referente.

15. Promueve la organización actividades sociales en las que puedan participar todos los grupos de interés. En la IPS sí se promueve la formación de campañas.

16. Mantiene la IPS una política expresa que señale la intención de apoyar el desarrollo de las comunidades donde opera. Totalmente, es la respuesta del gerente, quien comenta que ello es la visión empresarial de la IPS.

17. Se colabora en obras destinadas a prestar servicios de asistencia a la comunidad (salud, educación, cultura, acciones cívicas). Según el gerente, sí se colabora en esta clase de obras, ante todo las relacionadas a promoción y prevención.

Diagnóstico. La IPS Nuevo Milenio, ubicada en el municipio de Ábrego, Norte de Santander, muestra un alto grado de satisfacción por parte de sus empleados y usuarios, demostrado en las respuestas dadas luego de aplicado el instrumento, en este caso la encuesta, en donde se conocieron los diferentes puntos de vista de éstos en lo relacionado con la empresa.

Para los empleados de la IPS, éstos deben tener conocimientos en responsabilidad social a la hora de ser contratados por la entidad. Así mismo, dentro de su actividad debe crear el mejor ambiente laboral, para lo cual cuenta con un organigrama que especifica el cargo o departamento encargado de la RSE. Cabe destacar que la IPS Nuevo Milenio, integra a sus empleados para que éstos participen en la toma decisiones o eventos en ella, lo cual hace que éstos sientan un mayor aprecio y mejor clima laboral, demostrado en el fomento de la igualdad de oportunidades que los trabajadores sienten de parte de la entidad. A esto se le suma, la existencia de un programa de seguridad e higiene del trabajo, con el fin de fomentar el buen ambiente y condiciones laborales. Toda esta responsabilidad que se tiene con los empleados en cuanto a salarios, igualdad de

oportunidades, comodidad en sus puestos de trabajo, hacen que éstos trabajen en un excelente ambiente laboral.

Igualmente, la entidad cuenta con informes que divulgan el estado de la empresa en su medio ambiente, al igual que un programa de protección y mejora en relación a su proceso productivo; haciéndola más responsable en sus actividades, toda vez que el cuidado y la protección en el mismo, debe ser primordial para el ser humano, y las empresas deben preocuparse por incentivar al cuidado de éste.

En cuanto a sus usuarios, muchos de ellos conocen de la realización de acciones de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la IPS, a la vez que son motivados a participar en el cumplimiento de los deberes y derechos que tienen las partes en el servicio. Para los usuarios, la empresa se preocupa por mantener en su recurso humano, personal idóneo con capacidad para la prestación del servicio, conllevando a un buen ambiente de respeto de manera interna, entre directivos trabajadores y administrativos; todo ello hace que en muchos casos se resuelvan las necesidades de manera oportuna, aunque existan momentos en que no se reciba el mejor trato, pero en muchas ocasiones se debe al acumulado que se tiene de usuarios. En cuanto a las instalaciones, son las ideales y seguras, demostrando que hasta la presente no se ha tenido inconveniente alguno.

Para el gerente de la IPS Nuevo Milenio, esta entidad se encuentra comprometida con la responsabilidad social empresarial, en la participación de brigadas de salud con los entes locales

de formación y prevención, cabe destacar que en la IPS existe transparencia y honestidad por parte de los empleados, ya que ellos utilizan buenas prácticas empresariales.

Igualmente la IPS interactúa con proveedores, clientes, instituciones públicas y ONGS, para de esta manera potenciar la sinergia, realizando patrocinios en eventos como ferias del pueblo, eventos sociales y algunos eventos con la comunidad.

Así mismo manifiesta que existen herramientas o mecanismos de comunicación como la página web de la empresa, esta es la herramienta con la cual se difunde la información acerca de los logros o programas referentes a responsabilidad social empresarial, se examinan previamente las campañas publicitarias verificando que las mismas estén alineadas con los valores de la organización.

Además las políticas con las que cuenta la IPS se encuentran dentro del programa de auditoría interna, se realizan cada mes programas de auditoría y evaluación en materia ética, valores y responsabilidad social empresarial; en la misma se promueven actividades sociales en las que participan todos los grupos de interés.

A continuación, se muestra el análisis desarrollado mediante la matriz DOFA, el cual permite conocer los aspectos más relevantes de la información recolectada, mostrando a su vez estrategias de mejoramiento a emplear en cada una de las problemáticas identificadas a través del cruce de las variables mencionadas.

Tabla 26
Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Fácil acceso de participación del personal.</p> <p>F2. Garantías en los productos y servicios que ofrece la empresa.</p> <p>F3. Promueve campañas de ahorro en el consumo del agua y la energía.</p>	<p>D1. No cuenta con canales abiertos de comunicación como mecanismos para recibir y direccionar sugerencias, opiniones, y para medir el grado de satisfacción del servicio y mejorar la calidad del mismo.</p> <p>D2. Escasa realización de capacitación a empleados y comunidad, referente a RSE.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>O1. Implementación de estrategias para el cuidado del medio ambiente.</p> <p>O2. Creación de programas de investigación de productos y servicios sostenibles.</p> <p>O3. Se incentiva la cultura de responsabilidad social empresarial en el medio donde opera la empresa.</p>	<p>F2-O1. Mantener empleados capacitados a la vanguardia ante cambios en la legislación nacional, demostrando la ejecución de las políticas de la empresa, en cuanto a la garantía de sus productos y servicios.</p> <p>F2-O3. Aprovechar las garantías ofrecidas para demostrar la cultura en cuanto a las prácticas de RSE ejecutadas en la IPS.</p>	<p>O1-D2. Intensificar estrategias para el cuidado del medio ambiente, mediante la promoción de campañas de reciclado y ahorro en el consumo de agua y energía.</p> <p>D1-O3. Fortalecer la orientación a sus empleados, mediante capacitaciones que se realicen a los mismos en atención al usuario, demostrando la seriedad de la IPS en los productos y servicios que ofrece.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A1. Falta de cultura en prácticas de responsabilidad social empresarial y sustentabilidad.</p> <p>A2. Cambios legislativos y normatividades.</p> <p>A3. Problemas de alteración del orden público.</p>	<p>F3-A1. Realizar capacitaciones educativas e informativas con la comunidad para lograr una participación efectiva en responsabilidad social empresarial.</p> <p>F1-A1. Desarrollar mecanismos de comunicación que inviten a la comunidad a crear una cultura de RSE en el municipio.</p>	<p>D2-A1. Lograr una mayor participación de la empresa en protección y mejora del medio ambiente, mediante la realización de capacitaciones en el cuidado de medio ambiente y la importancia de las prácticas de RSE en la entidad.</p>

Nota: La tabla presenta información respecto a las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la IPS

Nuevo Milenio. Fuente: Autoras del proyecto.

4.2 Establecer los grupos de interés de la IPS Nuevo Milenio, para identificar sus demandas y requerimientos

Con el fin de establecer los grupos de interés de la IPS Nuevo Milenio, a continuación, se plantea una matriz axiológica, en donde se dan a conocer los valores corporativos que se llevan a cabo alrededor de éstos. Los grupos de interés tenidos en cuenta para ésta son: empleados y usuarios, a quienes se les aplicó la encuesta. Los otros grupos de interés como, comunidad, gobierno y medio ambiente, se tendrán en cuenta, pero no se evaluarán en ésta, toda vez que no se tienen respuestas directas de los mismos.

Tabla 27
Matriz axiológica en relación a la IPS Nuevo Milenio

Grupo de referencia	Usuarios	Proveedores	Empleados	Estado
Responsabilidad Social	X	X	X	X
Trabajo en Equipo		X	X	
Sentido de Pertenencia			X	
Calidad del producto		X	X	
Respeto al medio	X		X	X
Respeto	X	X	X	X
Ética Profesional	X	X	X	
Responsabilidad	X	X	X	X
Transparencia		X	X	X
Lealtad			X	
Equidad	X		X	X

Nota: La tabla muestra información sobre la matriz axiológica con relación a la IPS Nuevo Milenio. Fuente: (Uribe, 2005).

Como se evidencia, con la tabla 27 se determinaron los distintos grupos de interés relacionados con la IPS Nuevo Milenio y los diferentes valores corporativos que deben implementarse para lograr eficaces resultados desde el punto de vista ético.

4.2.1 Prácticas de responsabilidad social ejecutadas con los grupos de interés. A

continuación, se relacionan las prácticas de responsabilidad social empresarial que se llevan a cabo con los grupos de interés que interactúan con la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Ábrego, N.S.

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

- Fácil acceso para la participación del personal.
- Igualdad de oportunidades y equidad de géneros.
- Garantizan un ambiente seguro y saludable.
- Salarios justos y equivalentes.
- Equitativos en el proceso de salida de los trabajadores.
- Mecanismos legítimos para resolver conflictos.

Responsabilidad social empresarial con los usuarios. Los usuarios son una de las piezas principales para la IPS, por tanto, la responsabilidad social con este grupo debe mantenerse en la práctica de:

- Velar por el cumplimiento de los derechos que tienen sus usuarios, de acuerdo al compromiso explícito dentro de la política de la IPS.
- Respetar y garantizar la calidad de los servicios y productos ofrecidos de forma transparente.

- Crear un procedimiento formal para conocer la satisfacción de sus usuarios.

Responsabilidad social empresarial con los proveedores. Respecto a los proveedores, la empresa relaciona su práctica de responsabilidad social, en:

- Transparencia en las relaciones comerciales.
- Cumplimiento en las políticas de compra.
- Establecen plazos de pagos razonables.
- Políticas de precios justos.

Responsabilidad social empresarial con el gobierno. Con respecto al gobierno, la empresa relaciona su práctica de responsabilidad social, en:

- Pago de tributos o impuestos.
- Presentación de informes requeridos.

Responsabilidad social empresarial con la comunidad. Teniendo en cuenta que la comunidad es un grupo de interés que interactúa con la IPS, se hace énfasis en algunas de las prácticas que se llevan a cabo en este medio.

- Genera empleo y desde ahí apoyo a la familia y desarrollo social.
- Orientación en las acciones y políticas de la IPS, identificando las necesidades y expectativas de los usuarios y comunidad, para satisfacción de los mismos.

Responsabilidad social empresarial con el medio ambiente. El medio ambiente es otro de los grupos de interés con los que se interactúa y de esta manera se realizan prácticas de responsabilidad, así:

- Uso eficiente de los residuos sólidos y similares dentro y fuera de la IPS.
- Se promueve el reciclado de insumos y productos desechados por la IPS.
- Se promueve el ahorro en el consumo de agua y energía en la IPS.

Tabla 28
Grupos de interés que interactúan con la IPS Nuevo Milenio

EMPRESA	GRUPOS DE INTERÉS					
	Empleados	Estado	Comunidad	Proveedores	Usuarios	Medio Ambiente
IPS Nuevo Milenio	Basa sus políticas en las buenas relaciones interpersonales, en el respeto, la confianza y protección del empleado.	Pago de tributos o impuestos.	Prestación de un servicio abierto para toda la comunidad de una manera seria y responsable	Cumplimiento de las políticas de compra. Políticas de precios justos.	Garantía en el servicio y productos ofrecidos. Cumplimiento de políticas de compromiso del servicio.	Tratamiento adecuado de desechos. Promoción respecto al reciclado de productos que se desechan. Campañas de ahorro en el consumo de agua y energía
	Salario justo y equivalente					
	Prestaciones Sociales					

Nota: En la tabla se observa información sobre la interacción existente entre los grupos de interés y la IPS. Fuente: Autores del proyecto.

4.3 Diseñar un plan de acción para la IPS Nuevo Milenio, que permita mejorar la responsabilidad social empresarial

Teniendo en cuenta el trabajo realizado, los datos recogidos y la observación directa, se proponen las siguientes estrategias para el buen funcionamiento de la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Ábrego.

Tabla 29
Plan de acción

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	METAS	ACTIVIDADES	POLÍTICAS	INDICADOR
Dar a conocer a la comunidad en general, los beneficios de la responsabilidad social.	Realizar capacitaciones educativas e informativas con la comunidad para lograr una participación efectiva en responsabilidad social empresarial. Lograr una mayor participación de la empresa en protección y mejora del medio ambiente, mediante la realización de capacitaciones en el cuidado de medio ambiente y la importancia de las prácticas de RSE en la entidad.	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 integrantes de la comunidad/ Número de folletos entregados
Capacitar a los empleados de la IPS Nuevo Milenio sobre responsabilidad social.	Fortalecer la orientación a sus empleados, mediante capacitaciones que se realicen a los mismos en atención al usuario, demostrando la seriedad de la IPS en la los productos y servicios que ofrece.	Capacitar en corto tiempo la totalidad de empleados vinculados a la IPS.	-Realización de charlas. -Hacer seguimiento y evaluar las labores.	Eficiencia y eficacia en la labor realizada a la comunidad	Número de empleados / número de capacitaciones
Consolidar la imagen corporativa de la IPS	Mantener empleados capacitados a la vanguardia ante cambios en la legislación nacional, demostrando la ejecución de las políticas de la empresa, en cuanto a la garantía de sus productos y servicios. Intensificar estrategias para el cuidado del medio ambiente, mediante la promoción de campañas de reciclado y ahorro en el consumo de agua y energía.	Lograr que los empleados y la comunidad en general reconozcan la empresa como una organización socialmente responsable	Divulgación de la imagen corporativa, a través de actividades como capacitaciones, campañas de aseo y de ahorro de agua y energía.	Eficiencia y eficacia en la labor realizada a la comunidad.	Número de empleados y personas de la comunidad que reconocen la imagen corporativa de la IPS

Nota: La tabla muestra información sobre las estrategias que se plantearon para mejorar la implementación de RSE en la IPS. Fuente: Autores del proyecto.

Capítulo 5. Conclusiones

Al cumplir a cabalidad con la ejecución de los objetivos establecidos, con el desarrollo de las distintas encuestas realizados, se dio a conocer el diagnóstico situacional de la IPS Nuevo Milenio, el cual dio un parte satisfactorio en cuanto a las prácticas que se realizan, de acuerdo a las respuestas dadas por usuarios y empleados. Igualmente, se plantearon unas estrategias dentro de la matriz DOFA, ello con el fin de tener en cuenta para el mejoramiento en el servicio y el clima laboral de la empresa.

Seguidamente, se establecieron los grupos de interés que se relacionan con la IPS Nuevo Milenio, los cuales fueron escogidos como usuarios y empleados, de quienes se conocieron sus diferentes valores y las prácticas de responsabilidad social que directa o indirectamente se realizan, lo que se llama empíricamente, ya que muchos de ellos no conocen lo que realmente es responsabilidad social empresarial.

Finalmente, se diseñó un plan de acción con el fin de proponer estrategias de responsabilidad social, para el buen funcionamiento de la IPS Nuevo Milenio. En ellas se plantea una estrategia muy importante como lo es la capacitación a empleados, siendo éstos pieza clave en todas las empresas, aún más cuando se tiene relación con la salud, por su importancia en las personas. A su vez, propender por llevar a la comunidad los beneficios que se obtiene al practicar la responsabilidad social empresarial, ya que éstos deben ser en conjunto con los grupos de interés, ya que es una manera de favorecerse de dicha práctica.

Capítulo 6. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que muchas personas no conocen el verdadero significado de responsabilidad social, se recomienda realizar encuestas de manera periódica, de manera evaluativa y a la vez informativa, a sus grupos de interés, con el fin de conocer las prácticas de responsabilidad social que éstos llevan a cabo.

Tener en cuenta las prácticas de responsabilidad social que se llevan a cabo, y buscar aumentar las mismas, ya que se debe llegar al máximo de ellas y de esta manera demostrar que la IPS es una empresa con un gran potencial de responsabilidad social.

Implementar las diferentes estrategias propuestas en el plan de acción, y de éstas se podrán ir realizando las que según el momento les muestre, mostrando así a cada uno de los grupos de interés, la importancia de practicar la RSE con quienes se interrelaciona.

Referencias

- Argandoña, Antonio. Teoría de Stakeholder. Universidad de Navarra: Bogotá, 2008. p.4.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) Documento N° 1: Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa, Madrid, 2005. p. 29.
- Boletín Iram. Norma ISO 26000 – RSE. [online]. Actualizado en el 2006. [Citado 18 ene., 2016]. Disponible en Internet En: <http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf> p. 1 de 8.
- Cajiga Calderón, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. p.7.
- Cajiga Calderón, Juan Felipe. Responsabilidad social. (online). 1 ed. [México]: 2010 [citado 20 sep., 2015]. Disponible en: http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Congreso de Colombia (2010). Ley 70 de 2010. Por la cual se definen normas sobre la responsabilidad social. Senado. Bogotá.
- David, Fred R. Conceptos de administración estratégica. 5 ed. Bogotá. Pearson educación 1997. P 38.
- Foretica. (2008). *Norma SGE 21:2008*. Obtenido de http://www.foretica.org/sge_21_espanol.pdf
- Fundación Cordón De Plata. Manual de primeros pasos en RSE. (on line). [Buenos Aires]: Fundación Cordón del Plata, may., 2010 [citado 23 nov., 2015]. Disponible en: <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

Fundibeq. Norma ISO 14001. (online). 1 ed. [Bogotá]: Fundibeq. [citado 23 nov., 2015].

Disponible en:

http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/gestion_ambiental.pdf

Gómez, D. (2014). *Grupos de interés en responsabilidad social*. Obtenido de

http://www.eoi.es/wiki/index.php/Grupos_de_inter%C3%A9s_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial

Grey y Friedman, R., (1962), “Capitalism and Freedom”, Chicago University Press, USA.

Jiménez R., L. A. (15 de Septiembre de 2016). Historia de la IPS Dr. Prosalud. (D. Orozco, & K. Sanjuan, Entrevistadores)

Minhacienda. Normativa. (online). Publicado el 20 de julio de 2008 (citado el 2 de Diciembre de 2012) Disponible en_

<http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/normativa/presupuesto/Constpolitcolombia/CONSTITUCIONPOLITICADECOLOMBIA.pdf> p.58

MINSALUD. (2015). *Plan de acción*. Obtenido de

www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf

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

Rojas Muñoz, Alfonso Lucas. Responsabilidad Social Empresarial (online). 1 ed. [Universidad Santiago de Cali]: Cali, 2012. [citado 23 nov., 2013}. Disponible en:

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

Rivas, I (1995). *Técnicas de Documentación Investigación I*. UNA. Caracas, Venezuela.

Social Accountability International. Norma SA-8000. (on line) Publicado en 2001 (citado el 6 de Diciembre de 2012). Disponible en: <http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf> p.3.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida al Gerente de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Abrego.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Abrego, Norte de Santander

CUESTIONARIO

1. La IPS está comprometida con temas de RSE; disponibilidad de recursos para realizar objetivos de RSE; involucramiento del personal y de sus grupos de interés en la formulación de políticas de RSE

2. ¿En la misión, visión y valores de la cooperativa se incluyen consideraciones sobre temas relacionados con la RSE?

3. ¿Existe una transparencia y honestidad sobre todas las operaciones de la IPS?

4. ¿La IPS conoce las necesidades, las oportunidades y las amenazas en la cadena de valor?

5. ¿La IPS colabora con proveedores, clientes, otras empresas, las Instituciones públicas y las ONG'S, para potenciar sinergias y buenas prácticas empresariales?

6. ¿La IPS patrocina eventos sociales; promueve el trabajo voluntario por parte del personal, está involucrada en la educación u otros sectores de la sociedad; organiza eventos de RSE?

7. ¿Se tienen herramientas o mecanismos de comunicación interna en la organización, a través de los cuales se difundan los avances logros respecto del programa de RSE?

8. ¿Tiene la IPS una política escrita y pública que la comprometa a la plena revelación pública de toda la información financiera, ambiental y social pertinente?

9. ¿Lleva a cabo la IPS una divulgación pro-activa de información sobre RSE a los medios de comunicación; gestión de la relación con los medios; cartas y artículos en revistas y periódicos?

10. ¿Cuenta la IPS con normas y procedimientos que garanticen el trato equitativo de todos los socios, incluyendo el acceso a la información y a la capacidad de los asociados de ejercer sus derechos?

11. ¿Se prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (corrupción, soborno, doble contabilidad) para obtener ventajas económicas?

12. ¿Se examinan previamente las campañas publicitarias verificando que las mismas estén alineadas con los valores de la organización?

13. ¿Se llevan a cabo programas regulares de auditoría y evaluación en materia ética, valores y RSE, para ser conscientes de los resultados al poner en marcha dichas estrategias?

14. ¿Se permite la libertad de asociación de grupos de colaboradores organizados y/o sindicatos en el interior del local de trabajo?

15. ¿Promueve la organización actividades sociales en las que puedan participar todos los grupos de interés?

16. ¿Mantiene la IPS una política expresa que señale la intención de apoyar el desarrollo de las comunidades donde opera?

17. ¿Se colabora en obras destinadas a prestar servicios de asistencia a la comunidad (salud, educación, cultura, acciones cívicas)?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice B. Encuesta dirigido a los empleados de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Ábrego.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Abrego, Norte de Santander

CUESTIONARIO	SI	NO	A VECES
1. ¿En el perfil de los puestos de trabajo se tiene en consideración los conocimientos de la RSE como una de las condiciones a cumplir para la contratación de un candidato?			
2. ¿Se encuentran dentro del organigrama, claramente especificado el departamento o persona encargada del área de RSE?			
3. ¿La IPS establece un fácil acceso para la participación del personal?			
4. ¿Lleva a cabo reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos en los que participa?			
5. ¿La IPS fomenta la igualdad de oportunidades, no discriminación en sus contrataciones o la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores?			
6. ¿Cuenta la organización con un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo?			
7. ¿El lugar de trabajo se encuentra debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias?			
8. ¿Se realización encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados y se aplican planes de mejora?			
9. ¿Cree que los salarios son justos y equivalentes comparándolos con otras empresas del sector?			

10. ¿Cree que en los procesos de salida de los trabajadores (sea involuntaria o voluntaria) se actúa de manera profesional?			
11. ¿Se realiza un informe anual (público) sobre el medio ambiente? divulgación de información ambiental específica para todos los grupos de interés como los empleados, los clientes, proveedores, instituciones...			
12. ¿Cuenta la organización con un programa de protección y mejora del medio ambiente, en relación a su proceso productivo?			
13. ¿Se promueve el reciclado de insumos y otros productos?			
14. ¿Se promueve el ahorro en el consumo de agua y energía?			
15. ¿Los mecanismos para resolver conflictos con los grupos de interés son legítimos, accesibles y legítimos?			
16. ¿Se respetan en la organización los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice C. Encuesta dirigida a los usuarios de la IPS Nuevo Milenio del municipio de Ábrego.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para la IPS Nuevo Milenio, del municipio de Abrego, Norte de Santander

CUESTIONARIO	SI	NO	A VECES
1. Conoce usted si la IPS realiza Responsabilidad Social Empresarial			
2. La IPS motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?			
3. ¿ Considera que la IPS se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?			
4. ¿ Se vive dentro de la IPS un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos?			
5. ¿ En la IPS se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?			
6. ¿ Cree usted que las condiciones que le brinda la IPS para su salud son las necesarias?			
7. ¿ Cada vez que le realizan un procedimiento, le piden consentimiento informado a usted como usuario?			
8. ¿ Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la institución a los usuarios es el adecuado?			
9. ¿ Las instalaciones de la IPS son seguras?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!