	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		i(137)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DAYANNIS CLAUDETH OROZCO DÍAZ KELLY YOHANA SANJUÁN GARCÍA
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	J R J D D D
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, PARA LA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD, “DR. PROSALUD”, DE LA CIUDAD DE OCAÑA, N.S.

RESUMEN

LA PROPUESTA DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, PARA LA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD, “DR. PROSALUD”, DE LA CIUDAD DE OCAÑA, N.S. SE DESARROLLO A TRAVES DE LA REALIZACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD, “DR. PROSALUD”, UTILIZANDO LA MATRIZ DOFA, CON EL FIN DE CONOCER SU RESPONSABILIDAD SOCIAL; ADEMÁS, SE RELACIONARON LOS GRUPOS DE INTERÉS QUE INTERACTÚAN CON LA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD, “DR. PROSALUD”, PARA FACILITAR EL PROCESO DE TOMA DE DATOS, IDENTIFICANDO LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EJECUTADAS; Y, FINALMENTE, SE DISEÑÓ UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD, “DR. PROSALUD”, EN BUSCA DE MEJORAR SU SERVICIO.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:31	CD-ROM: 1
----------	---------	------------------	-----------



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



**PROPUESTA DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL,
PARA LA IPS DE BAJA COMPLEJIDAD, “DR. PROSALUD”, DE LA CIUDAD DE
OCAÑA, N.S.**

AUTORES

DAYANNIS CLAUDETH OROZCO DÍAZ

KELLY YOHANA SANJUÁN GARCÍA

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Director

Dr. LUIS ALFREDO JIMENEZ RODRÍGUEZ

Magíster

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

Ocaña , Colombia

Febrero, 2017

Índice

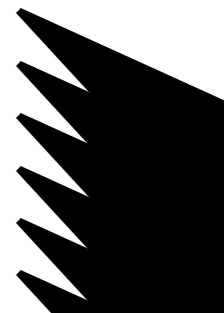
pág.

Capítulo 1. Propuesta de un modelo de responsabilidad social empresarial, para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, de la ciudad de Ocaña, N.S.

1.1 Descripción del Problema	5
1.2 Formulación del Problema	
1.3 Objetivos	
1.3.1 General.	
1.3.2 Específicos.1.	
1.4 Justificación	
1.5.1 Conceptual.	
1.5.2 Operativa. .	
1.5.3 Temporal.	
1.5.4 Geográfica.	

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico	
2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional	
2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional	50
2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local.	5
2.2 Marco Conceptual	04
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial	04
2.2.2 Matriz DOFA	0
2.3 Marco Teórico	0
2.3.1 La teoría de los grupos de interés.	0
2.3.2 Teoría de los stakeholders	4
2.3.3 La teoría de la legitimación.	0
2.3.4 Teoría de la actuación social de la empresa	
2.4 Marco Legal	
2.4.1. Constitución Política de Colombia	
2.4.2. ISO 26000	
2.4.3 Ley 1480 de 2011. Derechos del Consumidor	4



2.4.4 Ley 70 de 2010. Se definen normas sobre la Responsabilidad Social.	5
2.4.5 Norma SA-8000	
2.4.6 Norma ISO 14001	

Capítulo 3: Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación	
3.2 Población y Muestra	
3.2.1 Población..	
3.2.2 Muestra..	
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	
3.4 Actividades de desarrollo.	4

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Realizar un diagnóstico situacional de la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer su responsabilidad social	0
4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a los empleados del área administrativa y operativa de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña	0
4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña.	
4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña	
4.2 Grupos de interés que interactúan con la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”,	
4.2.1 Prácticas de responsabilidad social empresarial con cada grupo de interés (empleados, usuarios y proveedores)	
4.2.1.1 Prácticas de responsabilidad social ejecutadas con los grupos de interés.	
4.2.2 Cuadro comparativo de las prácticas ejecutadas por los grupos de interés que interrelacionan con la IPS Dr. Prosalud	4
4.3 Diseño de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”.	5
4.3.1 Diseño de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial.	

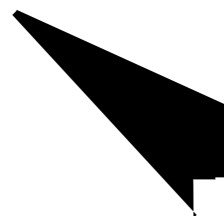
Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida al Representante Legal de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña	505
Apéndice B. Encuesta dirigido a los empleados del área administrativa y operativa de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña	50
Apéndice C. Encuesta dirigida a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña	50
Apéndice D. Encuesta dirigida a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña	50



Resumen

El presente es el informe final del trabajo de grado titulado: Propuesta de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, de la ciudad de Ocaña, N.S.

Para la ejecución del estudio, se desarrollaron los objetivos propuestos, que consistieron en la realización de un diagnóstico situacional de la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer su responsabilidad social; además, se relacionaron los grupos de interés que interactúan con la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, para facilitar el proceso de toma de datos, identificando las prácticas de responsabilidad social ejecutadas; y, finalmente, se diseñó un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, en busca de mejorar su servicio.

El esquema metodológico estuvo enmarcado dentro de la investigación descriptiva, permitiendo con ella analizar la situación actual de responsabilidad social empresarial de la IPS Dr. Prosalud, utilizando como técnica de recolección la encuesta, dirigida a los empleados, usuarios y proveedores de la misma. Otra de las herramientas fue la entrevista, dirigida al representante legal de la empresa.

Los resultados fueron satisfactorios, en cuanto que se desarrolló a cabalidad el estudio, obteniéndose que la empresa no cuenta con un compromiso de responsabilidad social total con

sus grupos de interés, mostrando así su preocupación por llegar a dar cumplimiento a la misma.

Igualmente, se debe resaltar que el trabajo desarrollado es un aporte y orientación a la IPS, al

considerar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un compromiso continuo de

actuar étic[(3s0SrrJET(ti))-93s0Srr72.02rrJ(e)4(gal c4(c)(int[(S)mpl)-13(im)e5 Tm[on(ti)óm)-9(é)4(to.7 Tm[m

Introducción

El presente trabajo de investigación, tuvo como fin la realización de un proyecto de grado titulado: Propuesta de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial, para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, de la ciudad de Ocaña, N.S.; el cual basa su importancia en la entrega de un documento que ayude a la empresa a conocer el valor social que tiene éste en su práctica dentro del marco en donde se desempeña.

Para su elaboración, se desarrolló dentro del tiempo previsto para el mismo, un documento, el cual se basó en un marco referencial, el cual contiene un marco histórico que muestra una aproximación del nacimiento y evolución de la responsabilidad social empresarial, un marco teórico con el cual se basan los conocimientos para realizar el proyecto y un marco legal en el que se identifica la normatividad en que está inmersa la empresa.

Por otra parte, en los capítulos siguientes se identifica la metodología que se utilizó para realizar el proyecto en mención, en el cual se define el tipo de investigación a utilizar como fue el descriptivo, la población objeto de estudio y los instrumentos de recolección de información utilizada.

En el cuarto capítulo se encuentran los resultados de los objetivos planteados, los cuales mediante las distintas actividades fueron desarrollados brindando a la IPS Dr. Prosalud, conocimientos acerca de la importancia de la responsabilidad social para la empresa.

Finalmente, se realizaron algunas recomendaciones, con la finalidad de que esta empresa tenga en cuenta el compromiso que tiene con el medio en temas de RSE, particularmente con los grupos de interés con los que interrelaciona.

Capítulo 1. Propuesta de un modelo de responsabilidad social empresarial, para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, de la ciudad de Ocaña, N.S.

1.1 Descripción del Problema

Hoy en día, la economía global ha hecho que las acciones sociales se conviertan en una herramienta estratégica de negocio. La razón de ser de las compañías no debe centrarse en resolver las necesidades de los sectores menos atendidos, sin embargo, sí es necesario que conciban la idea de generar valor social y económico. (Fundación Escuela para la Vida, 2015)

La responsabilidad social empresarial no es nada nuevo. Sin embargo, durante los últimos años ha adquirido un mayor auge ya que, tanto empresarios como gerentes, ahora están más conscientes y sensibles ante la verdadera magnitud de los problemas sociales. (Mindomo, 2012)

De otra parte el concepto de responsabilidad social para los empresarios es un tema que se ha centrado más en asuntos de tipo contable, financiero y producción más limpia, que, sin lugar a duda, es uno de los frentes de gran atención por la importancia que ello reviste para la empresa y la misma humanidad, pero no debe ser el único. Aspectos como la educación, salud, vivienda, infraestructura productiva y social y la alimentación son muy poco atractivos por quienes se interesan por los temas de responsabilidad social empresarial. (Yepes, Peña, & Sánchez, 2007)

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. Para las entidades participantes en el desarrollo del proyecto se evidenció que estas variables perjudican el desarrollo no solo de las organizaciones sino también del subsector salud, siendo necesaria la identificación de estrategias respecto a las políticas que

afectan al subsector, como la participación en asociaciones y gremios que permitan liderar cambios para el subsector. (Serna Quintero, 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 etc. (Obando Joya, 2008)

En el ámbito organizacional surge una variable fundamental que es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la cual según (Artículos CCRE, 2009) 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.”

Frente a todo lo anterior, se comprende la urgente necesidad de realizar una propuesta de un modelo de responsabilidad social empresarial, para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, de la ciudad de Ocaña, 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, conllevando al desconocimiento de la situación actual en lo

relacionado con las variables normativa, ambiental, social, económica y productiva, que son precisamente las que en conjunto conforman el esquema de la RSE.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el modelo de responsabilidad social empresarial que más se ajusta a las necesidades de la IPS de baja complejidad “Dr. Prosalud” de la ciudad de Ocaña?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Proponer un modelo de responsabilidad social empresarial, para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, de la ciudad de Ocaña, N.S.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional de la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer su responsabilidad social.

Relacionar los grupos de interés que interactúan con la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, para facilitar el proceso de toma de datos, identificando las prácticas de responsabilidad social ejecutadas.

Diseñar un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, en busca de mejorar su servicio.

1.4 Justificación

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. (ISO, 2010)

Según (Escobar, Restrepo, & Zapata, 2010), la conciencia de una Responsabilidad Social Empresarial parte del reconocimiento que la empresa no es solamente una institución que se dedica a vender servicios para obtener ganancias, sino que dependiendo y nutriéndose de su entorno, ella influye necesariamente sobre este. La empresa debe ser un ente de naturaleza social con una misión de servicio a la comunidad y con gran espíritu de solidaridad y preocupación por el bienestar colectivo. Esto significa que debe ocuparse no solo de su crecimiento económico, sino también del bienestar comunitario. En la ética empresarial que se origina en esta concepción, las utilidades constituyen una justa retribución al capital, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad a través de la justa remuneración del trabajo. (p.58)

La RSE es la herramienta principal para crecer, razón por la cual se quiere proponer un modelo de responsabilidad social empresarial, para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud” que ha ido creciendo a pasos agigantados en la ciudad de Ocaña, N.S., buscando con esta

herramienta que sea socialmente responsable, creando conciencia y aceptando las responsabilidades de los impactos y consecuencias que se pueden generar de las acciones u omisiones, ante el entorno en el cual opera, igualmente conllevando a la creencia en valores éticos, que guiarán la conducta empresarial de ésta y la relación que ella desarrolla con su entorno. Entre estos valores están el bien común, respeto a derechos humanos, la solidaridad, la transparencia, la honestidad y el desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quienes pretenden asumir esta responsabilidad, actuando de forma propositiva y proactiva.

1.5 Delimitación

1.5.1 Conceptual. La presente investigación está enmarcada en los siguientes conceptos: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), grupos de interés, ISO 26000.

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

1.5.4 Geográfica. La realización del trabajo de grado será llevado a cabo en las instalaciones de la IPS de baja complejidad “Dr. Prosalud”, ubicada en la Calle 11 # 7-14, de la ciudad de Ocaña, N.S.

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

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.

La iniciativa relacionada 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).

El campo de la RSE, no es exclusivo de las organizaciones productivas, también hace parte de la misión, visión de las instituciones educativas, las cuales son motores impulsores de este

tema debido que hace parte de una de sus funciones sustantivas como lo es la extensión. (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 filantrópica de naturaleza asistencial

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

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

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

Etapa defensiva. 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)

Etapa 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.

Etapa 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)

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

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

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser un compromiso real y efectivo. Por este criterio es pertinente considerar el caso de 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 responsabilidad social empresarial a nivel local. De acuerdo a la investigación realizada se encontraron antecedentes históricos sobre la responsabilidad social empresarial en algunas empresas como:

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

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

Durante 2010 también se apoyó el arte y la cultura, hubo vinculación a causas sociales, se fortaleció la identidad de país, buscando incluir en el ámbito financiero a más personas, se generó empleo a más de 20.000 colaboradores en Colombia y en la región, hubo

acompañamiento a los empleados y sus familias a vivir con mayor bienestar, se mejoró la atención y servicio a los clientes, se realizó una gestión ambiental con colaboradores, clientes y proveedores, y se contó con el trabajo de la Fundación Bancolombia, entre otras acciones.(Bancolombia, 2008)

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

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

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

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

ESPO. La Empresa de Servicios Públicos de Ocaña ESPO S.A. “E.S.P”, busca el mejoramiento continuo de los servicios que presta y a su vez lograr en la organización un sentido alto de responsabilidad social, eficiencia, eficacia y calidad. Es así, que comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), decidió ser partícipe del premio que otorga la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco) en esta área.(ESPO, 2012)

2.1.3.1 Historia de la IPS Dr. Prosalud. La IPS Dr. Prosalud, creada en el año de 2012, mediante matrícula No.00023598, del 28 de mayo de 2012 y NIT 9005272108, nace con los doctores Luis Carlos Téllez Quintero y Dorian Enrique Rivera Vizcaino, los cuales en un proyecto de investigación requisito para graduarse como Especialistas en Gerencia en Salud, proponen crear una IPS diferente para prestar servicios de calidad. En este orden de ideas, se logra finiquitar la misma y nace la IPS Dr. Prosalud SAS. De esta manera se prestaron los primeros servicios de medicina general, laboratorio, odontología y psicología. (Jiménez R., 2016)

A pesar de los tropiezos que existieron, se continua con la idea, para lo cual se busca una casa en arriendo, ubicada en el barrio San Francisco de la ciudad de Ocaña, Calle 11 # 7-14, con el fin de prestar los servicios, sin la existencia de ningún asegurador (EPS que estuviera vinculada para prestar los servicios), solamente se prestaban los servicios a particulares. Luego de dos años, se vincula a la IPS como socio, el doctor Luis Alfredo Jiménez Rodríguez, quien plantea una propuesta de iniciar una unidad de negocios, como lo fue la Radiología, mediante la cual se apalanca un asegurador como lo fue la Nueva EPS, a quien se le comienzan a vender los servicios al igual que a particulares. Posteriormente, se convirtió el servicio de laboratorio el cual

estaba tercerizado (outsourcing), en servicio propio como unidad de negocios adicional, al igual que la unidad de odontología, la cual también fue convertida como prestadora de la IPS.

(Jiménez R., 2016)

En la actualidad el 100% de la IPS Dr. Prosalud, es de propiedad de los socios. Se pretende promulgar sus servicios como densitometría y mamografía, siendo servicios de alta complejidad.

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 RSE 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)

Responsabilidad Social Corporativa. Es 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 RSE, 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 Cerdón 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 transparente 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 RSE 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)

En general, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas.

Igualmente, asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad

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.

2.3 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 autenticando las actuaciones que las organizaciones habrán de considerar entre sus objetivos con identificación total a su entorno. Incluso la propia empresa será hábil para influir en las propias reglas y expectativas de la sociedad, siempre que comparta el sistema de valores de ésta.

De acuerdo con la idea de Gray 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, sí ésta no las considera en forma idónea y oportuna.

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

2.4.3 Ley 1480 de 2011. Derechos del Consumidor. Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor. Los consumidores tienen el derecho a obtener productos con calidad e idoneidad; Obtener información veraz, oportuna, suficiente, precisa e idónea; Derecho a acudir directamente al productor, proveedor o prestador de un servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos; Derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión; Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que requieran; Proteger sus derechos e intereses organizándose, eligiendo a sus

representantes; Derecho de representación para reclamar; los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores; los ciudadanos tienen derecho a recibir información y capacitación sobre consumo, derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas; Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad; y Derecho a obtener protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces. (Superindustria, 2011)

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

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

2.4.5 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 Economic Priorities - CEP), entidad sin fines de lucro, con la ayuda de un Consejo Asesor internacional entre cuyos miembros se cuentan representantes de importantes corporaciones, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación, académicos y del trabajo. ((Social Acoountability International, 2001, p.5)

2.4.6 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)

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 Dr. Prosalud y de la población encuestada. Igualmente, con este tipo de investigación, se pudieron exponer las características que identifican los diferentes elementos, componentes y su interrelación respecto a la problemática del proyecto.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población. La población para este estudio estuvo conformada en la parte interna por el Gerente y 27 empleados distribuidos en las áreas administrativa y operativa; en la parte externa se tendrán en cuenta los 18 proveedores y 7995 usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

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

En el análisis externo, se tomó el 100% de proveedores, por ser mínimo el número de los mismos. En cuanto a los usuarios, con el fin de determinar la población finita se considera la aplicación de la fórmula estadística que permitió un mayor análisis relacionado con los mismos.

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

Donde:

n = muestra

N = población dada en el estudio = 7.995 usuarios

Zc = Indicador de confianza = 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

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

$$n = \frac{(7.995) (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(7.995 - 1) * (0.06)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{(7.995) (3.8416) * (0.25)}{(7.994) * (0.0036) + (3.8416) * (0.25)}$$

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

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

n = 258 usuarios.

Por lo cual se aplicarán en total 258 encuestas.

Prueba de viabilidad de la muestra:

Em = 25

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

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

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

$$S = \sqrt{0.0009689}$$

$$Em = 2 (0.0311271)$$

$$Em = 0.06$$

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

3.3 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, facilitando la recolección de datos primarios los cuales conllevan al desarrollo de la investigación.

El instrumento (cuestionario) para la recolección de información, fue 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 tres cuestionarios diferentes, uno dirigido al gerente de la IPS, otro dirigido a los empleados de la misma institución, uno más para proveedores y otro para los usuarios de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña.

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.

3.4 Actividades de desarrollo.

Cuadro 1.

Actividades de desarrollo.

Objetivos	Actividades
Realizar un diagnóstico situacional de la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer su responsabilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar con los grupos de interés la importancia de la responsabilidad social y el objetivo de la encuesta a realizar. - Recolección de información mediante el instrumento de la encuesta aplicando un cuestionario a los grupos de interés (empleados, usuarios y proveedores), siendo ésta la muestra escogida. - Tomar la información recopilada, analizarla y dar un diagnóstico del estado actual de RSE de la IPS.
Relacionar los grupos de interés que interactúan con la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, para facilitar el proceso de toma de datos, identificando las prácticas de responsabilidad social ejecutadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilización de la organización. - Definir los grupos de interés: empleados, proveedores y usuarios. - Relacionar las prácticas de responsabilidad social empresarial con cada grupo de interés (empleados, usuarios y proveedores) - Realizar un cuadro comparativo de las prácticas ejecutadas por los grupos de interés que interrelacionan con la IPS.

Diseñar un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, en busca de mejorar su servicio.

- Mapear los riesgos asociados a la actividad de la IPS en toda su cadena de valor, con el objetivo de establecer temas críticos que requieren planes de inversión y compromiso.
- Realizar seguimiento de desempeño, mediante una estrategia de monitoreo desarrollada a través de indicadores de gestión.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Realizar un diagnóstico situacional de la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer su responsabilidad social

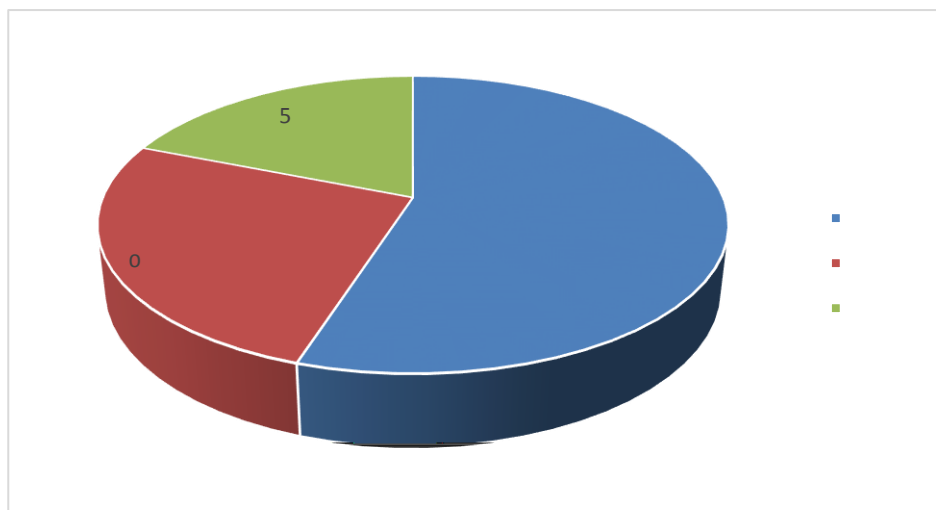
4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a los empleados del área administrativa y operativa de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña

Tabla 1.

Conocimientos de la RSE se tiene como una de las condiciones a cumplir para la contratación de un candidato

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	55
No	7	26
A veces	5	19
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 1. Conocimientos de la RSE se tiene como una de las condiciones a cumplir para la contratación de un candidato.

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

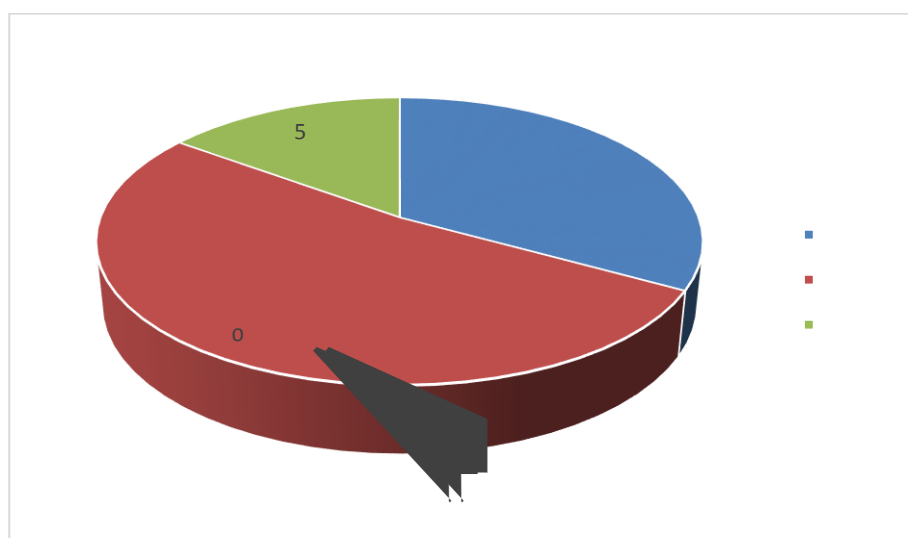
Teniendo en cuenta la importancia que brinda la responsabilidad social en las empresas, la IPS Dr. Prosalud, en el momento de contratar a sus empleados, ésta busca que los candidatos conozcan el tema, como una de las condiciones para poder hacer parte de la empresa.

Tabla 2.

Se encuentran dentro del organigrama, claramente especificado el departamento o persona encargada del área de RSE

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	33
No	14	52
A veces	4	15
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 2. Se encuentran dentro del organigrama, claramente especificado el departamento o persona encargada del área de RSE

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

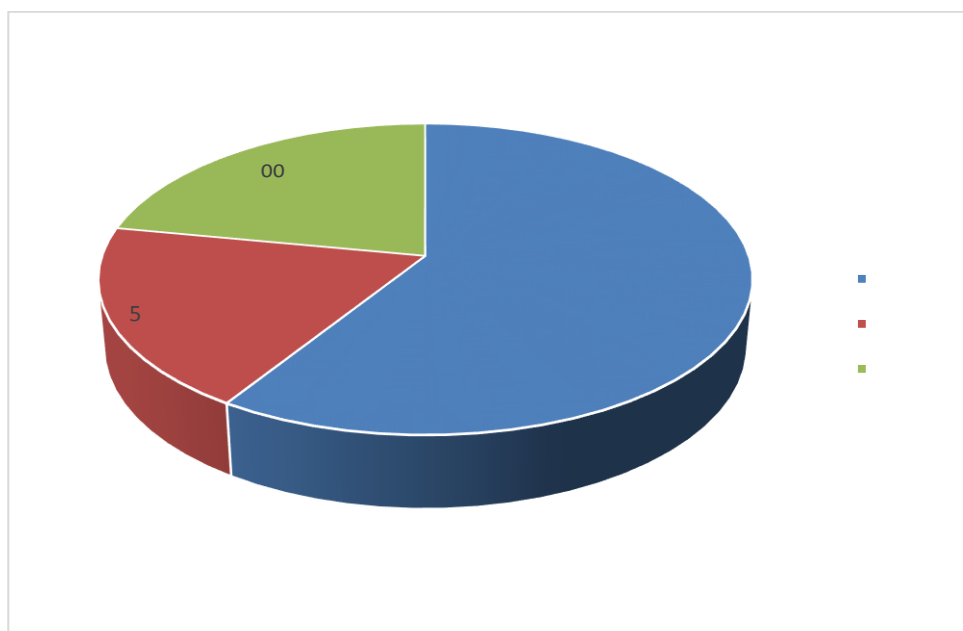
El 52% de los empleados de la IPS comentan que en la empresa no se encuentra claramente especificado el departamento o persona encargada del área de RSE. El 33% opina lo contrario, pues si son conocedores de ello.

Tabla 3.

La IPS establece un fácil acceso para la participación del personal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	59
No	5	19
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 3. La IPS establece un fácil acceso para la participación del personal

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

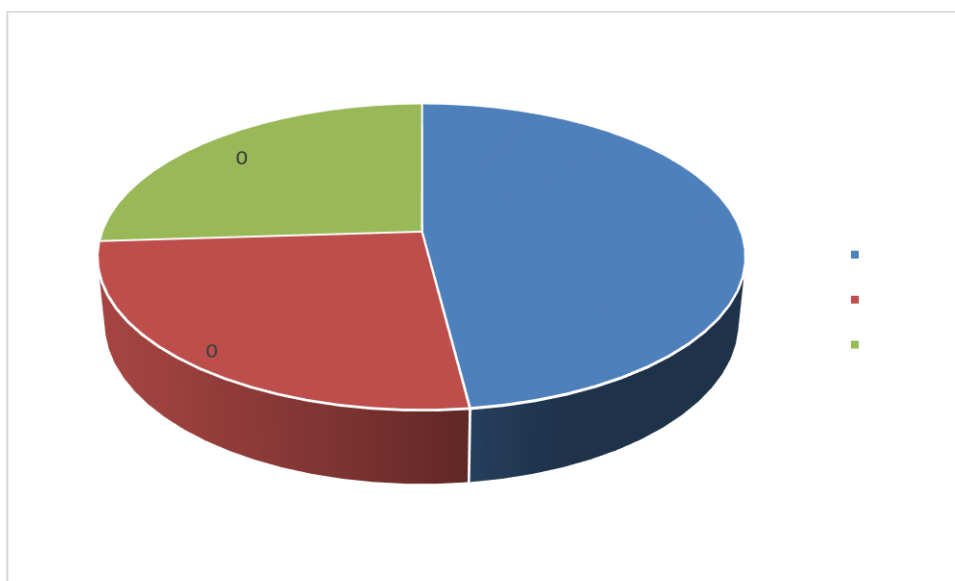
Comenta el 59% de los empleados encuestados, que la IPS establece un fácil acceso para su participación en eventos y actividades que se realicen en la misma. El 22% opina que a veces se les tiene en cuenta para ello.

Tabla 4.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	48
No	7	26
A veces	7	26
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 4. Desarrollo de reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos en los que participa

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

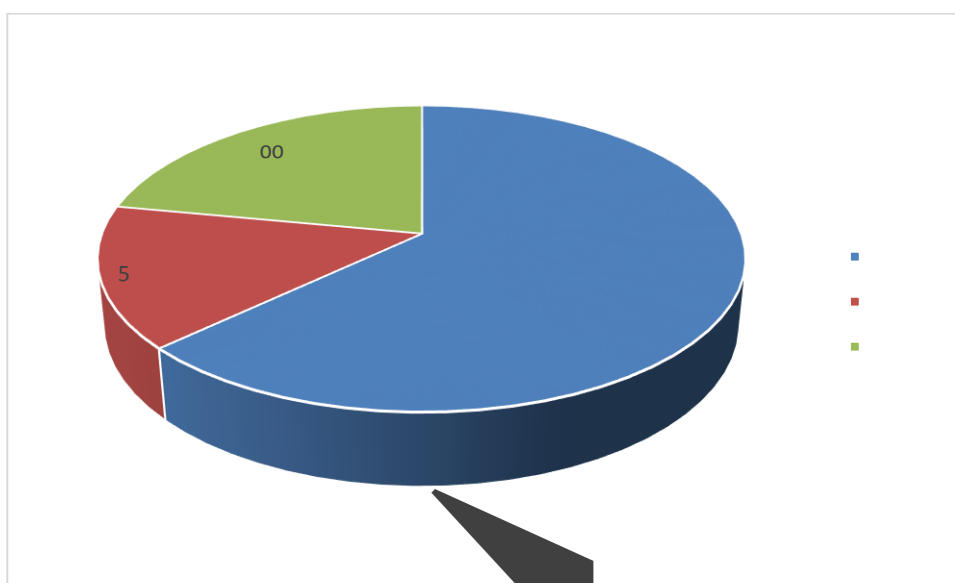
En la IPS Dr. Prosalud, según el 48% de empleados, si se llevan a cabo reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas o eventos en los que participa, siendo importante toda vez que los colaboradores son parte esencial en cualquier empresa. Un 26% opina que a veces se hacen estas reuniones y el otro 26% dice no conocer de ello.

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	17	63
No	4	15
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 5. Fomento de igualdad de oportunidades, no discriminación en sus contrataciones o la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores.

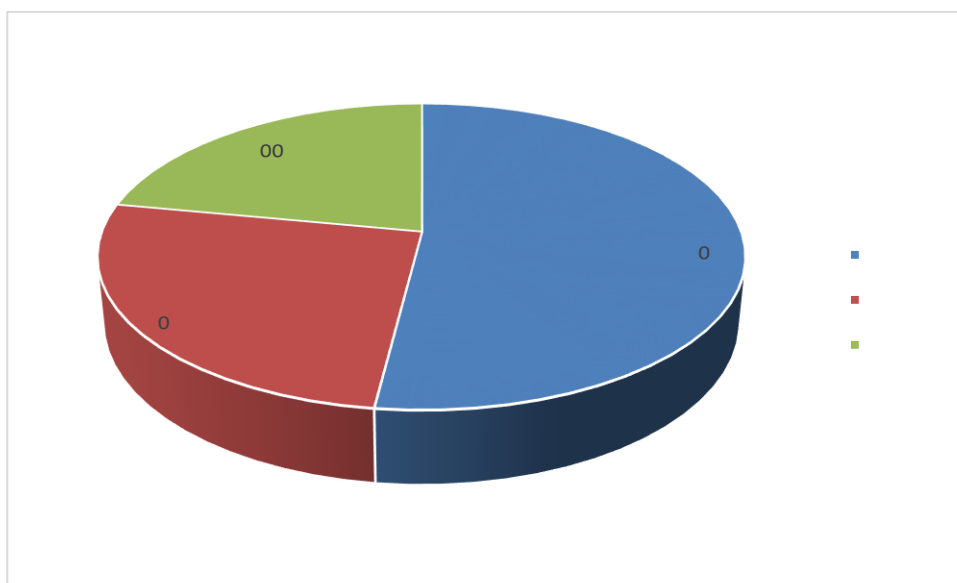
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

Según el 63% de empleados encuestados, opina que en la IPS Dr. Prosalud, si se 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	14	52
No	7	26
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 6. Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

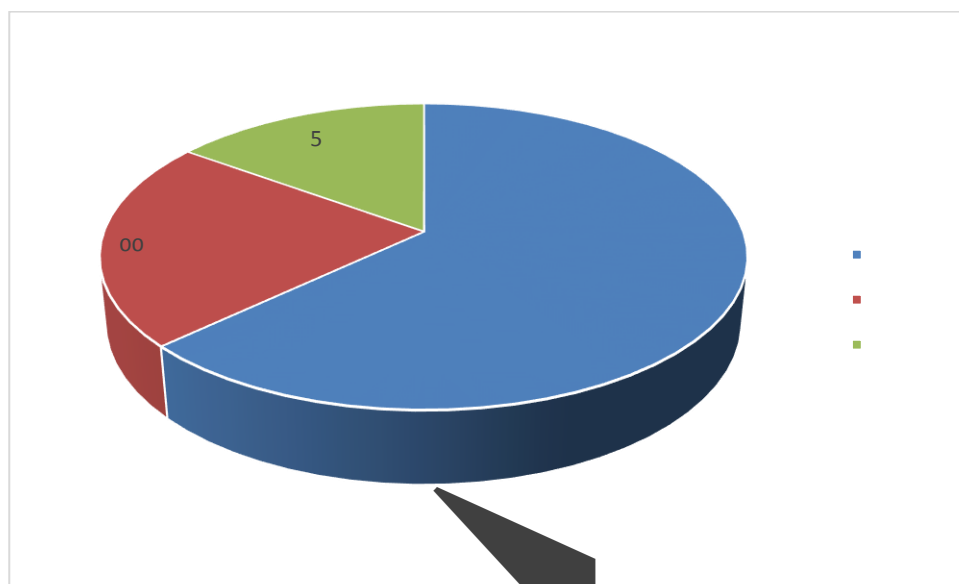
Según opina el 52% de empleados encuestados, la IPS Dr. Prosalud, si cuenta con un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo, dada su actividad, es importante que en esta empresa exista este tipo de programas. Un 26% desconoce del mismo.

Tabla 7.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	63
No	6	22
A veces	4	15
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 7. Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias.

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

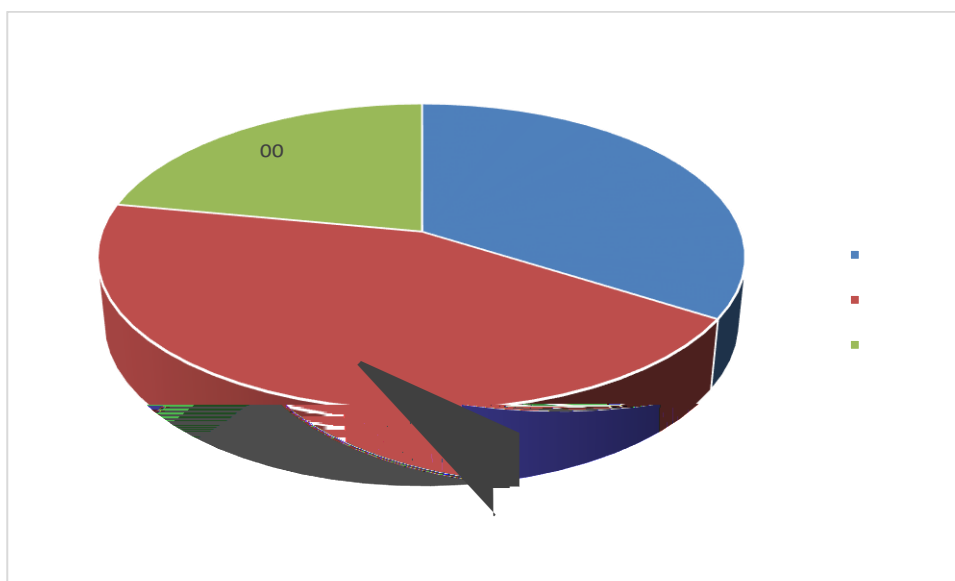
Las condiciones del lugar de trabajo tienen influencia en el desarrollo y rendimiento de las actividades. Comenta el 63% que la IPS Dr. Prosalud, se encuentra debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias, lo que indica el cumplimiento de la empresa en cuanto a sanidad se refiere.

Tabla 8.

Se realizan encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	34
No	12	44
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



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

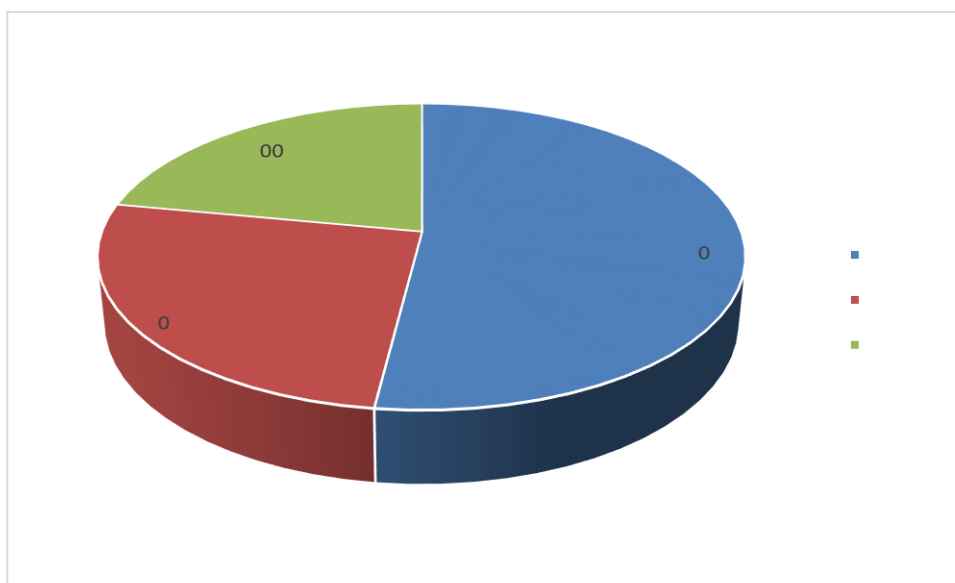
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

Según comenta el 44% de los empleados de la IPS Dr. Prosalud, 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. Un 34% opina que si se realizan esta clase de encuestas en la IPS, donde se encuentran contentos de poder contar con el empleo.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	52
No	7	26
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



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

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

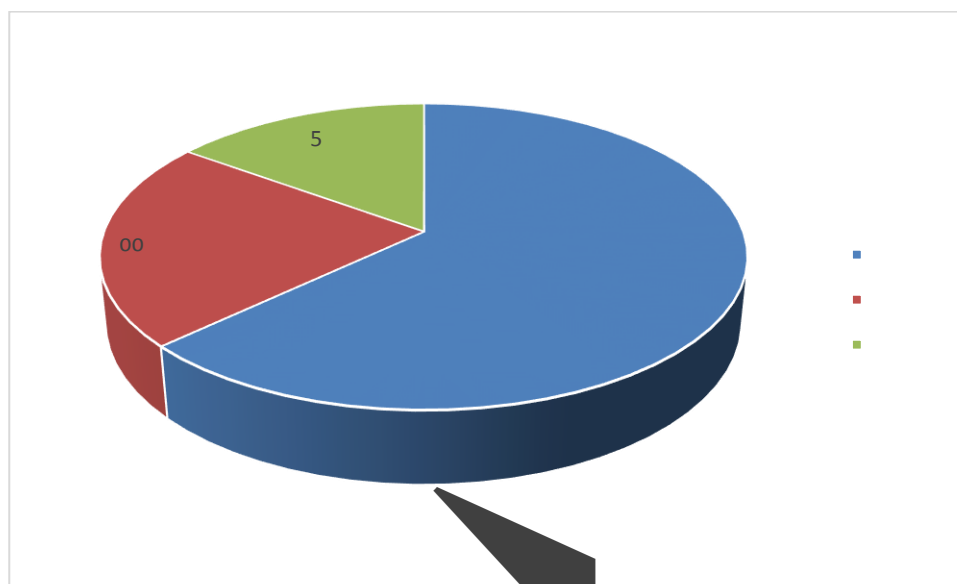
Para el 52% de empleados, la IPS Dr. Prosalud, cancela los salarios de manera justa y equivalentes en comparación con otras empresas del sector, destacando que muchos de ellos reciben sueldo por honorarios. El 26% dicen que no creen que sean justos los salarios que se obtienen de la empresa, pues de acuerdo a lo visto en otras empresas son un poco más altos y mejores pagos.

Tabla 10.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	63
No	6	22
A veces	4	15
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 10. Actuación de manera profesional en los procesos de salida de los trabajadores (sea involuntaria o voluntaria)

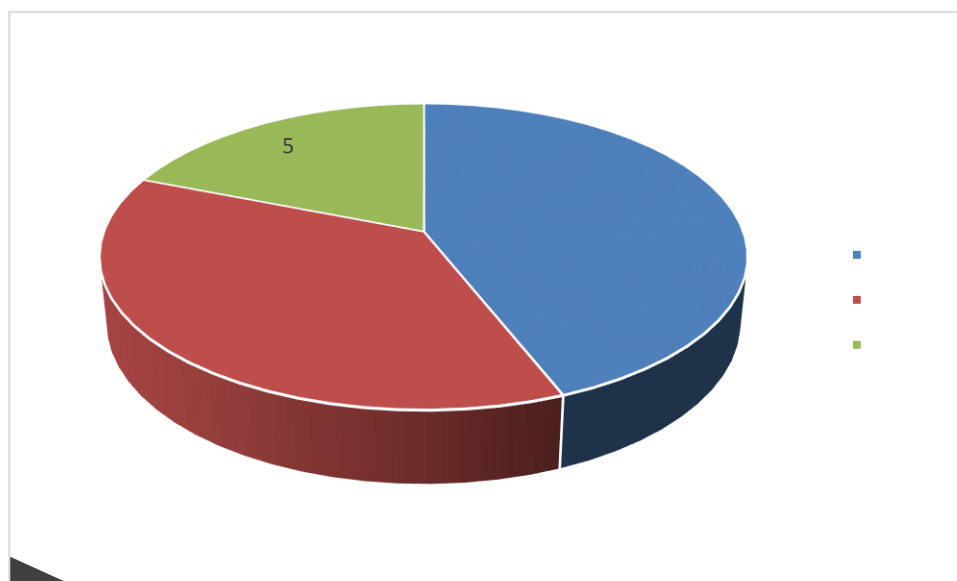
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

Para el 63% de empleados encuestados, la empresa cumple y actúa de manera profesional en los procesos de salida de éstos, ya sea de manera voluntaria o involuntaria, resaltando que son cancelados todos los requerimientos de ley. El 22% opina lo contrario, dice que no se cancela de manera profesional y por tanto no se cumple como debe ser.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	44
No	10	37
A veces	5	19
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 12. Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente

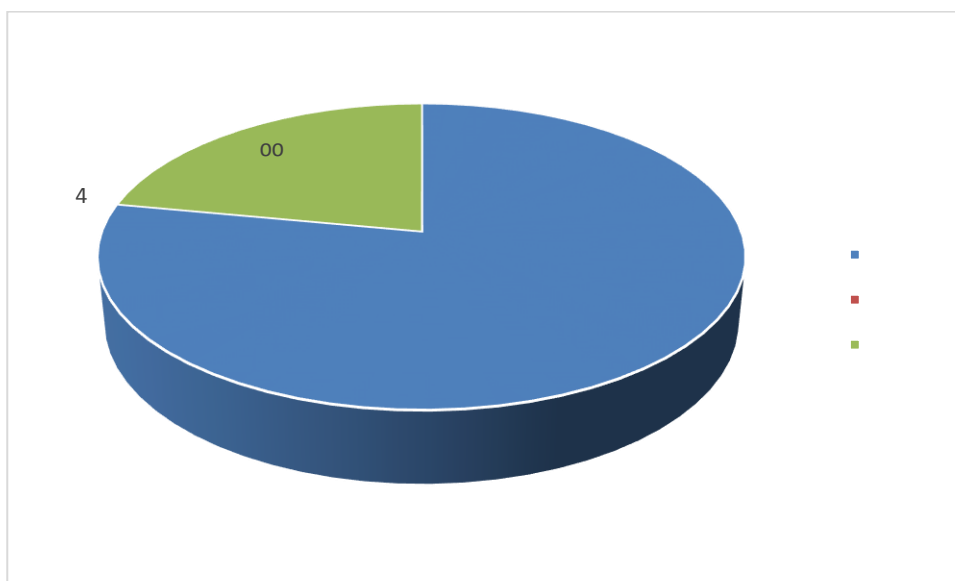
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

En cuanto a programas de protección y mejora del medio ambiente, en relación a su proceso productivo, la IPS Dr. Prosalud, cuenta con éste, según comenta el 44% de empleados. Por el contrario, el 37% opina que no existe, por tanto, no hay seguridad en la existencia del mismo.

Tabla 13.*Se promueve el reciclado de insumos y otros productos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	78
No	0	0
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 13. Se promueve el reciclado de insumos y otros productos

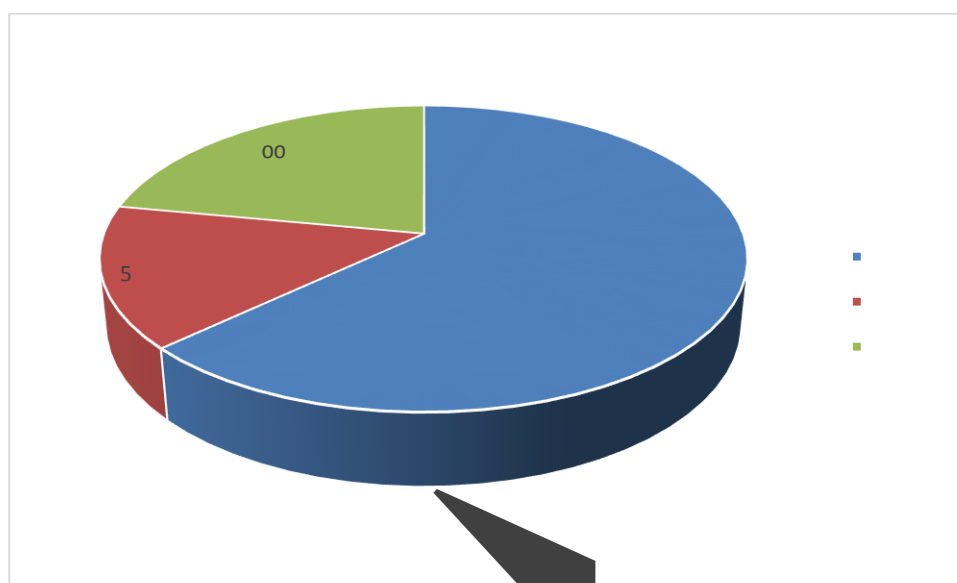
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

La gran mayoría de empleados de la IPS Dr. Prosalud (78%), comenta que ésta si promociona el reciclado de insumos y otros productos en la institución, teniendo en cuenta que en esta entidad existen muchos desechos de papelería entre otros, que pueden ser reutilizables.

Tabla 14.*Se promueve el ahorro en el consumo de agua y energía*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	63
No	4	15
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 14. Se promueve el ahorro en el consumo de agua y energía

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

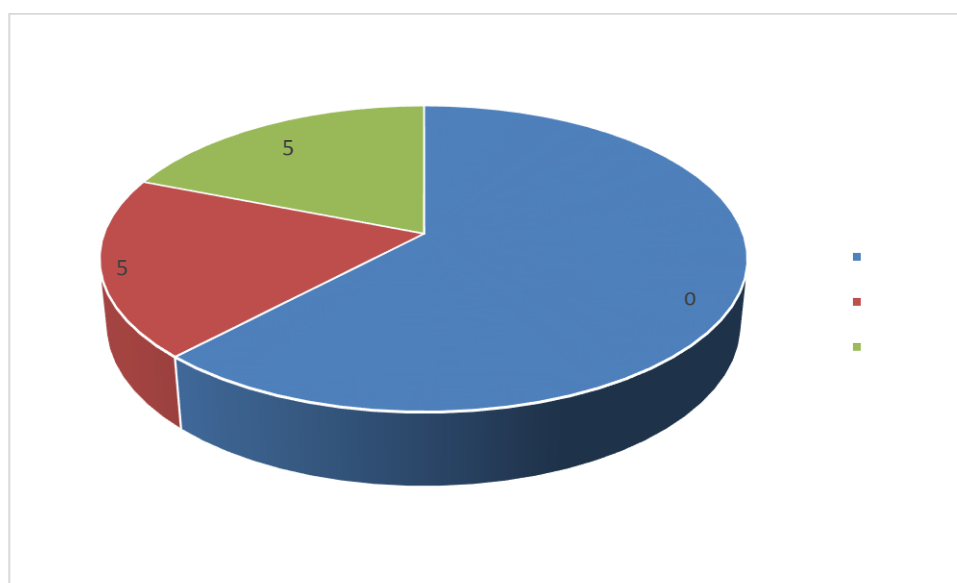
Según el 63% de los empleados encuestados, la IPS Dr. Prosalud si promueve el ahorro en el consumo de agua y energía, más aún cuando se ha visto la necesidad en el país, desde el momento que se viene presentando los cambios climáticos, lo que hace que se promocione la toma de conciencia desde lo interno de la empresa hasta el sector externo de la misma.

Tabla 15.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	62
No	5	19
A veces	5	19
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 15. Mecanismos accesibles y legítimos, para resolver conflictos con los grupos de interés.

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

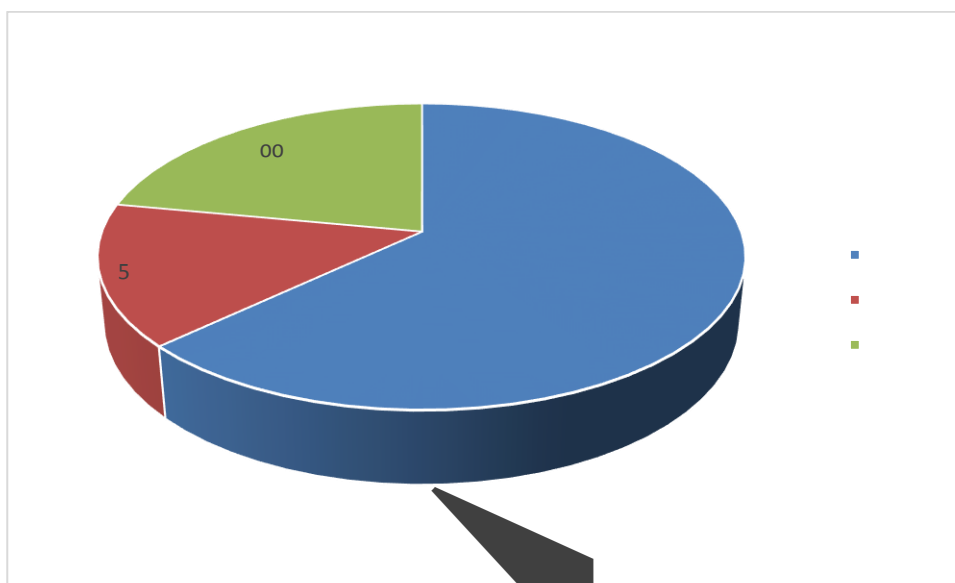
Al preguntar a los empleados sobre los mecanismos para resolver conflictos con los grupos de interés, el 62% de éstos opinan que los mismos son legítimos y accesibles, toda vez que es una empresa que trabaja para la región, y su honestidad y seriedad la han convertido en una entidad acreditada en la región.

Tabla 16.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	63
No	4	15
A veces	6	22
Total	27	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 16. Respeto en la organización de los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos.

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la IPS Dr. Prosalud.

Según el 63% de los empleados, opinan que en la entidad si se respetan los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos, ya que se cumple con los pagos de ley, contrataciones, además del respeto hacia desde el empleado hacia el asociado; todo esto demuestra la calidad y eficiencia en los servicios prestados por la institución.

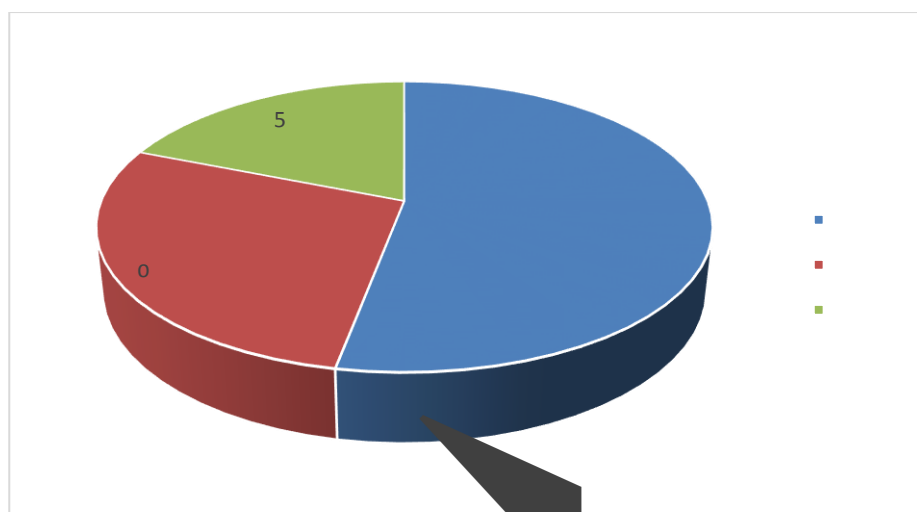
4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña.

Tabla 17.

Comunicación por parte de la IPS en aspectos sobre la calidad, el servicio, el precio, aspectos medioambientales y sociales positivos o negativos de sus productos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	137	53
No	73	28
A veces	48	19
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 17. Comunicación por parte de la IPS en aspectos sobre la calidad, el servicio, el precio, aspectos medioambientales y sociales positivos o negativos de sus productos

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

Comentan los usuarios de la IPS Dr. Prosalud, en un 53%, que la empresa si les comunica aspectos sobre la calidad, el servicio, el precio, además de darles a conocer los aspectos medioambientales y sociales positivos o negativos de sus productos, todo ello en cumplimiento del deber que como empresa se tiene con este grupo de interés. Un 28% opina que en ningún

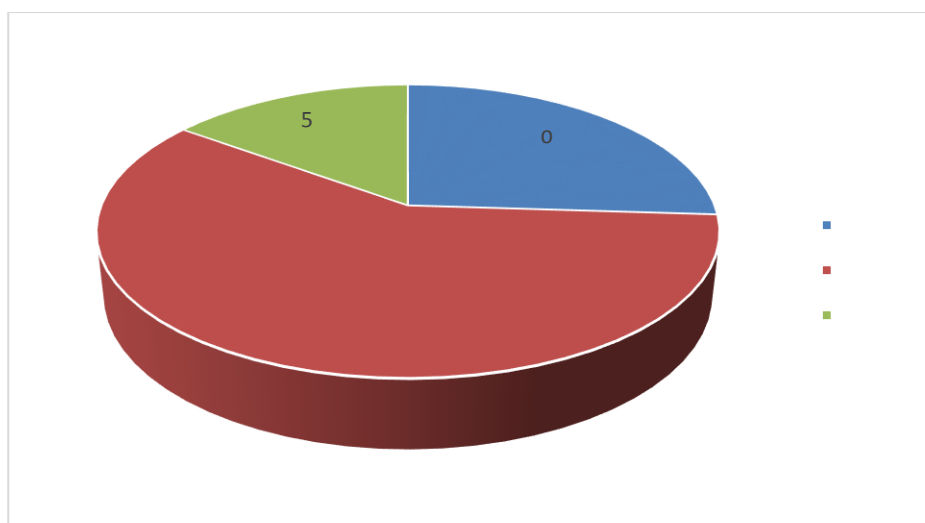
momento han recibido esta clase de comunicación. El 28% restante dice que si han tenido a veces información sobre el tema.

Tabla 18.

Existencia de un programa de investigación acerca de productos y servicios sostenibles.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	26
No	151	59
A veces	41	15
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 18. Existencia de un programa de investigación acerca de productos y servicios sostenibles.

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

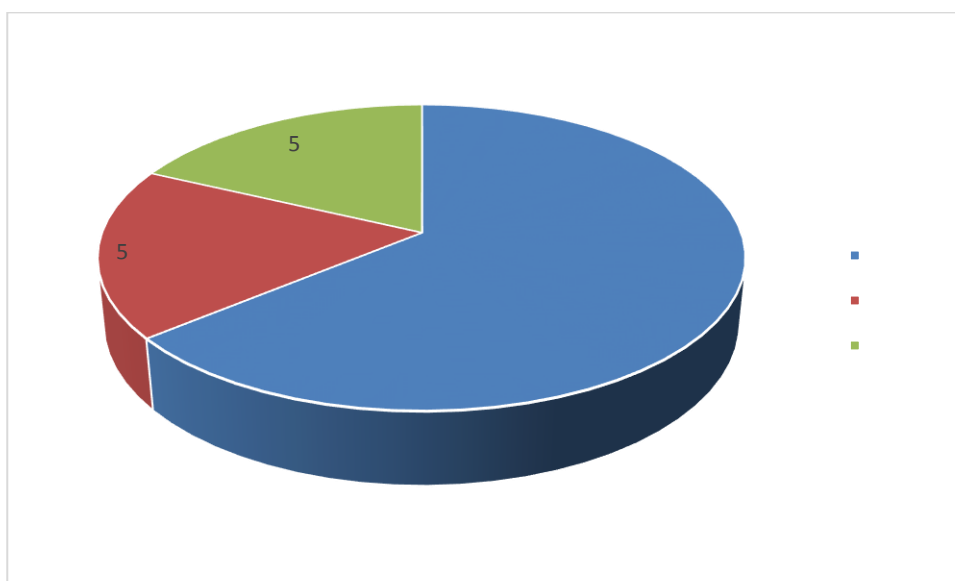
Según el 59% de usuarios encuestados, la IPS Dr. Prosalud, no trabaja por un programa de investigación acerca de productos y servicios sostenibles, para su futura comercialización, dan esta respuesta aduciendo que nunca han tenido información sobre la existencia del mismo. Un 26% comenta que, si se obra sobre el tema en la empresa, además del 15% que opina que a veces se trabaja sobre ello en la institución.

Tabla 19.

Productos y servicios de la IPS, tienen efectos positivos en el área de la salud, seguridad, medio ambiente y en temas sociales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	164	64
No	47	18
A veces	47	18
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 19. Productos y servicios de la IPS, tienen efectos positivos en el área de la salud, seguridad, medio ambiente y en temas sociales

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

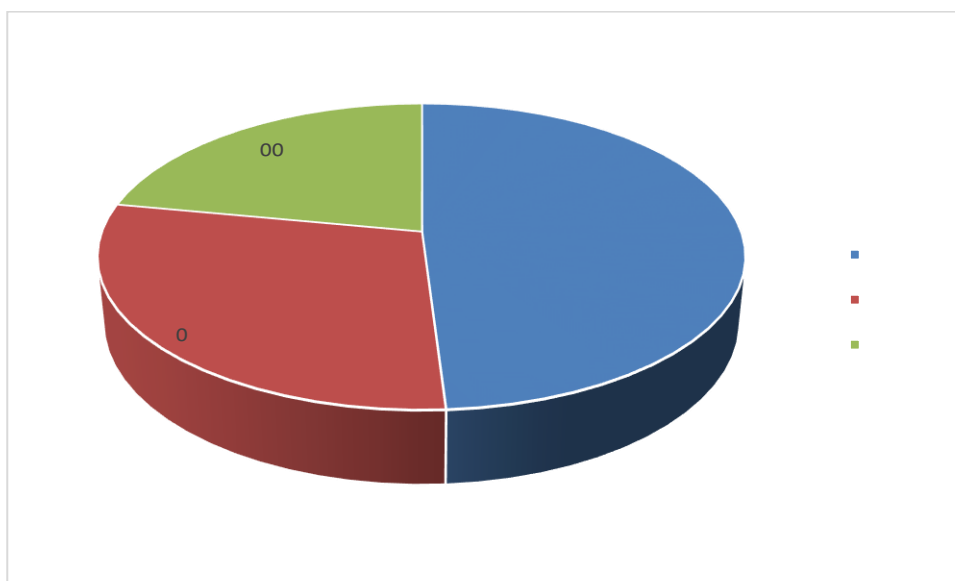
Para el 64% de los usuarios de la IPS Dr. Prosalud, que fueron encuestados, los productos y servicios que ofrece la institución, tienen efectos positivos en el área de la salud, seguridad, medio ambiente y en temas sociales, lo cual se refleja en la satisfacción de los mismos al recibirlos, al igual que un 18%, que dicen que a veces sienten estos resultados, siendo al igual acertados para una empresa de éstas. Finalmente, el 18% restante creen que no son favorables los efectos generados por la IPS.

Tabla 20.

Existencia en la organización de una política que explicita el compromiso de servicio que se tiene con los usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	126	49
No	76	29
A veces	56	22
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 20. Existencia en la organización de una política que explicita el compromiso de servicio que se tiene con los usuarios

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

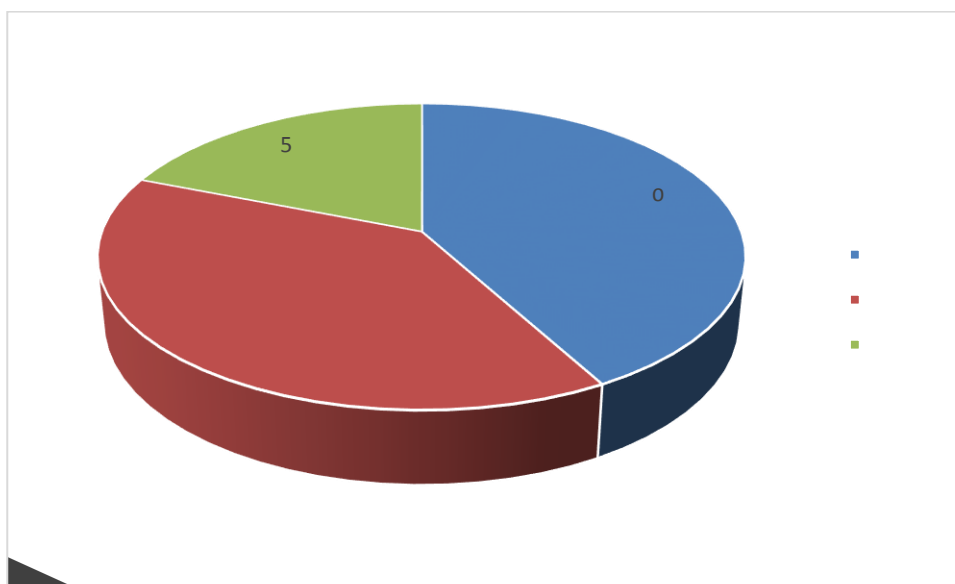
Aunque la mayoría de usuarios (49%) dicen que la empresa si cuenta con una política que explicita el compromiso de servicio que se tiene con los usuarios, el 29% opina que no y el 22% restante dice que a veces, lo que indica que no se tiene claridad en ello, quizás por falta de comunicación o capacitación a los grupos de interés de esta clase de herramientas de la empresa.

Tabla 21.

Existencia de un procedimiento formal para conocer la satisfacción de sus usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	109	42
No	101	39
A veces	48	19
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 21. Existencia de un procedimiento formal para conocer la satisfacción de sus usuarios.

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

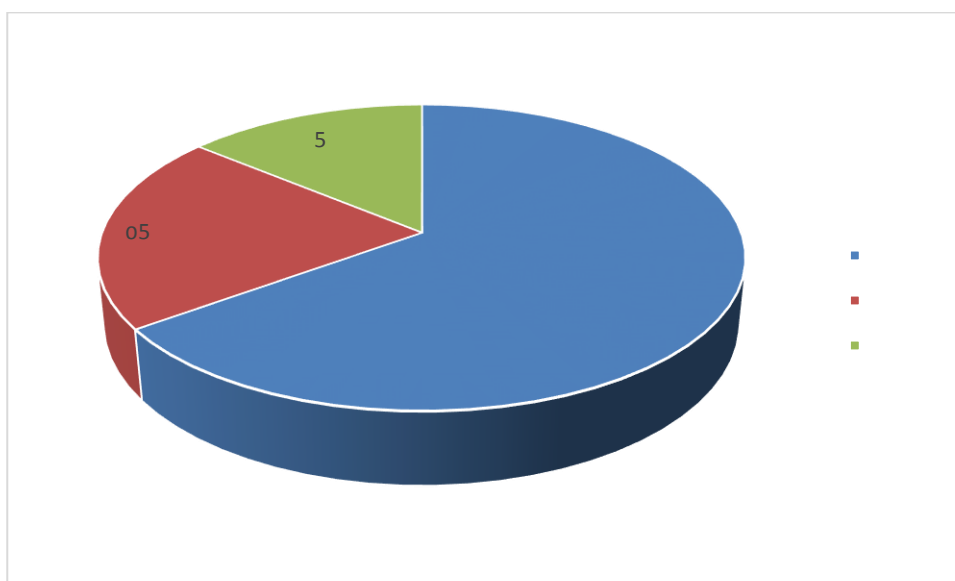
Según el 42% de usuarios de la IPS Dr. Prosalud, la misma si cuenta con un procedimiento formal para conocer la satisfacción de éstos en cuanto al servicio que reciben, el cual según éstos, lo han diligenciado mediante encuesta o cuestionario. Un 39% no conoce de procedimiento formal para conocer su satisfacción. Otro 19% dice que a veces ha elaborado este tipo de procedimiento, solo lo hace cuando se encuentra con algún asesor.

Tabla 22.

Claridad en las especificaciones, precios y condiciones financieras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	167	65
No	54	21
A veces	37	14
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 22. Claridad en las especificaciones, precios y condiciones financieras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

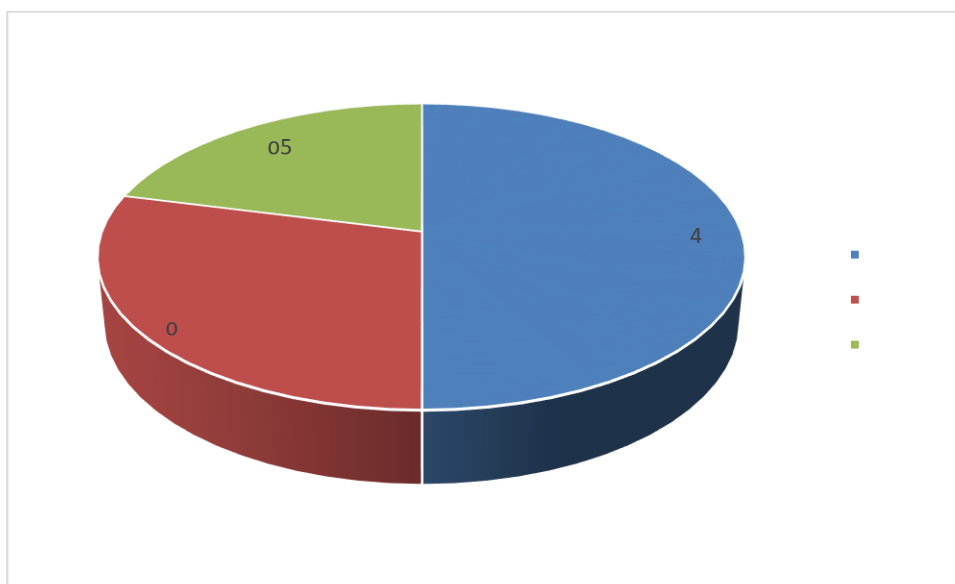
Según el 65% opina que si existe claridad en las especificaciones, precios y condiciones financieras, las cuales dicen se encuentra claras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece. Un 14% comenta que a veces se encuentra claridad en las especificaciones, precios y condiciones financieras en la entidad. Finalmente, el 21% restante, dice que no tiene claridad de las mismas y desconoce de ellas.

Tabla 23.

Garantías sobre los productos o servicios ofrecidos por la IPS, de forma transparente y sin letra “pequeña”

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	129	50
No	75	29
A veces	54	21
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 23. Garantías sobre los productos o servicios ofrecidos por la IPS, de forma transparente y sin letra “pequeña”

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

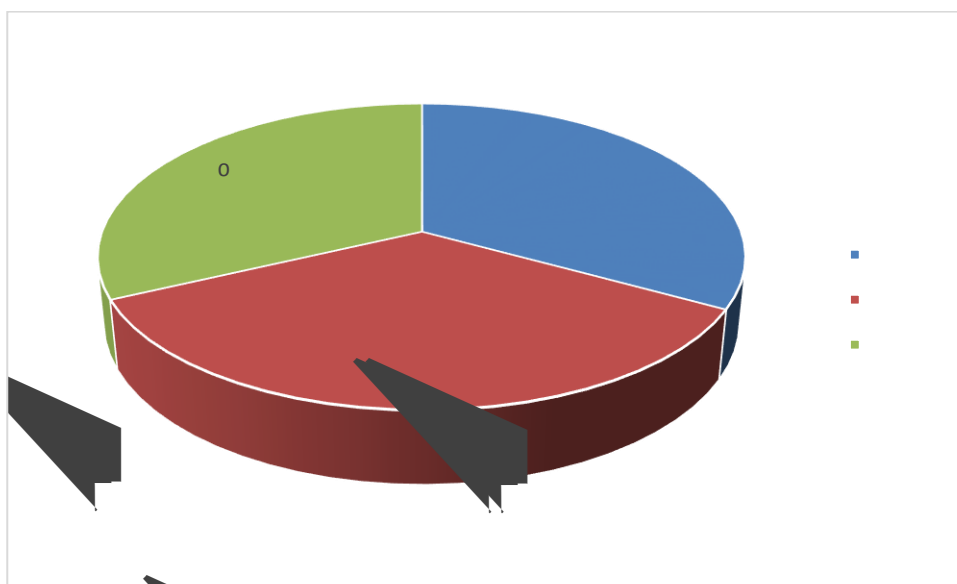
Según el 50% de usuarios, la IPS Dr. Prosalud ofrece garantías sobre sus productos o servicios de forma transparente y sin letra “pequeña”, esto muestra en ella la seriedad en la prestación del mismo. Para un 29% no existen garantías del producto o servicio por parte de la empresa, de forma transparente. Para el 21% restante, la institución muestra a veces estas garantías.

Tabla 24.

Existencia de un proceso formal de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	33
No	91	35
A veces	83	32
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 24. Existencia de un proceso formal de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada

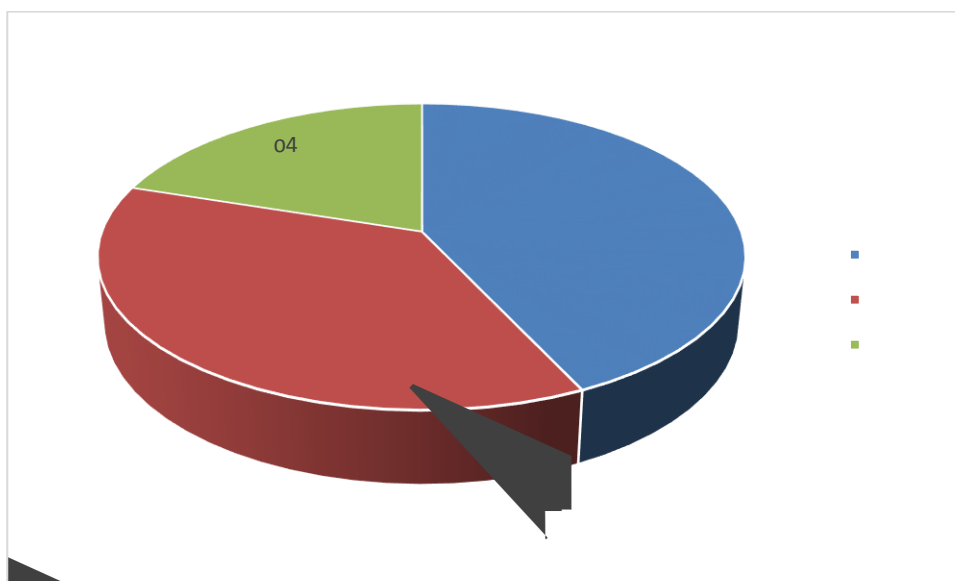
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

En cuanto a la existencia en la organización de un proceso formal de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada, opina el 35% que no conocen del mismo. Para el 33% si existe éste. El 32% restante comenta que a veces se realiza este tipo de proceso formal de reclamaciones.

Tabla 25.*Evaluación a los usuarios existentes o nuevos con base en criterios RSE*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	43
No	95	37
A veces	53	20
Total	258	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 25. Evaluación a los usuarios existentes o nuevos con base en criterios RSE

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la IPS Dr. Prosalud.

El 43% de usuarios de la IPS Dr. Prosalud, dicen que si son evaluados con base en criterios de RSE. El 37% de los mismos, opinan que no han sido encuestados por parte de la empresa, en cuanto al tema expuesto, por lo que no se conoce de ello. El 20% restante dice que a veces han sido evaluados, pero no ha sido frecuente la misma.

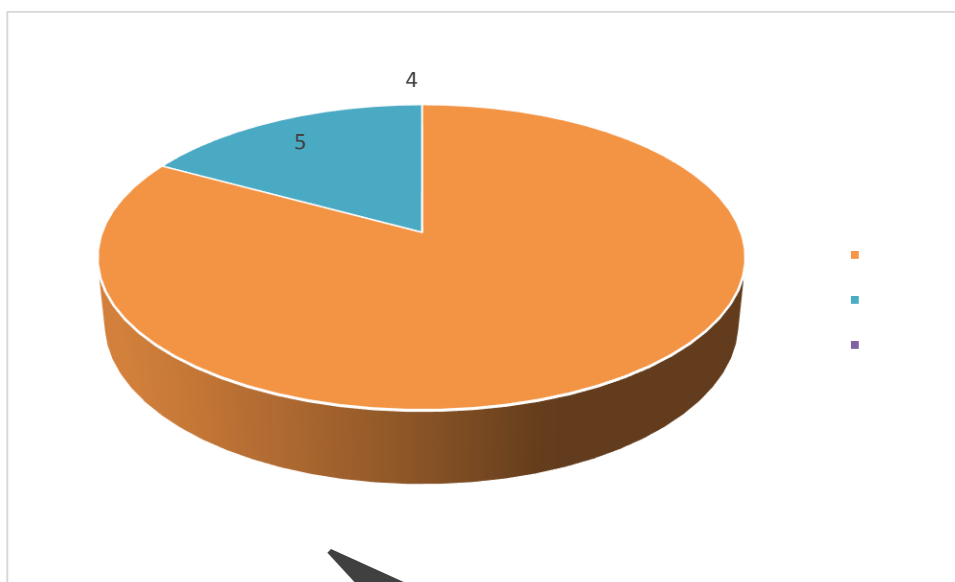
4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña

Tabla 26.

Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	83
No	3	17
A veces	0	0
Total	18	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 26. Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.

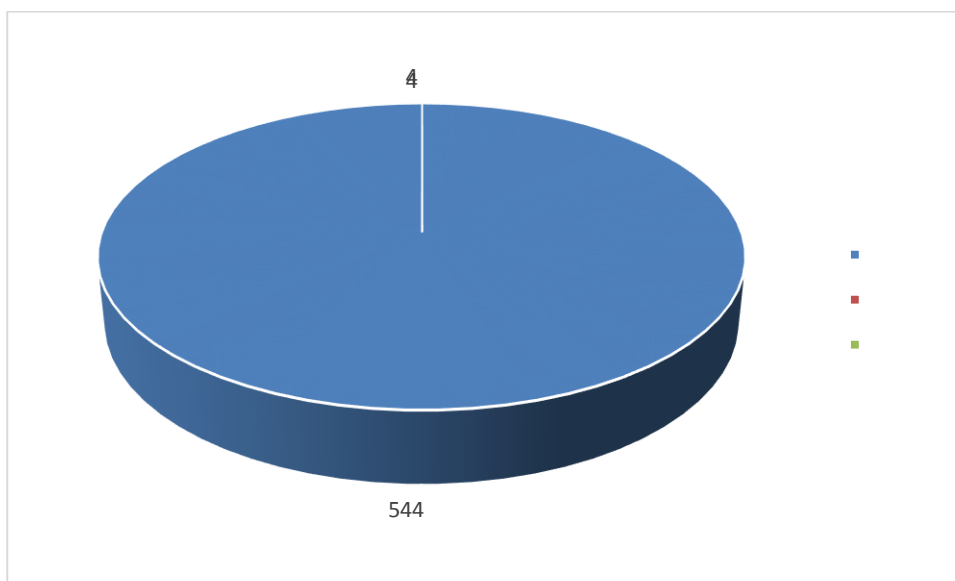
Dirigiéndose a los proveedores, se les indaga en cuanto al conocimiento que ellos tienen sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE), del total de ellos, el 83% dice si saber de su significado y lo importante que es para una empresa. El 17% restante, no conoce del tema, y de su necesidad en el medio.

Tabla 27.

Influencia como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	18	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 27. Influencia como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable

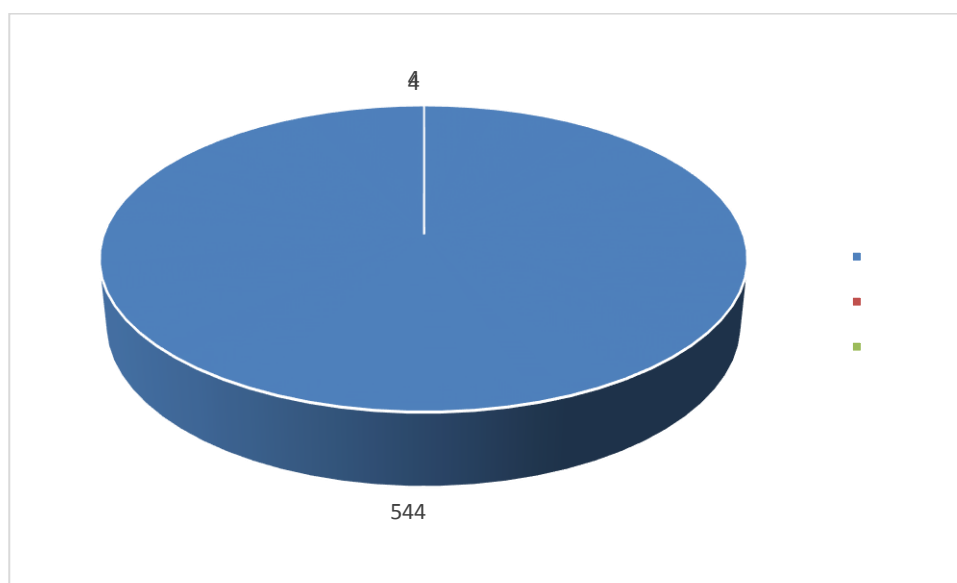
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.

El total de los proveedores de la IPS Dr. Prosalud, opinan que, dentro de su vínculo con la empresa, si pueden influir en la manera como una empresa es socialmente responsable; aunque muchos de ellos no conocen del tema, piensan que se debe incentivar a las empresas en cuanto a programas medioambientales se refiere.

Tabla 28.*Buen trato por parte de los funcionarios de la IPS*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	18	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 28. Buen trato por parte de los funcionarios de la IPS

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.

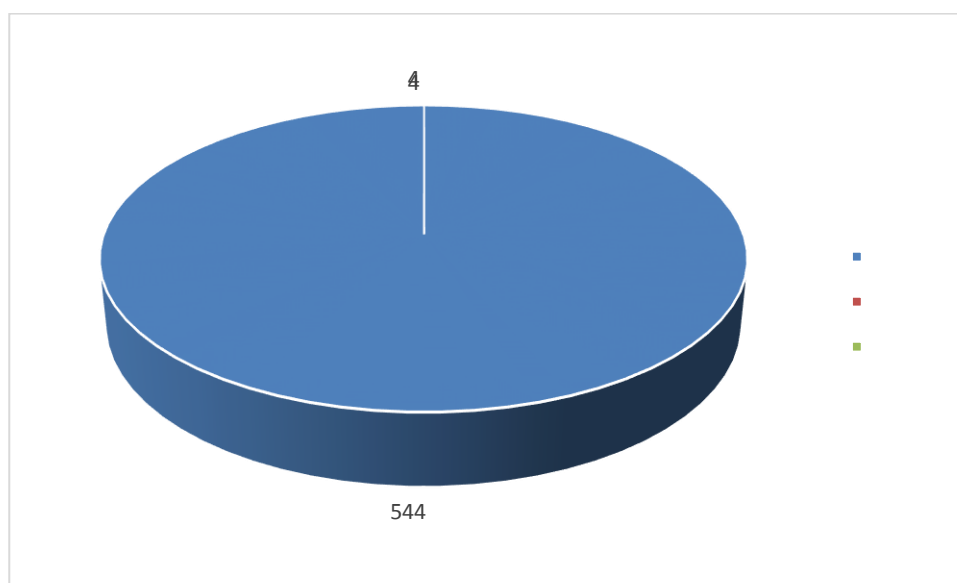
El 100% de los proveedores encuestados opinan que, si reciben buen trato por parte de los funcionarios de la empresa, lo que ha hecho que su vínculo comercial se mantenga más, toda vez que de ello también depende la permanencia como proveedor en la IPS.

Tabla 29.

Conocimiento de la empresa por información suministrada por sus directivos o empleados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	18	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 29. Conocimiento de la empresa por información suministrada por sus directivos o empleados

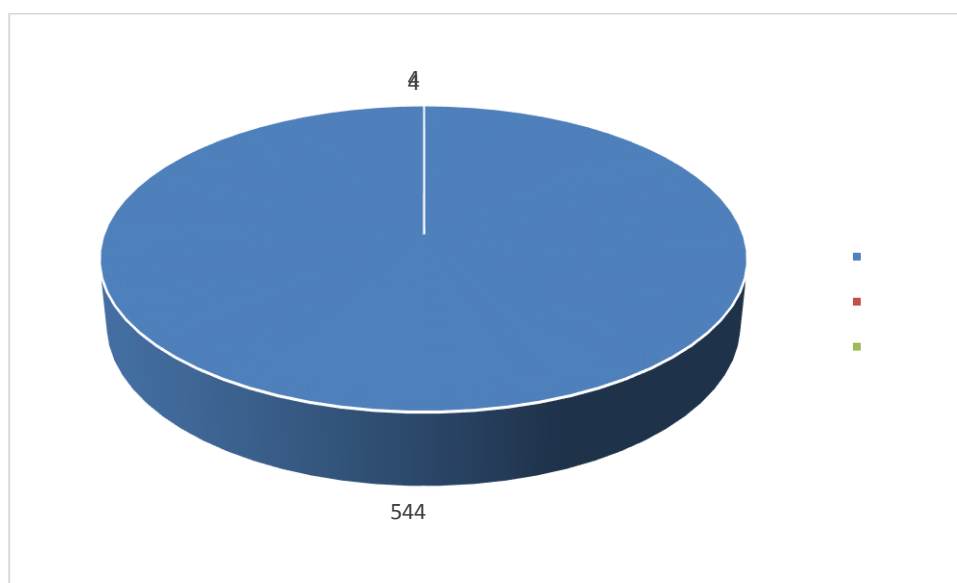
Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.

El 100% de proveedores encuestados afirman que el conocimiento que tienen de la empresa, lo han obtenido gracias a la información suministrada por parte de los directivos o empleados de la IPS Dr. Prosalud.

Tabla 30.*Contribución a la competitividad y sostenibilidad de la IPS*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	18	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 30. Contribución a la competitividad y sostenibilidad de la IPS

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.

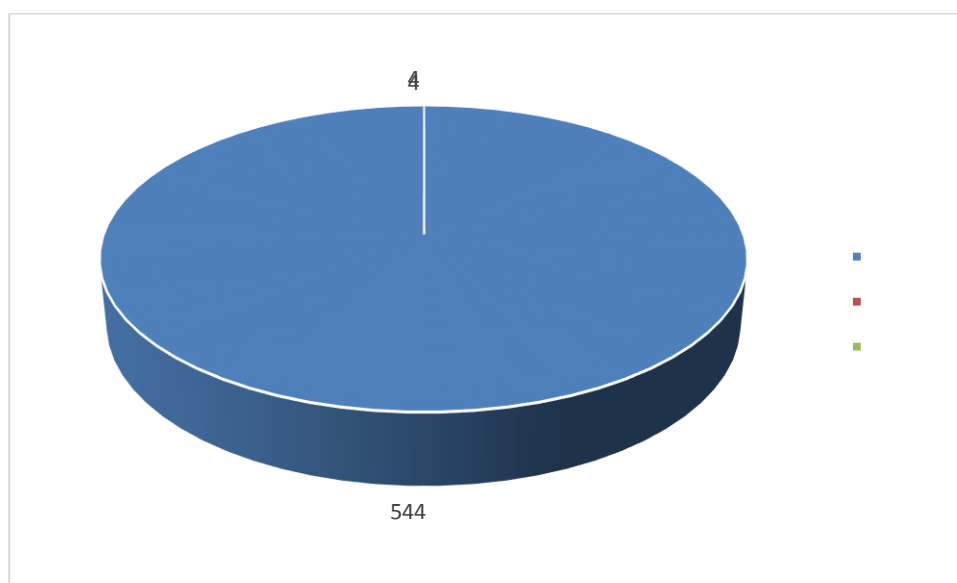
El 100% de los proveedores de la IPS Dr. Prosalud, opinan que, de una u otra forma, han contribuido a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Tabla 31.

Relaciones comerciales de la empresa, están reflejadas en respeto y transparencia

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	18	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 31. Relaciones comerciales de la empresa, están reflejadas en respeto y transparencia

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.

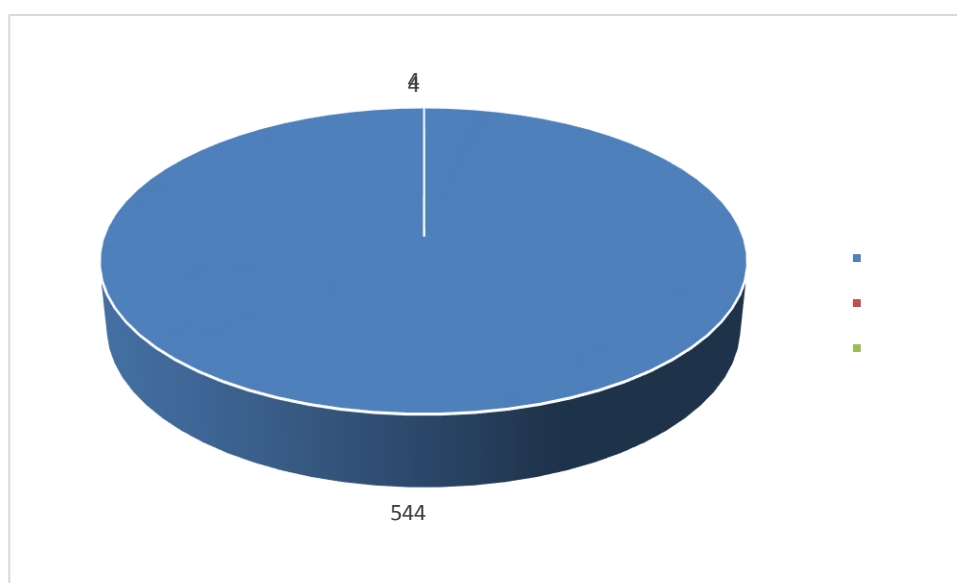
El 100% de los proveedores encuestados afirman que, si ven reflejadas las relaciones comerciales de la empresa en respeto y transparencia, teniendo en cuenta que es una institución seria y responsable.

Tabla 32.

Cumplimiento por ambas partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	18	100

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.



Gráfica 32. Cumplimiento por ambas partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra

Nota Fuente: Encuesta aplicada a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud.

La totalidad de los proveedores de la IPS Dr. Prosalud, opinan que si se da cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra, lo que genera credibilidad de ambos.

Diagnóstico. Luego de aplicado el instrumento, en este caso la encuesta, a los diferentes grupos de interés que interrelacionan con la IPS de baja complejidad Dr. Prosalud, como lo fueron empleados, usuarios y proveedores, se conocieron los diferentes puntos de vista de éstos en lo relacionado con la empresa.

Iniciando con los empleados de la IPS, éstos deben tener conocimientos en responsabilidad social a la hora de ser contratados por la entidad, toda vez que la misma dentro de su actividad debe velar por la misma dentro de su programa, debiendo tener en cuenta que la empresa en su organigrama, no especifica la persona o departamento encargado de la RSE.

Cabe destacar por parte de la empresa, el tener en cuenta a sus empleados a la hora de tomar 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; aspectos que hacen que éstos trabajen en un excelente ambiente laboral. Sin embargo, no se cuenta con informes que divulguen el estado de la empresa en su medio ambiente, al igual que un programa de protección y mejora en relación a su proceso productivo; lo que debe alertarlos, 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, vienen mostrando satisfacción en cuanto al servicio y producto adquirido en la IPS, la cual comunica los aspectos que a ella comprende como son la calidad, el servicio, precio, entre otros, que interesan a sus usuarios, y para quienes tienen efectos positivos en las distintas áreas, que suplen a la empresa y sus grupos de interés. Cabe destacar que, para los usuarios, la empresa debe mejorar en la evaluación en RSE que se realiza, la cual no se desarrolla frecuentemente, o en muchos casos no se ha realizado; aunque algunos si conocen de ésta, otra parte no, por lo que necesitan más asesoría y entendimiento para poder aportar en la empresa.

Otro grupo de interés con el cual interrelaciona la IPS de baja complejidad Dr. Prosalud, son los proveedores, de los cuales también se logró obtener su punto de vista. Para estos el conocimiento sobre responsabilidad social empresarial es diverso, a pesar que tienen nociones, algunos de ellos no tienen claridad sobre lo que significa. Aun así, ellos creen que, como vínculo comercial con la entidad, si pueden influir en que ésta cumpla como una empresa socialmente responsable, ya que dentro de sus políticas de compra se encuentra el cumplimiento que se da por ambas partes, lo que la hace seria en sus compromisos, viendo reflejada las relaciones comerciales en respeto y transparencia.

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

Cuadro 1.

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>F4. Orienta a sus empleados sobre la práctica de comportamientos éticos, e implementa mecanismos para la solución de conflictos de manera legítima.</p>	<p>D1. No existe un programa o comité de seguridad o higiene del trabajo.</p> <p>D2. No cuenta con un programa de protección y mejora del medio ambiente.</p> <p>D3. 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>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS FO
<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>F4-A1. Intensificar en los empleados y/o funcionarios, los controles de comportamiento ético que logre erradicar la falta de compromiso respecto a responsabilidad social.</p> <p>F4-A2. Mantener empleados capacitados a la vanguardia ante cambios en la legislación nacional, que pongan en riesgo la ejecución de las políticas de la empresa, en cuanto a la garantía de sus productos y servicios.</p>	<p>O1-F3. 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>F4-O3. Fortalecer la orientación a sus empleados, mediante capacitaciones que se realicen por parte de instituciones como el Sena.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS DA	ESTRATEGIAS DO
<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>D2-D3-A1-A2. Realizar campañas educativas e informativas con la comunidad para lograr una participación efectiva en responsabilidad social empresarial.</p> <p>D3-A1. Desarrollar mecanismos de comunicación que inviten a la comunidad a crear una cultura de RSE en el municipio.</p>	<p>D2-O2. Lograr una mayor participación de la empresa en protección y mejora del medio ambiente, mediante la creación de programas de investigación de productos y servicios sostenibles.</p>

Nota Fuente: Autores del proyecto.

4.2 Grupos de interés que interactúan con la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”,

4.2.1 Prácticas de responsabilidad social empresarial con cada grupo de interés

(empleados, usuarios y proveedores). Con el fin de relacionar las prácticas de responsabilidad, se identifican los grupos de interés que interactúan con la IPS Dr. Prosalud, se realizó la siguiente matriz axiológica, con el fin de conocer así los valores corporativos que se llevan a cabo alrededor de éstos. Los grupos de interés tenidos en cuenta para ésta son: empleados, clientes y proveedores, 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 33.

Matriz axiológica en relación a la IPS Dr. Prosalud.

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

Nota Fuente: (Uribe, 2005).

Como se evidencia, con la tabla 33 se determinaron los distintos grupos de interés relacionados con la IPS Dr. Prosalud y los diferentes valores corporativos que deben

implementarse para lograr eficaces resultados desde el punto de vista ético.

4.2.1.1 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 Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña, 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:

Productos y servicios con efectos positivos en el área de la salud, seguridad y medio ambiente.

Vela por el cumplimiento de los derechos que tienen sus usuarios, de acuerdo al compromiso explícito dentro de la política de la IPS.

Garantía en la calidad de los servicios y productos ofrecidos de forma transparente.

Crean 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 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.

4.2.2 Cuadro comparativo de las prácticas ejecutadas por los grupos de interés que interrelacionan con la IPS Dr. Prosalud. En este cuadro se dan a conocer los grupos de interés con los que interrelaciona la IPS de baja complejidad Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña, al igual que las prácticas ejecutadas por éste.

Tabla 34.

Grupos de interés que interactúan con la IPS Dr. Prosalud.

EMPRESA	GRUPOS DE INTERÉS					
	Empleados	Estado	Comunidad	Proveedores	Usuarios	Medio Ambiente
IPS Dr. Prosalud	Basa sus políticas en las buenas relaciones interpersonales, en el respeto, la confianza y protección del empleado. Salario justo y equivalente Prestaciones Sociales	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. 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

Nota Fuente: Autores del proyecto.

4.3 Diseño de un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”.

La responsabilidad Social Empresarial (RSE), no sólo se traduce en beneficios para la sociedad y el medio ambiente, sino que también aporta beneficios económicos a las empresas que aplican este tipo de medidas por lo que el coste inicial que pueda ocasionar su implantación, se considera realmente una inversión empresarial para obtener beneficios a corto/mediano plazo. (Aranda & Rojas, 2014)

Con el fin de conocer los riesgos que, por la no existencia de un programa de responsabilidad social empresarial en la IPS, se presentan, se elaboró a continuación un mapa de riesgos asociados a la actividad de la IPS, la cual muestra los hallazgos que, de acuerdo a la encuesta realizada a los distintos grupos de interés, se encontraron, sus riesgos, el área de impacto y unas recomendaciones que podrán tenerse en cuenta, con el fin de evitar que éstos involucren toda la empresa.

Tabla 35.

Mapa de riesgos.

Tema	Hallazgo	Riesgo	Nivel de ocurrencia	Área de impacto	Responsable	Recomendaciones
1	Falta de una política escrita y pública, además de un informe anual que divulgue información ambiental y social para todos los grupos de interés.	Desconocimiento por parte de los grupos de interés, de las acciones de responsabilidad social por parte de la IPS.	A veces	IPS Dr. Prosalud	Área de RSE	Realización de un informe anual (público) que divulgue las acciones ambientales y sociales ejecutadas por la IPS, para todos los grupos de interés de la IPS y los medios de comunicación, por medio de cartas, revistas y/o periódicos.
2	No existe procedimiento formal para conocer la satisfacción de los empleados y usuarios de la IPS.	La IPS no conoce la complacencia o el desagrado con el que reciben sus servicios los usuarios o con el ambiente de trabajo de sus empleados.	A veces	IPS Dr. Prosalud	Área de Recursos Humanos	Implementación de encuestas a los usuarios y empleados de la IPS, para conocer su nivel de satisfacción.
3	Carencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente, en relación a su proceso productivo.	Falta de dirección y control en las actividades y proyectos en relación al medio ambiente que se realizan.	A veces	IPS Dr. Prosalud	Área de RSE	Elaboración de un programa de responsabilidad social empresarial.
4	La IPS no cuenta con un proceso formal de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada.	Falta de conocimiento sobre las inconsistencias generadas con sus usuarios, acarreando demora en la solución de las mismas.	A veces	IPS Dr. Prosalud	Recepción	Creación de un área de reclamaciones.

Nota Fuente: Autores del proyecto.

Igualmente, se realizó un seguimiento de desempeño, mediante estrategias de seguimiento desarrolladas en trabajo de campo, a través de indicadores de gestión, los cuales fueron obtenidos de acuerdo a las respuestas dadas por los distintos grupos de interés que fueron encuestados.

Indicador de calidad del servicio. Muestra la capacidad de los organismos competentes para responder en forma rápida, directa y adecuada a las necesidades de los usuarios, siendo precisamente la satisfacción del beneficiario el principio básico de la calidad. Este indicador se midió a través de los Ítems 19, 21, 22 y 23 del instrumento aplicado a la muestra objeto de estudio, en este caso los usuarios. En éstos se nota la satisfacción por parte del cliente del servicio recibido, aun así, ellos no han podido expresar éste, por no contar la IPS con un procedimiento formal para conocer dicha satisfacción.

Por otra parte, la calidad del servicio se evidencia dentro de las garantías que la empresa da a sus usuarios sobre sus productos y servicios, lo cual lo hace de forma transparente y sin “letra pequeña”, como es lo debido.

Indicador de efectividad. Evidencia el grado en el que la empresa es capaz de lograr sus metas o solventar las necesidades.

El indicador “Efectividad” se midió a través de los ítems 1 y 2 del instrumento aplicado al representante legal, en ella se conoció el compromiso que la empresa tiene con la responsabilidad social empresarial, la disponibilidad de recursos para cumplir con los objetivos,

de igual forma se analizó información de la empresa tal como la misión y la visión para así observar si los resultados obtenidos son los esperados y si éstos incluyen consideraciones sobre temas relacionados con la RSE.

Indicador de entrada. Describe la cantidad de solicitudes de servicios que hacen los clientes internos o externos a la unidad objeto de estudio. Aunque no se tiene claridad sobre un número exacto de solicitud de servicios, la IPS tiene clara la acogida por parte de sus usuarios en la prestación del mismo. Aunque no se tenga un número exacto de usuarios atendidos, se tiene que en promedio son entre 70 y 80 personas, que diariamente visitan por diferentes motivos la empresa.

Indicador de sociabilidad. En este indicador se relacionan los beneficios que la empresa ha aportado a todos aquellos que están directa o indirectamente relacionados con la misma. Para su medición se tuvo en cuenta los ofrecidos a sus empleados, los cuales reciben su ganancia por el trabajo realizado.

Igualmente, se ha notado que los trabajadores mantienen un ambiente laboral adecuado, pues están satisfechos con las condiciones que le brinda la empresa, además esta les brinda la oportunidad de integrarse con otras personas y de igual forma adquirir experiencia laboral.

Luego de conocer los indicadores de gestión manejados por parte de la IPS Dr. Prosalud, se encuentran algunos compromisos éticos de la empresa, conocidos como valores, que

constituyen la base de la política de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que hacen parte de la cultura de la compañía.



Nota Fuente: Dr. Prosalud, 2016.

COMPROMISO. Surge de la convicción en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas. Asumir el reto permanente de atender los requerimientos internos y externos de manera oportuna y eficaz.

IDONEIDAD. Ser competentes, investigativos y profesionales en nuestros procesos operativos y administrativos.

INTEGRIDAD. Ser congruentes entre lo que hacemos y pensamos.

RESPETO. Actuar reconociendo los derechos y la dignidad de las personas y las instituciones.

VOCACIÓN DE SERVICIO. Deseo de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, servirles con proactividad, sensibilidad social, agilidad y claridad en la información.

4.3.1 Diseño de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del Proyecto, se desarrolla la propuesta del programa de Responsabilidad Social para la IPS Dr. Prosalud, contemplando aspectos como el enfoque estratégico, responsabilidad con los usuarios, con el medio ambiente, Estado, Comunidad y trabajadores.

ENFOQUÉ ESTRATÉGICO

Uno de los primeros pasos para implementar un programa de Responsabilidad Social en una empresa, es darle el enfoque estratégico incluyendo estos aspectos. Es decir, la empresa debe adoptar una misión, visión y objetivos estratégicos que incluyan el tema de Responsabilidad Social.

De acuerdo con esto, se tendrá en cuenta la misión y visión de la empresa. En cuanto a los objetivos, se diseñarán éstos referentes a la responsabilidad social.

Misión. Somos una IPS con mayor proyección y cobertura para la población en general, comprometidos con el bienestar de las familias mediante la prestación de servicios de alta calidad, generando relaciones trascendentales y perdurables. Nuestra experiencia nos permite un rápido y fácil afrontamiento de las necesidades de la población con conciencia y animo social.

Visión. Ser una empresa con equidad, que en los años venideros logremos el liderazgo que nos permita crecer bajo los pilares de la honestidad, respeto y solidaridad, causando un mayor impacto en la población, ofreciendo y manteniendo servicios con excelencia.

Objetivos. Se proponen los siguientes objetivos de Responsabilidad Social:

Proponer actividades de Responsabilidad Social que sean de fácil implementación en la empresa y de esta manera se inicien las labores en este aspecto en busca de un avance positivo que beneficie a todas las partes interesadas.

Plantear actividades que procuren una mejor calidad de los trabajadores además de su desarrollo intelectual y laboral.

Determinar actividades de responsabilidad ambiental adecuadas para la IPS.

Identificar mecanismos de apoyo a la comunidad y promover una imagen positiva de la institución, dentro de ésta.

RESPONSABILIDAD CON LOS USUARIOS

Para iniciar la implementación de actividades de Responsabilidad Social con los usuarios, se plantea desarrollar actividades encaminadas a garantizar la calidad de los productos y actividades de servicio al cliente. Estos aspectos se desarrollan a continuación:

Calidad de los servicios y productos. Para asumir responsabilidades respecto a la calidad de los servicios y productos, se propone implementar actividades de Buenas Prácticas, como estrategia adecuada, no sólo porque se asumen responsabilidades en cuanto al servicio y producto, sino porque este tipo de prácticas facilita un mejor acceso al mercado y promueve una mejor imagen en este. Así, las actividades a seguir son las siguientes:

Tabla 36

Actividades de Buenas Prácticas

Nombre de la estrategia: Implementar actividades de Buenas Prácticas	
Objetivo: Entregar al cliente la mejor calidad en productos y servicios	
Indicador: (Cantidad de actividades planeadas / cantidad de actividades implementadas) X 100	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • En las distintas áreas físicas (oficinas y zonas de trabajo) de la IPS se deben considerar los siguientes aspectos a fin de mantener condiciones adecuadas: • No se admiten basuras o desperdicios en los alrededores de las áreas. • No debe existir equipos, cajas, y otros elementos que favorezcan el albergue de roedores o plagas. • Los corredores, y sala de espera deben permanecer limpios. • Los desperdicios y basuras no deben permanecer expuestos. • Es importante que a cada persona que la empresa contrate, se le practique un examen pre-ocupacional. Con esto se pretende identificar si las condiciones físicas y de salud del trabajador le permiten desempeñar el cargo y que éstas estén ajustadas al tipo de trabajo que desempeñará. • No fumar, comer, beber, escupir o mascar chicles o cualquier otra cosa dentro de las áreas de trabajo. Esto solo podrá hacerse en áreas y horarios establecidos. • Además de la inducción inicial, la empresa facilitará la capacitación continuada a través de conferencias, talleres, cursos o cualquier otro mecanismo de participación que crea conveniente. • El equipo y maquinarias deben instalarse y mantenerse de forma que facilite la limpieza de los mismos y todos los espacios a su alrededor. 	<p>Representante Legal Directores de área Trabajadores</p>

Servicio al cliente. Las actividades de servicio al cliente se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 37

Actividades de Servicio al Cliente

Nombre de la estrategia: Implementar actividades de Servicio al cliente	
Objetivo: Promover la lealtad y satisfacción de los clientes	
Indicador: (Cantidad de actividades planeadas / cantidad de actividades implementadas) X 100	
Actividades	Responsable
<p>Análisis de la situación actual de la IPS frente al servicio al cliente. Es necesario que la empresa conozca su situación actual frente a las actividades de servicio al cliente, para lo cual debe realizar una auditoría que permita establecer los niveles de satisfacción.</p> <p>Identificar y clasificar las necesidades del cliente: Con esto se pretende establecer las dificultades o debilidades que actualmente se presentan con relación al servicio.</p> <p>Establecer indicadores de medición del servicio en los siguientes aspectos:</p> <p>Disponibilidad del servicio y producto. Flexibilidad ante situaciones inusuales. Respuestas a las emergencias. Actuación sin errores (en el producto o servicio y en la información que llega al usuario). Trato y relaciones con el usuario Tiempo de atención a reclamaciones. Servicio de garantía.</p> <p>Identificar necesidades y capacidades del cliente interno con respecto a la atención al cliente externo. Es decir, se debe evaluar la situación del personal para conocer su grado de capacitación, actitud, disponibilidad y conocimiento de la empresa para poder atender a los clientes de la misma con calidad. Esto incluye que se evalúen los procesos y procedimientos a fin de determinar aquellos que generan inconvenientes en la prestación del servicio.</p> <p>Determinar los factores de influencia en el servicio al cliente. Los factores que influyen en el diseño de la organización según las características del servicio son: Las estrategias de servicio, de marketing, las actividades de contacto con el usuario, la cantidad de líneas de productos y/o servicios en los cuales enfocar esfuerzos, y el nivel de venta o cantidad de producto y/o servicios en el mercado.</p> <p>Capacitación en servicio al cliente. La capacitación es uno de los aspectos clave. A este respecto, se determina que debe cumplir con lo siguiente:</p> <p>Brindar a los empleados las herramientas necesarias para implementar en la IPS una Cultura de Servicio al Cliente.</p> <p>Lograr que la organización cuente con métodos y sistemas de trabajo que permitan la fidelización de sus usuarios.</p>	<p>Representante Legal Área de mercadeo Directores de área</p>

RESPONSABILIDAD CON GENERACIONES FUTURAS

Para este aspecto se plantean actividades para promover la protección y preservación del medio ambiente. Las actividades sugeridas son:

Actividades para proteger el medio ambiente. Se debe como primera medida, tener presente la Ley en materia ambiental y cumplir con lo pertinente a la empresa. Adicionalmente se debe construir una política ambiental que pueda ser divulgada entre trabajadores, usuarios y comunidad en general.

En la siguiente tabla se mencionan los aspectos legales que debe cumplir la IPS Dr. Prosalud a nivel ambiental:

Tabla 38

Aspectos Legales sobre Normatividad Ambiental

NORMA	ASPECTOS GENERALES
Ley 1259 del 19 de diciembre de 2008	Por medio de la cual se instaura en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y se dictan otras disposiciones.
Ley 511 del 4 de Agosto de 1999.	Por la cual se establece el Día Nacional del Reciclador y del Reciclaje
Ley 9 del 24 de enero de 1979	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias
Ley 1333 de 2009	Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones
Decreto-ley 2811 de 1974	Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente

Nota Fuente: Los autores con base en las distintas normas

De acuerdo con las anteriores Normas, se propone que la IPS inicie el cumplimiento de las siguientes actividades:

Tener en cuenta el artículo 5 de la ley 1333 de 2009 y evitar al máximo cualquier infracción relacionada con el medio ambiente. Este artículo estipula:

“Artículo 5. Infracciones. Se considera infracción en materia ambiental toda acción u omisión que constituya violación de las normas contenidas en el Código de Recursos Naturales, Renovables Decreto-ley 2811 de 1974, en la Ley 99 de 1993, en la Ley 165 de 1994, y en las demás disposiciones ambientales vigentes, en que las sustituyan o modifiquen y en los actos administrativos emanados de la autoridad ambiental competente.”

Según este artículo, se debe informar a los trabajadores y directivos sobre las disposiciones del mismo para que tengan en cuenta los aspectos del servicio, además de otras actividades de la empresa que puedan afectar el medio ambiente a fin de que entre todos se identifiquen si se incumple con el artículo o no, y la forma como pueden contribuir a cumplir la normatividad ambiental.

Se consideran factores que deterioran el ambiente, entre otros:

a.- La contaminación del aire, de las aguas, del suelo y de los demás recursos naturales renovables. Se entiende por contaminación la alteración del ambiente con sustancias o formas de energía puestas en él, por actividad humana o de la naturaleza, en cantidades, concentraciones o

niveles capaces de interferir el bienestar y la salud de las personas, atentar contra la flora y la fauna, degradar la calidad del ambiente o de los recursos de la nación o de los particulares.

Se entiende por contaminante cualquier elemento, combinación de elementos, o forma de energía que actual o potencialmente puede producir alteración ambiental de las precedentemente escritas. La contaminación puede ser física, química, o biológica;

- b.- La degradación, la erosión y el revenimiento de suelos y tierras
- c.- Las alteraciones nocivas de la topografía
- d.- Las alteraciones nocivas del flujo natural de las aguas
- e.- La sedimentación en los cursos y depósitos de agua
- f.- Los cambios nocivos del lecho de las aguas
- g.- La extinción o disminución cuantitativa o cualitativa de especies animales o vegetales o de recursos genéticos.
- h.- La introducción, y propagación de enfermedades y de plagas;
- i.- La introducción, utilización y transporte de especies animales o vegetales dañinas o de productos de sustancias peligrosas
- j.- La alteración perjudicial o antiestética de paisajes naturales
- k.- La disminución o extinción de fuentes naturales de energía primaria
- l.- La acumulación o disposición inadecuada de residuos, basuras, desechos y desperdicios
- m.- El ruido nocivo
- n.- El uso inadecuado de sustancias peligrosas

También se debe Cumplir con los artículos 22,23 y 24 de la Ley 9 de 1979 sobre disposición de residuos sólidos:

Artículo 22°.- Las actividades económicas que ocasionen arrastre de residuos sólidos a las aguas o sistemas de alcantarillado existentes o previstos para el futuro serán reglamentadas por el Ministerio de Salud.

Artículo 23°.- No se podrá efectuar en las vías públicas la separación y clasificación de las basuras. El Ministerio de Salud o la entidad delegada determinarán los sitios para tal fin.

Artículo 24°.- Ningún establecimiento podrá almacenar a campo abierto o sin protección las basuras provenientes de sus instalaciones, sin previa autorización del Ministerio de Salud o la entidad delegada.

Actualmente la empresa tiene un sitio para almacenar los residuos sólidos del proceso de fabricación y de las basuras. Estos residuos son entregados a recicladores.

RESPONSABILIDAD CON TRABAJADORES

La propuesta a nivel de personal, es implementar actividades de motivación y capacitación:

Planes de motivación y capacitación. Para esto se requiere que se cumplan las siguientes actividades:

El área de talento Humano debe definir las causas más habituales que dan lugar a la desmotivación, con el fin de tratar de evitarlas. Entre las más comunes están:

Imputables a la persona:

El sentimiento de injusticia (real o no real) apreciada por el trabajador

Los agravios comparativos

Expectativas no logradas

Imputables al trabajo:

La falta de objetivos

La falta de atractivos o retos

La rutina

La presión o carga de trabajo

Mucho tiempo fuera del lugar de trabajo (viajes)

Imputables al jefe:

El no definir con claridad las tareas o funciones a realizar

El estilo de liderazgo

La falta de reconocimiento de los méritos y esfuerzos realizados

La amonestación o crítica delante de otros

El hacer promesas y luego no cumplirlas

La falta de interés por sus colaboradores

La inaccesibilidad o no escucharles ni admitir sugerencias

La dirección a capricho

El esquivar la responsabilidad en momentos precisos

La parcialidad

El mal humor, el descontrol y la irritación infundada

La falta de apoyo en situaciones necesarias

El no cumplimiento por parte del jefe de lo que él exige a sus colaboradores

El inducir al equipo a sentimientos de desconfianza

Imputables a la empresa:

La falta de sensibilidad hacia las personas

La debilidad en el mantenimiento de las normas y la disciplina

El tratamiento uniforme a buenos y malos

Con el anterior listado de causas de desmotivación, cada jefe de área y el representante legal, debe elaborar una lista de chequeo a fin de que allí señale las situaciones o actitudes que promueven la desmotivación y que deben ser mejoradas.

Una vez establecido este primer paso, se inicia el proceso de tratamiento de empleados desmotivados, el cual se describe en los puntos que siguen:

Efectuar un diagnóstico más a fondo sobre la desmotivación de los empleados y causas. Definidas las causas de desmotivación, es necesario ahondar en la realidad de cada departamento o área de trabajo para conocer si el problema persiste y las causas del mismo. Esto se puede lograr mediante la observación, indagación con los empleados o aplicación de encuestas anónimas que permitan conocer la situación real de un área de trabajo.

Involucrar a los empleados en la identificación de causales de desmotivación. A través de la conformación de grupos de foco, o de manera individual, es necesario establecer las causas de la desmotivación a fin de darles la solución pertinente. La participación de los empleados en estas actividades fomenta que se sientan interesados a participar y a su vez se sientan parte de la empresa.

Profundizar en las causas de desmotivación. Muchas veces no se establecen claramente las causas de desmotivación de un grupo de trabajo, por tal razón, de ser necesario es indispensable averiguar a fondo y establecer las causas reales de la desmotivación. Esto porque dada la participación de los empleados, se pueden generar confusiones, existir muchas y variadas causas o simplemente no determinar ninguna concreta. De ser así, se debe ahondar en la investigación hasta determinar las causas reales y referentes a la desmotivación.

Promover que los mismos empleados planteen las soluciones pertinentes. Una vez establecidas las causas, los grupos de trabajo, creados entre los empleados, deben proveer las soluciones que consideran adecuadas para mejorar la motivación general del grupo. Se debe propender por soluciones positivas que no afecten la integridad moral de las personas, ni la estabilidad laboral, ni mucho menos que genere roces e inconformidades entre los empleados o directivos, pues de ser así la labor por mejorar la desmotivación sería infructuosa.

Determinar políticas de motivación para los colaboradores. En este punto se plantea establecer políticas que la empresa puede adoptar para motivar a sus empleados. Entre otras se sugieren las siguientes:

Proporcionar un trabajo satisfactorio.

Fijar objetivos y metas atractivos.

Mantener una actitud de respeto y confianza con los empleados.

Facilitar el crecimiento intelectual y profesional.

Posibilitar las promociones y los ascensos.

Proporcionar la responsabilidad y el empoderamiento.

Facilitar la participación. (ALDAG, Ramón, 2000. P-125)

Diseñar un programa de capacitación. Para el diseño de un programa de capacitación, es necesario que el área de talento humano inicie un proceso de diagnóstico de las necesidades de capacitación a fin de diseñar el programa adecuado y pertinente a los empleados de la empresa.

Las fases del proceso de diagnóstico son:

Establecimiento de la Situación Ideal que, en términos de conocimientos, habilidades y actitudes, debería tener el personal, de acuerdo su función o al desempeño laboral. Para obtener información que define la situación ideal, es recomendable la revisión de la documentación administrativa, con relación a:

Descripción de puestos

Manuales de procedimientos y de organización Planes de expansión de la IPS

Nuevas o futuras necesidades de desempeño (cuando hay planes de cambio).

Descripción de la situación real. Conocimientos, habilidades y actitudes con los que cuenta el personal, de acuerdo con su función o al desempeño laboral. Para obtener información que define la situación ideal, es recomendable obtener información sobre el desempeño del personal (para cada persona) por parte del jefe inmediato, los supervisores o el personal involucrado con el puesto. Estas personas deberán aportar datos precisos, verídicos y relevantes (en cuanto a conocimientos, habilidades y aptitudes)

Registro de información. Es necesario contar con instrumentos (formatos) que registren la información para los fines correspondientes. A su vez, estos registros deberán permitir su clasificación y calificación futura. Se recomienda que los registros asienten información individual de las personas analizadas. Los métodos y técnicas para obtener la información son diversos, entre ellas:

Análisis de tareas por medio de lista de chequeo

Análisis documental. Expedientes, Manuales de Puesto, función o procedimientos, o reportes.

Análisis grupales Encuesta Grupos

Inventario de habilidades Lluvia de ideas

Registros observacionales directos Cuestionario de evaluación de conocimientos

Entrevista

Seleccionar los métodos o técnicas para la obtención de información, los cuales se aplican considerando:

Nivel ocupacional al que se va evaluar: Directivo, gerencial o mandos medios, administrativo, operativo.

Número de personas

Recursos humanos, temporales, materiales y financieros que se tienen para el estudio.

Requerimientos del personal, en términos de nivel del manejo de la información, donde el colaborador: Tiene conocimiento de la información, comprende la información, utiliza la información, Es capaz de capacitar a otros sobre el tema que domina, contribuye a la ampliación de la información.

Con base en los objetivos planteados se podrá hacer la jerarquía de los grupos a atender y las prioridades.

Seguridad y salud ocupacional. En materia de Salud y seguridad ocupacional, se determina verificar el cumplimiento cabal de toda la normatividad en este sentido, la cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 39

Decretos y Resoluciones que Reglamentan la Salud Ocupacional en Colombia

LEY - AÑO	CONTENIDO
Ley 9a. De 1979	Es la Ley marco de la Salud Ocupacional en Colombia. Norma para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones
La Resolución 2400 de 1979 de Ministerio de Protección Social	Conocida como el "Estatuto General de Seguridad", trata de disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo
Decreto 614 de 1984 de MinTrab Y MINSALUD	Crea las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país
La Resolución 2013 de 1986 de Ministerio de Protección Social	Establece la creación y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas
La Resolución 1016 de 1989 de Ministerio de Protección Social	Establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas
Ley 100 de 1993 de Ministerio de Protección Social	Se crea el régimen de seguridad social integral
Decreto 1281 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Reglamenta las actividades de alto riesgo
Decreto 1295 de 1994 de Ministerio de Protección Social y MINHACIENDA	Dicta normas para la autorización de las Sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos de enfermedad profesional y accidente de trabajo Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales Establece la afiliación de los funcionarios a una entidad Aseguradora en Riesgos Profesionales (A.R.P)
Decreto 1346 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez
Decreto 1542 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Reglamenta la integración y funcionamiento del Comité Nacional de Salud Ocupacional
Decreto 1771 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Reglamenta los reembolsos por Accidentes de trabajo y Enfermedad Profesional
Decreto 1772 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales

Decreto 1831 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Expide la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales
Decreto 1832 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales
Decreto 1834 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Por el cual se reglamenta el funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales
Decreto 1835 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Reglamenta actividades de Alto Riesgo de los Servidores Públicos
Decreto 2644 de 1994 de Ministerio de Protección Social	Tabla Única para la indemnización de la pérdida de capacidad laboral
Decreto 692 de 1995 de Ministerio de Protección Social	Manual único para la calificación de la invalidez
Decreto 1436 de 1995 de Ministerio de Protección Social	Tabla de Valores Combinados del Manual único para la calificación de la invalidez
Decreto 2100 de 1995 de Ministerio de Protección Social	Clasificación de las actividades económicas
Resolución 4059 de 1995	Reportes de accidentes de trabajo y enfermedad profesional
Circular 002 de 1996 de Ministerio de Protección Social	Obligatoriedad de inscripción de empresas de alto riesgo cuya actividad sea nivel 4 o 5
Ley 1010 de 2006 de Ministerio de Protección Social	Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre los trabajadores.

Nota Fuente: (Zuñiga, 2002).

RESPONSABILIDAD CON EL ESTADO

Sobre este aspecto, se establece como norma principal el cumplimiento de las obligaciones ordenadas por la Ley Laboral en Colombia que son:

Pago de aportes parafiscales:

Aportes por concepto de salud Aportes por concepto de pensión

Pago de ARP Aseguradora Riesgo Profesional

Aportes a las cajas de compensación

Aportes del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Aporte al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF

Pago de prestaciones sociales de Ley:

Consignación anual de cesantías en el Fondo correspondiente Pago de prima legal

Otorgar vacaciones pagadas una vez al año a los trabajadores

Pago de intereses de cesantías a los trabajadores en febrero de cada año.

Entregar dotación obligatoria a los trabajadores

Hacer evaluación anual de seguridad industrial y salud laboral lo que incluye un examen médico.

RESPONSABILIDAD CON LA COMUNIDAD

Teniendo en cuenta que la comunidad puede verse impactada por las actividades de la empresa, es importante iniciar actividades para colaborar con el desarrollo de la comunidad.

Entre las más relevantes se sugieren:

Establecer el perfil de la comunidad que rodea a la empresa.

Establecer contacto con la comunidad que rodea a la empresa, hacer talleres y capacitaciones donde la comunidad y la empresa se integren.

Identificar las necesidades de la comunidad y procurar espacios de integración con esta.

Conocer proyectos comunitarios donde la empresa pueda participar.

Colaborar con el desarrollo de la comunidad.

Conclusiones

Para realizar el diagnóstico situacional de la IPS de baja complejidad, “Dr. Prosalud”, se tuvo en cuenta el instrumento propuesto como fue la encuesta, la cual fue aplicada a los grupos de interés de la empresa, como fueron: empleados, usuarios y proveedores, quienes dieron su punto de vista en lo relacionado al cumplimiento de las diferentes prácticas de responsabilidad social en el medio donde interrelaciona la entidad.

Igualmente, con el fin de relacionar los grupos de interés que interactúan con la IPS de baja

Recomendaciones

Realizar encuestas de manera periódica, que sirvan de una forma evaluativa a sus grupos de interés, con el fin de conocer sus puntos de vista en cuanto a las prácticas de responsabilidad social ejecutadas por la empresa.

Proponer estrategias que ayuden al cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social ejecutadas con los grupos de interés de la IPS, indicando a los mismos, nociones sobre su significado y la manera de llevar dichas prácticas al ejercicio.

Implementar el programa de Responsabilidad Social Empresarial para la IPS Dr. Prosalud, asegurando la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la empresa.

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.
- Banco de Bogotá. Banco de Bogotá (online). 1 ed. [Bogotá]: Banco de Bogotá, nov., 2005 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: www.bancodebogota.com/portal/page?_pageid=1773,163299075&_dad=portal&_schema=PORTAL
- Bancolombia. Bancolombia (on line). 1 ed. [Bogotá]: Bancolombia, abr., 2008 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: <http://www.grupobancolombia.com/home/index.asp>
- 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
- CCRE. Qué es la responsabilidad social empresarial. (online). 1 ed. [Bogotá]: 2009 [citado 23 sep., 2015]. Disponible en: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf
- Centro Regional de Acción para la responsabilidad social en el Perú. (2011) Responsabilidad social empresarial. Perú. Crea.

Congreso de Colombia (2010). Ley 70 de 2010. Por la cual se definen normas sobre la responsabilidad social. Senado. Bogotá.

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

David, Fred R. Conceptos de administración estratégica. 5 ed. Bogotá. Pearson educación 1997. P 38.

Espo. Responsabilidad social empresarial. (online) 2 ed. [Ocaña-Colombia]: ESPO, 2012 [citado 15 ene., 2016]. Disponible en: <http://www.laespo.com/>

Escobar Castaño, Gustavo Alonso; Restrepo Castro, Mabel Andrea y Zapata Zapata, Carlos Hugo. (2010) Responsabilidad Social Empresarial aplicable a la Clínica CES. Universidad CES,

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 Fontanills, David y Scade John. (2002). Grupos de interés en responsabilidad social empresarial. EOI, Unión Europea.

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)

Malonda Herráez, Irene y Oromendia de la Fuente, Enrique. (2010) Propuesta de medidas ambientales aplicables a empresas del transporte por carretera. Recuperado de: www.miliarium.com/Prontuario/Transportes/Articulo_2.pdf

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

Quintero Torrado Sonia Cristina y Durán Sarmiento, Diana Marcela. (2014). Propuesta para la creación de una empresa distribuidora de materiales de construcción en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Administración de Empresas. p.80.

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.

Rovira, Ma. R., (2002), “El proceso de elaboración del informe medioambiental”, Tesis doctoral del Departamento de Contabilidad de la División de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales, Universidad de Barcelona, España.

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.

Superindustria. Ley 1480 de 2011, por la cual se expide el Estatuto del Consumidor. [Bogotá]: Superindustria, 2011 [citado 23 oct., 2013]. Disponible en: http://www.sic.gov.co/oldest/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2011/Ley_1480_Estatuto_Consumidor.pdf

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

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

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida al Representante Legal de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Proponer un modelo de responsabilidad social empresarial para la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
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			

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 del área administrativa y operativa de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Proponer un modelo de responsabilidad social empresarial para la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
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 la cooperativa 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 Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Proponer un modelo de responsabilidad social empresarial para la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
1. ¿Comunica la IPS aspectos sobre la calidad, el servicio, el precio, aspectos medioambientales y sociales positivos o negativos de sus productos?			
2. ¿Se trabaja por un programa de investigación acerca de productos y servicios sostenibles, para su futura comercialización?			
3. En cuanto a los productos y servicios de la IPS ¿Cree que tienen efectos positivos en el área de la salud, seguridad, medio ambiente y en temas sociales?			
4. ¿Cuenta la organización con una política que explicita el compromiso de servicio que se tiene con los usuarios?			
5. ¿Existe en la organización un procedimiento formal para conocer la satisfacción de sus usuarios?			
6. ¿Las especificaciones, precios y condiciones financieras están claras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece?			
7. ¿Ofrece la organización garantías sobre sus productos o servicios de forma transparente y sin letra “pequeña”?			
8. ¿Cuenta la organización con un proceso formal de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada?			
9. ¿Se evalúa a los usuarios existentes o nuevos con base en criterios RSE?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice D. Encuesta dirigida a los proveedores de la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Proponer un modelo de responsabilidad social empresarial para la IPS Dr. Prosalud, de la ciudad de Ocaña, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
1. ¿Tiene usted algún conocimiento de lo que significa Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?			
2. ¿Cree usted que puede influir como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable?			
3. ¿Recibe buen trato por parte de los funcionarios de la IPS?			
4. ¿Tiene conocimiento acerca de la empresa por información suministrada por sus directivos o empleados?			
5. ¿Contribuye usted a la competitividad y sostenibilidad de la IPS?			
6. ¿Ve usted reflejada las relaciones comerciales de la empresa en respeto y transparencia?			
7. ¿Se da cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!