

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

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DIANA MARCELA ALVAREZ JIMENEZ CRISTIAN MAURICIO LAZARO CELIS
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	LUIS ALFREDO JIMENEZ RODRIGUEZ
TÍTULO DE LA TESIS	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SECTOR SALUD: UN ESTUDIO EXPLORATORIO EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE TRABAJO SURGE DE LA NECESIDAD DE REALIZAR UN ESTUDIO EXPLORATORIO EN EL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE OCAÑA QUE PERMITA ANALIZAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO COMPROMISO QUE ASUMEN LAS EMPRESAS DE SALUD Y EN ESTE CASO LAS IPS, EN RELACIÓN CON SUS GRUPOS DE INTERÉS, (EMPLEADOS, PROVEEDORES Y USUARIOS). DE IGUAL MODO, EN ESTA INVESTIGACIÓN SE INCLUYÓ LA COMUNIDAD LOS CUALES DIERON A CONOCER LAS ACCIONES SOCIALES.

CARACTERÍSTICAS

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



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552

Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) 70 569 00 89 - Fax: Ext. 104

info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL SECTOR SALUD: UN ESTUDIO
EXPLORATORIO EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

Autores:

DIANA MARCELA ALVAREZ JIMENEZ

CRISTIAN MAURICIO LAZARO CELIS

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Director:

Ph,D LUIS ALFREDO JIMENEZ RODRIGUEZ

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

Ocaña, Colombia

Febrero de 2020

Índice

	Pág.
Resumen.....	xiii
Introducción	xiv
Capítulo 1. Responsabilidad social corporativa en el sector salud: un estudio exploratorio en la ciudad de Ocaña Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 General.....	2
1.3.2 Específicos	3
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones	4
1.5.1 Geográfica	4
1.5.2 Temporal.....	5
1.5.3 Conceptual	5
1.5.4 Operativa.....	5
Capítulo 2. Marco referencial.....	6
2.1 Marco histórico	6
2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional	6
2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional...8	8
2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local..	10
2.2 Marco teórico	11
2.2.1 Teoría de los grupos de interés	11
2.2.2 Teoría de la legitimación.	12
2.2.3 Teoría de la pirámide de responsabilidad social	12
2.2.4 Teoría institucional.....	13
2.2.5 Teoría de gestión de asuntos sociales.....	13
2.2.6 Teoría del Desempeño Social Corporativo.....	14
2.3 Marco conceptual	14
2.3.1 Responsabilidad social empresarial.	14

2.3.2	Gerencia social.....	15
2.3.3	Gerencia pública y privada.....	15
2.3.4	Grupo de interés.....	16
2.3.5	IPS.....	16
2.3.6	Acciones de carácter social.....	17
2.3.7	Sector salud.....	17
2.4	Marco contextual.....	17
2.5	Marco legal.....	18
2.5.1	Ley 70 de 2010.....	18
2.5.2	Norma ISO 26000 sobre la responsabilidad social.....	18
2.5.3	Constitución política de Colombia.....	19
2.5.4	Proyecto de ley número 153 de 2006 Senado.....	19
2.5.5	Ley 1751 del derecho a la salud.....	20
Capítulo 3. Diseño metodológico		21
3.1	Tipo de investigación.....	21
3.2	Población.....	22
3.3	Muestra.....	23
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	24
3.5	Procedimiento y análisis de la información.....	24
Capítulo 4. Presentación de resultados		25
4.1	Diagnóstico de la práctica de responsabilidad social en relación con los diferentes grupos de interés de las IPS de la ciudad de Ocaña.....	25
4.1.1	Diagnóstico con base a los resultados de la encuesta aplicada a los empleados, usuarios y proveedores de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).....	38
4.2	Descripción de las acciones de carácter social que llevan a cabo actualmente las empresas de salud dentro de la comunidad Ocañera.....	40
4.2.1	Actividades y acciones de carácter social promovidas por las empresas del sector salud.....	53
4.3	Evaluación de la práctica de responsabilidad social como estrategia competitiva en el sector salud.....	57
4.3.1	Conceptualización de la Responsabilidad Social como estrategia de competitividad.....	57
4.3.2	Herramientas para la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.....	59
4.3.3	Análisis de la Responsabilidad social como competitividad en las empresas del sector salud de la ciudad de Ocaña.....	60

4.3.4 Ejes encontrados en el sector salud de la ciudad de Ocaña que evidencia la Responsabilidad social como estrategia.....	62
Capítulo 5. Conclusiones.....	64
Capítulo 6. Recomendaciones.....	66
Referencias	67
Apéndice... ..	70

Lista de tablas

Tabla 1. Información de las IPS en Ocaña	22
Tabla 2. Tipo de grupo de interés de las IPS	25
Tabla 3. Manifestación de preocupación por el trato de sus empleado.....	26
Tabla 4. Condiciones óptimas de las empresas de salud para prestar los servicio.....	27
Tabla 5. Trato respetoso sin distinción alguna dentro de la IPS al momento de prestar sus servicios	28
Tabla 6. Realización de actividades de integración, colaboración y apoyo	29
Tabla 7. Desarrollo de actividades del cuidado del medio ambiente y protección de la naturaleza	30
Tabla 8. Economización de los recursos usados dentro de su trabajo, hogar y demás áreas frecuentadas	31
Tabla 9. Uso adecuado de residuos y desechos de la IPS.....	32
Tabla 10. Existencia de criterios éticos que orientan la conducta de los miembros de la IPS	33
Tabla 11. Coherencia de los directivos de las IPS entre sus principios y sus acciones.....	34
Tabla 12. Acciones de responsabilidad social conforme a la misión y la visión de la IPS	35
Tabla 13. Avances de las IPS en el desarrollo de actividades de Responsabilidad social empresarial.....	37
Tabla 14. Conocimiento del significado de responsabilidad social	41
Tabla 15. Comunicación de los cambios sobre calidad, el servicio y procesos de afiliación en la emprsa de salud	42
Tabla 16. Grado de responsabilidad según la situación presentada en la empresa de salu	43
Tabla 17. Efecto del servicio en el medio ambiente y en ámbito social.....	46

Tabla 18. Involucramiento en las actividades sociales promovidas por las empresas de salud ...	47
Tabla 19. Acciones que desarrolla constantemente la empresa	48
Tabla 20. Realización de campañas educativas o interés publico.....	49
Tabla 21. Prioridad en la prestación de servicio a niños, adultos mayores y personas con enfermedades graves	50
Tabla 22. Proceso formal de reclamación ágil, accesible y con la difusión adecuada en las empresas de salud en ocaña	51
Tabla 23. Evaluación de las empresas de salud a sus clientes existentes y potenciales con base a los criterios sociales y necesidad	52

Lista de figuras

Figura 1. Tipo de Grupo de interés de la IPS	26
Figura 2. Manifestación de preocupación por el trato de sus empleados.	27
Figura 3. Condiciones óptimas de las empresas de salud para prestar los servicios	28
Figura 4. Trato respetoso sin distinción alguna dentro de la IPS al momento de prestar sus servicios	29
Figura 5. Realización de actividades de integración, colaboración y apoyo	30
Figura 6. Desarrollo de actividades del cuidado del medio ambiente y protección de la naturaleza.....	31
Figura 7. Economización de los recursos usados dentro de su trabajo, hogar y demás áreas frecuentadas	32
Figura 8. Uso adecuado de residuos y desechos de la IPS	33
Figura 9. Existencia de criterios éticos que orientan la conducta de los miembros de la IPS	34
Figura 10. Coherencia de los directivos de la IPS entre sus principios y sus acciones	35
Figura 11. Acciones de responsabilidad social conforme a la misión y visión de la IPS.....	36
Figura 12. Avances de la IPS en el desarrollo de actividades de Responsabilidad social empresarial.....	37
Figura 13. Conocimiento del significado de responsabilidad social	41
Figura 14. Comunicación de los cambios sobre la calidad, el servicio y procesos de afiliación en la empresa de salud.....	42
Figura 15. Atención al usuario	44
Figura 16. Solución de quejas y reclamos	44
Figura 17. Oportuna realización de los procesos del servicio de salud	45

Figura 18. Transparencia en la elaboración de trámites y contratación	46
Figura 19. Efecto de los servicios en el medio ambiente y en el ámbito social.....	47
Figura 20. Involucramiento en actividades sociales promovidas por la empresa de salud	48
Figura 21. Acciones que desarrolla constantemente la empresa.....	49
Figura 22. Realización de campañas educativas o interés publico	50
Figura 23. Prioridad en la prestación del servicio por los niños, adultos mayores y personas con enfermedades graves	51
Figura 24. Proceso formal de reclamación ágil, accesible y con la difusión adecuada en las empresas de salud de Ocaña	52
Figura 25. Evaluación de las empresas de salud a sus clientes existentes o potenciales, con base a los criterios sociales y necesidades	53
Figura 26. Acciones de carácter social desarrolladas por las empresas de salud en Ocaña.	54
Figura 27. Herramientas para gestión de la Responsabilidad social	60
Figura 28. Efectos de la responsabilidad social en las IPS de Ocaña como estrategia competitiva en base a sus grupos de interés.....	62

Lista de apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los grupos de interés de las IPS de la ciudad de Ocaña.	71
Apéndice B. Encuesta dirigida a la comunidad Ocañera.....	73

Resumen

El presente trabajo surge de la necesidad de realizar un estudio exploratorio en el sector salud de la ciudad de Ocaña que permita analizar las responsabilidades sociales como compromiso que asumen las empresas de salud y en este caso las IPS, en relación con sus grupos de interés, siendo los empleados, proveedores y usuarios. De igual modo, en esta investigación se incluyó la comunidad como agente fundamental para conocer las acciones de tipo social que adelantan tales instituciones.

Por otro lado, la Responsabilidad social fue evaluada en las IPS desde el ámbito organizacional y su capacidad de competir en un mercado globalizado como el actual, en dicha evaluación se estudia la RSE como una estrategia que genera ventaja competitiva mediante acciones sociales que son desarrolladas para tener clientes y ser reconocidos como entidades socialmente responsables.

Una vez realizado el análisis, se presentan las conclusiones y recomendaciones que las IPS deben tener cuenta para que su Responsabilidad social ofrezca mayores beneficios en la sociedad y puedan crecer organizacionalmente.

Introducción

La responsabilidad Social Empresarial (RSE) es actualmente un tema que está presente en el marco de la sostenibilidad organizacional y es un factor que aporta desarrollo en el ámbito empresarial en tal sentido, se dice que las empresas deben asumir una actitud responsable al ejercer sus funciones en la sociedad, además que es una forma en la que la organización aporte de manera voluntaria al mejoramiento de la sociedad en todas sus dimensiones, ya sea sociales, económicas y ambientales. Es por esta razón la relevancia que tiene la RSE en el sector salud, puesto que va de la mano con la calidad de vida de las personas contribuyendo especialmente en su salud y los servicios médicos que estas entidades prestan a diario, pues estos deben ser responsables con sus medicamentos, atención y cuidado.

Con base a tal importancia mencionada, el análisis realizado en el sector salud de la ciudad de Ocaña y en específico a las IPS que hacen parte de él se orientó a conocer la Responsabilidad Social que estas instituciones manejan y su compromiso por desarrollar acciones de tipo social que contribuyan al desarrollo de los habitantes de Ocaña. Además, fue indispensable evaluar la postura que mantienen los grupos de interés como lo son empleados, proveedores y usuarios de las IPS frente a su compromiso por ser socialmente responsables.

Capítulo 1. Responsabilidad social corporativa en el sector salud: un estudio exploratorio en la ciudad de Ocaña Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

Con el paso del tiempo las compañías presentan constantes cambios: a nivel económico, social y ambiental. Esta dinámica cambiante cobra mayor importancia en un contexto de alta competitividad en el que se encuentran las organizaciones, lo que las estimula y obliga a ser más innovadoras y productivas. Esta exigencia contextual, a su vez, permite a las organizaciones su fortalecimiento como entes de desarrollo que contribuyen al progreso sostenible del país con sus diferentes grupos de interés. Ahora bien, entre las exigencias formuladas a la Empresa hoy, ha surgido la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como uno de las fuentes integradoras entre sociedad y empresa (Hernández, 2016).

En el sector salud colombiano, se comienza hablar de Responsabilidad Social Corporativa con la llegada de la ley 100 de 1993, la cual surge como consecuencia de un sistema de salud deficiente en el país por más de 50 años. Esta ley reformo el sistema de salud, estableciendo esta como un derecho de todos los colombianos, creando el sistema general de seguridad social en salud (SGSSS), a su vez las empresas prestadoras de servicios de salud (EPS). La atención sería brindada por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), responsables de brindar atención digna, equitativa y comprometida con una mejor calidad de vida de todos los usuarios. Sin embargo el sistema de salud colombiano ha venido implementando una serie de reformas en pro a un mejoramiento en la prestación de servicios, y a su vez, direccionar,

reestructurar y corregir errores presentados en la ley 100. Para el año 2017 se crea la ley 1122, la cual establece reformas en aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, entre otros aspectos. Por consiguiente el sector salud se enmarca normativamente con la RSE, puesto que las Instituciones de salud adquieren responsabilidad conforme a la ley, y de igual modo con un desarrollo sostenible.

De lo anterior se puede colegir, que la misión principal de estas organizaciones es proporcionar una atención integral, humanizada y de calidad a sus afiliados, atendiendo factores como atención al usuario, tiempo de respuesta, suministro de medicamentos, infraestructura, entre otros. Siendo su objetivo primordial el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, sus actividades y políticas organizacionales deben estar conjugadas con RSE, con el fin de garantizar una contribución directa frente a sus Stakeholders.

1.2 Formulación del problema

¿Las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPS), en la Ciudad de Ocaña Norte de Santander, implementan la responsabilidad social en el cumplimiento a sus objetivos?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Analizar la Responsabilidad social corporativa en el sector salud: un estudio exploratorio en la ciudad de Ocaña Norte de Santander

1.3.2 Específicos. Diagnosticar la práctica de responsabilidad social en relación con los diferentes grupos de interés de las IPS de la ciudad de Ocaña.

Describir las acciones de carácter social que llevan a cabo actualmente las empresas de salud dentro de la comunidad Ocañera.

Evaluar la práctica de responsabilidad social como estrategia competitiva en el sector salud.

1.4 Justificación

El concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, aunque en todos los tipos, tanto públicas como privadas, existen prácticas socialmente responsables. Este es esencialmente un concepto al cual se decide voluntariamente contribuir al logro de una mejor sociedad y un medio ambiente más limpio. (Vázquez, Moctezuma Merlo, & González Muñoz, 2017).

Así mismo, según Chavez y Alvarez, (2015), la Responsabilidad Social Empresarial de una organización se ve reflejada por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sustentable, a la salud y al bienestar de la sociedad, tiene en cuenta las expectativas de los interesados, se ajusta a la legislación aplicable y a las normas internacionales de comportamiento, y se integra en toda la organización y en la práctica en sus relaciones.

Por consiguiente, el rol de la salud como elemento fundamental para el desarrollo social demuestra la importancia de estudiar el papel de la RSE dentro del sector salud, puesto que si no existe practicas responsables por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), que proporcionen un equilibrio y desarrollo sostenible dentro de la sociedad, generara brechas de desigualdad social y económicas. Por tal razón, esta investigación se enfocara en las prácticas de responsabilidad social implementadas en las principales Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, en cuanto a la calidad y compromiso en la prestación de sus servicios, donde se pretende constatar si realmente estas instituciones son responsables en la medida de su desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos.

Además el estudio exploratorio permitirá conocer y evaluar las acciones de responsabilidad social que estas entidades de salud llevan a cabo dentro de la sociedad ocañera y la orientación de las prácticas responsables hacia el interior o hacia el exterior de la misma. De igual manera, contribuye de alguna forma a contrarrestar la creciente preocupación de la población local sobre los problemas de carácter ético, ambiental y social, haciendo que las empresas tomen consciencia de su compromiso con sus grupos de interés.

Buscando así, que las IPS brinden beneficios a la comunidad, trabajen en conjunto con estrategias de carácter social que aporten un mejoramiento en la calidad de vida de los ocañeros.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Geográfica. El trabajo se llevó a cabo en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, donde se encuentran las IPS seleccionadas para el presente estudio.

1.5.2 Temporal. El tiempo estimado para el desarrollo del estudio de la RSC fue de ocho (8) semanas.

1.5.3 Conceptual. Para el desarrollo de la investigación, se utilizaron los siguientes términos: temática sobre la responsabilidad social empresarial, gerencia social, gerencia pública y privada, grupos de interés, IPS, acciones de carácter social y sector de salud.

1.5.4 Operativa. Durante el desarrollo de la investigación, los inconvenientes presentados en la recolección de la información, fueron consultados con el director del trabajo quien brindo las soluciones y recomendaciones necesarias.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional. Según (Correa, 2007) se distinguen tres fases de la evolución histórica que ha tenido la responsabilidad social empresarial, pues inicialmente la etapa comprendida desde los finales del siglo XIX y principios del siglo XX, no existía un marco conceptual sobre la RSE, sin embargo algunas empresas desarrollaban actividades de tipo filantrópicas y asistencia social, además las empresas desarrollan un criterio más social para el bienestar común y el entorno de las rodean. En segundo lugar, durante este la mitad del siglo XX, las organizaciones asumen un papel más relevante en relación con las acciones empresariales y los efectos que tiene en su medio externo. Posteriormente, el estado inicia un proceso de vigilancia y control para proteger los intereses públicos y la naturaleza. La tercera fase se caracterizó por la interrelación más estrecha entre el estado y empresa, en donde nacen políticas más reguladoras en cuanto a la acción empresarial, lo que permitió que se unieran organizaciones y grupos de interés, estimulando un compromiso serio y coherente y de largo plazo ante las necesidades que se venían identificando en la sociedad.

Pero es precisamente en los años 60 y 70 en donde la sociedad manifiesta su inconformismo frente a las unidades productivas respecto a factores como el interés solo económico y la concentración de poder por parte de la empresas, lo que promovió que diversos sectores sociales afectados por la operatividad empresarial tomaran su rol ante la situación. Las

naciones del mundo comienzan a preocuparse por las manifestaciones ambientales y de las repercusiones que ha tenido en desarrollado social a nivel internacional. (Cardona, 2017).

Durante el siglo XX la forma de hacer negocios ha ido evolucionando a nivel internacional. El incremento de la competitividad, consecuencia de la internacionalización, ha dado lugar al desarrollo de agresivas estrategias empresariales que muchas veces han derivado en externalidades negativas que la sociedad en su conjunto se ha visto obligada a asumir. Fruto de los escándalos empresariales, fraudes contables, catástrofes ecológicas y medioambientales, se ha experimentado un gran cambio en aquello que la sociedad espera de la actividad empresarial, y en consecuencia, las empresas se han visto obligadas a adaptar su conducta para poder llegar a ser lo que se conoce como socialmente responsables. (Dueñas, 2015).

Así, la responsabilidad de la empresa con la sociedad se entendía tradicionalmente simplemente como filantropía. Hoy en día se refiere más bien a una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Durante la última década la responsabilidad social de la empresa se ha convertido en un tema cada vez más central en las agendas corporativas. Muchas empresas han avanzado en el tema, yendo más allá del cumplimiento de la ley o de la acción filantrópica para considerar temas más centrales del negocio, como el manejo de riesgo, la innovación, y la creación de valor. No existe una definición única o totalmente aceptada a nivel internacional de la responsabilidad social corporativa. A continuación se presentan tres definiciones propuestas por actores clave que representan la perspectiva del sector privado (Cantillo, 2013).

2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional. El concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) es considerado nuevo en muchos ámbitos organizacionales, en Colombia este término se desarrolló hace varios años, pues surgió de manera espontánea como proyección de la sensibilidad de algunos empresarios quienes consideraron que, trascendiendo las actividades que normalmente realizan y quienes fueron considerados pioneros en el campo de la industrialización, podían aportar algo más a la sociedad. De tales inquietudes nacen importantes avances en el campo de la educación, de la medicina de la salubridad en general y de la vivienda social. (Gomez, 2015).

En tal sentido, los expertos señalan que el término comenzó a conocerse en Colombia en los años 50 y se empezó a implementar alrededor de los años 70 del siglo XX. Esto a causa del proceso que se generó varios años después de que se llevó a cabo la revolución industrial, en donde se consolidaron algunas de las actividades económicas más importantes y se reveló el impacto social, económico y ambiental que crearon estas organizaciones y como consecuencia permitieron a las comunidades exigir el ejercicio responsable de la actividad empresarial. (Isaza, 2014).

Gracias al desarrollo del significado de RSE en Colombia se generó la creación de los primeros gremios en el país, como lo son las cajas de compensación familia, y las primeras fundaciones, las cuales se identificaron como los factores originarios del concepto hasta la apertura económica, que trajo consigo un nuevo compromiso social hacia los trabajadores y la sociedad. Pues para la década de los 60, la legislación laboral colombiano contribuyó a la protección de los empleados y entre 1960 y 1970 se crearon fundaciones de origen empresarial (Codesarrollo, FES, Carvajal, Corona) que hoy se mantienen y sobresalen por la cantidad y

calidad de sus inversionistas. A finales de dicha década la responsabilidad social empezó a ser estudiada académicamente al crearse una maestría en la universidad del valle a la cual asistieron importantes empresarios colombianos para formar dirigentes con alta calidad técnica y un énfasis en su formación humanista. Además para los inicios del siglo XXI, el esfuerzo por aumentar el impacto de la RSE en distintos sectores conllevó a desarrollar diversas iniciativas con el sector público y con organizaciones de la sociedad civil. El sector privado implementó de manera voluntaria estrategias sociales para trabajadores, como el caso del subsidio familiar a través de las cajas de compensación familiar en el año 1954, promovidas inicialmente por las grandes empresas, representadas por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y luego, por la Asociación Colombiana de Pequeños y Medianos industriales (ACOPI), en las pequeñas y medianas empresas; que hoy día ha permitido lograr una amplia cobertura en los trabajadores colombianos. Esta propuesta tuvo su origen en la filosofía social de la iglesia católica, tendiente a mejorar el bienestar de los trabajadores, y correlativamente, contribuir a la paz del país (Cantillo, 2013).

No obstante, es importante mencionar que uno de los orígenes de la RS en Colombia devino 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 Económico Mundial, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999. Lo que buscaba el Pacto Global era promover el diálogo social para la constitución de una “ciudadanía corporativa global”, que posibilitara la conciliación de intereses de las empresas, con demandas y valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU. La Responsabilidad Social en las empresas en Colombia se basó en un paradigma cuyos fundamentos se encuentran en la ética cívica, teniendo como referente el liderazgo estratégico, la cultura organizacional y el mercado, pero haciendo

evidente su sensibilidad social y humana como parte de su esencia. Este nuevo modelo de gestión proviene de búsqueda de una coherencia que se deben tener en los diversos factores entre los cuales se destaca el cambio de concebir la generación de riqueza, la dignidad del ser humano, el trabajo digno y en general la racionalidad económica de determinados grupos que perteneciendo a la sociedad capitalista, empiezan a detectar errores y desaciertos en el sistema de libre mercado cuando se materializa a ultranza. (Berreto, 2013).

Por otro lado, si se hace referencia específicamente a la evolución histórica de la Responsabilidad Social Empresarial en sector Salud es poca la conceptualización explícita encontrada, lo cual se debe a muchas razones, para algunos hablar de la RSE en las organizaciones que ofrecen servicio de salud en Colombia, es un deber misional de las entidades que conforman este sector, para otros sería fácil incluir la RSE de la salud dentro del concepto que existe actualmente en forma genérica para las empresas en general, sin embargo y como lo expresan Gutierrez, Avella, y Villar, (2016) en su libro “Aportes y desafíos de la RSE en Colombia” plantean que se debe crear una línea de base temática que permitan orientar todo el proceso de la RSE en este sector; entre ellos surgen alternativas como la educación, nutrición, proyectos productivos, micro-créditos, salud, vivienda, paz y transparencia. De dicho planteamiento, se deriva la importancia que tiene la salud y su función como derecho irrenunciable para cualquier ciudadano cuya concepción nace en los derechos humanos y se consagra en la Constitución y ley colombiana.

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

Es poca la historia de la RSE existente en la ciudad de Ocaña, no obstante en el 2015 a través de

una investigación desarrollada por un grupo de investigadores de la universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en la ciudad se presenta un desarrollo a nivel microempresarial y de pequeñas y mediana empresa, las cuales se han convertido en entes estratégicos de la económica regional y aunque estas contribuyen al fortalecimiento económico, estas poseen dificultades en su ciclo de vida y no se alinean a sus procesos administrativo, tecnológicos y su capital humano para ser socialmente responsables y así responder a las exigente de un mercado globalizado enmarcado en la filosofía de la responsabilidad social (Peñaranda Peñaranda, Rodríguez Castilla, & Soto Arévalo, 2015).

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría de los grupos de interés. Esta teoría fue expuesta por Edward R. Freeman, quien a través de su publicación de su estudio “Strategic management: A stakeholder approach”, señala que los grupos de interés son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o lo objetivos de la empresa, 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 organización. Para esta teoría es de gran importancia el papel que cumplen la partes relacionadas con la empresas y lo cual ha cobrado trascendencia en los últimos años, destacando la necesidad de los grupos de interés en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad en que se encuentran como un actor social preocupado por las nuevas exigencia y problemas emergentes de la sociedad. (Medina Celis, Ramírez Chávez & Hernández Lozano, 2018).

Así mismo, dicho autor considero que los stakeholders son cruciales en la supervivencia de la organización, pues la relación que tiene en el alcance de los objetivos y la forma en que afecta el funcionamiento de la empresa y en como la empresa puede perjudicar de manera social a tales agentes del mercado. Por lo tanto, la teoría está enfocada en la manera en la que está vinculada la organización con aquellas personas que directa o indirectamente reciben los beneficios y los costes derivados de las acciones de la organización y la forma en que impactan en el futuro de la empresas (Toscano & Virguez , 2015).

2.2.2 Teoría de la legitimación. Nace de la existencia de un contrato social entre las empresas y la sociedad y es resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos. Lo cual quiere decir que las organizaciones establecen una relación implícita o explícita con la sociedad de la cual se deriva un contrato social en donde se exponen las obligaciones y derechos de esta comunicación. Esta teoría se basa en la idea de que para seguir funcionando con éxito, las empresa deben actuar dentro de lo limite que la sociedad identifica como comportamiento aceptable, a su vez define la legitimidad como una condición o estado que existe cuando el sistema de valores de una entidad es congruente con el sistema social más amplio de que la entidad forma parte. Por medio de la búsqueda de la legitimidad las organizaciones dan respuesta a las expectativas que tienen los grupos de interés sobre ellas. En este orden de ideas, la empresa se adapta a su entorno social en busca de legitimación, en donde su fin es ganar confianza y credibilidad y compromiso para con la sociedad (Mora, 2013).

2.2.3 Teoría de la pirámide de responsabilidad social. Teniendo en cuenta que es responsabilidad de la empresa establecer un compromiso con los factores internos y externos que la rodean, esta teoría plantea que existen varias formas en que la empresa aplica la

responsabilidad social y crea niveles o escala de acciones de carácter social donde la pone en práctica, la primera de ellas, es la responsabilidad económica, cuyo objetivo es maximizar los recursos obtenidos de la actividad productiva de la empresa y cuyo fin es la rentabilidad. En segundo lugar, la responsabilidad legal, que es la prioridad que tiene la empresa en actuar acorde a las leyes y normas que exige su mercado. En cuanto a la responsabilidad ética, abarca lo que tiene que ver con el compromiso que tiene la organización con sus grupos de interés, los cuales son los empleados, accionistas, comunidad, gobierno y ambiente. Esta pirámide de situaciones se consideró como aquellas estrategias de responsabilidad social empresarial que contribuyen por un lado al crecimiento de beneficios cumpliendo con la normatividad, con la ética de los negocios y generación de responsabilidad de la organización hacia la sociedad. (Esparcia, 2009).

2.2.4 Teoría institucional. En lugar de explorar los sistemas de la sociedad, la teoría institucional contempla el patrón de las instituciones establecida como representación simbólica del sistema de valores sociales. Por lo tanto, los grupos de interés y los motivos personales que se involucran dentro de la empresa, forman parte central de la discusión organizacional. No se atiende a las necesidades dispersas o individuales si no agrupadas y determinadas por las prioridades que al conjunto institucionalmente le resultan más conveniente y con resultados más generales (Medina Celis, Ramírez Chávez, & Hernández Lozano, 2018).

2.2.5 Teoría de gestión de asuntos sociales. Examina los procesos por los cuales la empresa identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y político que le pueden afectar significativamente su funcionamiento. Enfocándose en los procesos de inclusión de las demandas y el proceso de toma de decisiones basados en estas exigencias sociales (Cantillo, Arango Buelvas, & Benavides, 2012).

2.2.6 Teoría del Desempeño Social Corporativo. En este enfoque se incluye la búsqueda de la legitimidad social por medio de proceso que ofrezcan respuestas adecuadas a determinados problemas sociales. Expresando que la empresa puede desarrollar cuatro tipos de actividades de responsabilidad social empresarial:

- Las responsabilidades Económicas, que busca la rentabilidad para los accionistas
- Las responsabilidades Legales, cumplir con el marco jurídico.
- Responsabilidades Éticas, realizando lo que es correcto y no causar daño a terceros
- Responsabilidad Filantrópica, hacer contribuciones voluntarias a la sociedad (Cantillo, Arango Buelvas, & Benavides, 2012).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Responsabilidad social empresarial. Hoy en día se menciona que las empresas deben ser responsables en su trato con los trabajadores, clientes, gobierno, así como la protección del medio ambiente y que deben colaborar en la creación de una sociedad mejor, en donde se integren todos los involucrados. De ahí se deriva en concepto de RSE, pues esta es la contribución activa y voluntaria de las organizaciones para el mejoramiento social, económico y ambiental. Esta incluye la implementación de prácticas, estrategias y sistema de gestión empresariales que permitan un equilibrio entre las dimensiones éticas, sociales y ambientales.

Por consiguiente, dicha definición debe reflejarse en el objetivo de la empresa, la cual debe contribuir al desarrollo de una sociedad sustentable, ya que los directivos están comprendiendo que no se trata de maximizar las utilidades de los accionistas si estas se generan por acciones

inadecuadas en la empresas, de la degradación del medio ambiente o del uso de prácticas éticas cuestionables (Tanoira, 2007).

2.3.2 Gerencia social. Es considerado como un nuevo enfoque de gestión de políticas sociales. Este tipo de gerencia hace referencia al conocimiento y prácticas emergente que sirven de apoyo a la intervención de los actores sociales involucrados en la resolución de los problemas de desarrollo social. Así, se define como esa gestión colectiva u organizacional con la que se busca la solución de dificultades sociales. Siendo la gerencia social la suma de los esfuerzo de empresas públicas y privadas que buscan mecanismo y metodologías que hagan posible el bienestar, la justicia y la construcción de la sociedad (Serrano, 2016).

2.3.3 Gerencia pública y privada. Inicialmente la gerencia pública constituye un campo temático en las ciencias sociales, así como una nueva forma de estudio y de ejecución de las políticas públicas. Su perspectiva se arraiga en corrientes de pensamientos que destacan la importancia de la organización como respuesta a los problemas y demandas sociales. Siendo una característica de la de gerencia publica la capacidad para incorporar la visión de la empresa privada a la administración pública, privilegiando la eficiencia de las organizaciones. En este orden de ideas, se puede decir que más que una teoría, los enfoques gerenciales se distinguen por sus énfasis en la coordinación de las actividades de la empresa y por destacar una vocación prácticas de la administración pública (Marquez, 2013).

Por su parte la gerencia privada, se define como la coordinación de los recursos humanos y materiales de una empresa con la finalidad de lograr mejores resultados, esto con el único

objetivo de obtener intereses de los socios, la optimización de los recursos, buscando beneficios económicos y productividad en las inversiones personal o propia de los socios. La gestión privada, por lo tanto es un sistema que se preocupan por el cumplimiento de objetivos y la capacidad de la empresa por obtener ganancias, utilizando indicadores financieros que les permitan conocer sus desempeño (Maquez, 2013).

2.3.4 Grupo de interés. El concepto de grupos de interés o stakeholders se encuentra relacionado con la responsabilidad social, puesto que esta abarca las exceptivas económicas, legales y éticas que la sociedad espera de las organizaciones. Por ello, grupo de interés se define como aquellos individuos y colectivos que contribuyen voluntaria o involuntariamente en la capacidad que tiene la empresa y sus actividades para la creación de riqueza y que por lo tanto son sus potenciales beneficiarios o afectados de la misma. Como también, la participación constructiva de las partes interesadas pueden aumentar la confianza externa en sus intenciones y tareas, ayudando a mejorar la reputación corporativa y fomentar las prácticas más sostenibles en sistema de la empresa en general (Lafuente & Luciano , 2011).

2.3.5 IPS. Son entidades organizadas prestadora de servicios de salud, que tiene como principio básico la calidad y la eficiencia, además cuentan con autonomía administrativa, técnica y financiera y deben propender por la libre concurrencia de sus acciones. Además estas empresas en el área de salud también compiten en el mercado y por ende es importante que garanticen la libertad de competencia en la prestación de servicios (Ministerio de Salud y protección social, 2017).

2.3.6 Acciones de carácter social. Hace referencia al análisis del comportamiento humano en los diferentes medios sociales, definiéndose como cualquier tipo de proceder humano orientado por acciones de otro, la cuales pueden ser presentes o esperadas como futuras. En tal sentido, la actuación de otro, sirve como elemento para diferenciar las acciones con significado de los individuos, de una acción ante un estímulo cualquiera (Pérez, 2015).

2.3.7 Sector salud. Puede definirse como aquel mercado en el cual se transan los servicios de salud, existiendo una demanda por parte de la población y una oferta a partir de los médicos y de las instituciones prestadoras de servicios de salud. No obstante, la definición planeada tiene limitación, puesto que existe ausencia de reconocimiento de la salud como un bien al cual deben acceder todos los habitantes de una formación social económica, esto es el principio de la equidad en el sistema (Ministerio de Salud y Protección Social , 2019).

2.4 Marco contextual

Ocaña está ubicada en el departamento de Norte de Santander, en la zona nororiental. Poblacionalmente se constituye como el segundo municipio del departamento, con 97.479 habitantes (a 2014) después de Cúcuta. Su extensión territorial es de 460 Km² que representa el 2.2 % del departamento. La provincia de Ocaña está situada 8° 14' 15" Latitud Norte y 73° 2' 26" Longitud Oeste y su altura sobre el nivel del mar es de 1.202 m, según el informe presentado por la (Camara de Comercio ocaña, 2018).

Por otro lado, la ciudad de Ocaña, es uno de los municipios económicos más importantes en la provincia, ubicado en la zona Nororiental del departamento Norte de Santander, identificado

como un gran polo de desarrollo y turismo del departamento. Su economía se soporta principalmente en el comercio donde según el Censo Empresarial realizado por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y la Cámara de Comercio, existen 3.358 establecimientos de comercio encontrándose registrados en Cámara de Comercio 2.499 establecimientos, de los cuales el 64.2% desarrollan actividades comerciales, el 22.8% está representado por actividades de servicios, en tercer lugar actividades combinadas entre comercial y servicios con el 8%, la actividad comercial industrial aporta el 3% de los establecimientos, el sector industrial 1.8% e industrial servicios 0.2% (Pacheco & Peñaranda, 2010)

2.5 Marco legal

2.5.1 Ley 70 de 2010. El objetivo principal de la presente ley es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones, desde el momento en que estas diseñan, desarrollan, establecen políticas, organizan planes, proyectos y operaciones. Pues se ven comprometidas a formular objetivos de carácter social, con los que proporcionan beneficio a la sociedad, ya sea generando crecimiento económico, calidad de vida, respeto por los derechos humanos y protección ambiental (Senado de la República , 2010).

2.5.2 Norma ISO 26000 sobre la responsabilidad social. Hace énfasis en que el comportamiento de la organización y su impacto en el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. Además, esta norma proporciona una orientación sobre los principios y materias fundamentales de la Responsabilidad social que ayudan a integran el comportamiento socialmente responsables en cualquier organización del sector privado, público y sin ánimo de lucro (Arango & Rios, 2015).

2.5.3 Constitución política de Colombia. Expone en su artículo 333 la función de la empresa como agente social, planteado lo siguiente: “La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación” (Constitución Política , 1991).

2.5.4 Proyecto de ley número 153 de 2006 Senado. Por la cual se reglamenta la responsabilidad social de las empresas y se establece como obligación de las organizaciones presentar un informe anual en el que se deben especificar lo siguiente:

Cualquier impacto significativo de índole medioambiental, social económico o financiera de sus actividades en el año inmediatamente anterior.

Una valoración de los impactos significativos en materia de medio ambiente, social económica de cualquier actividad que tenga programada.

Las de empleo y prácticas laborales particulares de la empresa, en lo que debe incluirse una medición de sus efectos y la participación de los trabajadores.

Por otro lado, esta ley establece en su artículo 4°, que las empresa deberán tener en cuenta el giro de sus negocios una valoración del impacto ambiental, social y económico. (El Congreso de Colombia, 2006)

2.5.5 Ley 1751 del derecho a la salud. La presente ley tiene como objetivo garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer su mecanismo de protección.

Contempla también que el estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, para ello deberá:

a) Abstenerse de afectar directa o indirectamente en el disfrute del derecho fundamental a la salud, de adoptar decisiones que lleven al deterioro de la salud de la población y de realizar cualquier acción u omisión que pueda resultar en un daño en la salud de las personas;

b) Formular y adoptar políticas de salud dirigidas a garantizar el goce efectivo del derecho en igualdad de trato y oportunidades para toda la población. Asegurando para ello la coordinación armónica de las acciones de todos los agentes del Sistema;

c) Formular y adoptar políticas que propendan por la promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad y rehabilitación de sus secuelas. Mediante acciones colectivas e individuales;

d) Establecer mecanismos para evitar la violación del derecho fundamental a la salud y determinar su régimen sancionatorio;

e) Ejercer una adecuada inspección, vigilancia y control mediante un órgano y/o las entidades especializadas que se determinen para el efecto;

f) Velar por el cumplimiento de los principios del derecho fundamental a la salud en todo el territorio nacional. Según las necesidades de salud de la población;

g) Realizar el seguimiento continuo de la evolución de las condiciones de salud de la población a lo largo del ciclo de vida de las personas. (El Congreso de Colombia, 2015).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La investigación que se desarrolló para estudiar la responsabilidad social en el sector de la salud fue de tipo exploratoria, con base a que esta clase de estudio conlleva a examinar o explorar un tema o problema de análisis poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados, permitiendo identificar conceptos o variables e incluso a determinar relaciones potenciales entre ellas. Además, el estudio exploratorio es una pequeña versión de una investigación mayor, es un estudio de menor escala que permite evidenciar cuestiones de orden metodológico, descubrir posibles problemas técnicos, éticos, logísticos, y además, mostrar la viabilidad y coherencia de los instrumentos y técnicas a utilizar (Aguirre, 2011).

En tal sentido, mediante un estudio exploratorio, se conoció la práctica socialmente responsable que las IPS de la ciudad de Ocaña ejecutan en relación a sus grupos de interés como lo son sus empleados, usuarios y proveedores. Por otro lado, se hizo una evaluación de aquellas acciones de carácter social que desde las empresas servidoras de salud se vienen adelantando en pro de la comunidad ocañera. Una vez identificada la problemática y establecidas las causas mediante el diagnóstico, esta investigación se caracterizó por ser cuantitativa y cualitativa puesto que la información recopilada fue cuantificable, lo cual permitió ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra y posteriormente se presentaron los resultados.

3.2 Población

Para el desarrollo del estudio, la población objetivo de investigación fueron tanto las IPS de la ciudad de Ocaña, como sus habitantes. Pues en primer lugar las instituciones prestadoras de salud que actualmente incursionan en la ciudad según la información brindada por la Cámara de comercio son un total de 17 IPS las cuales hacen parte del sector salud y cuya información detallada se relacionan a continuación:

Tabla 1

Información de la IPS en Ocaña

INSTITUCIÓN	CÓDIGO DE HABILITACIÓN
BATALLON	544988201380
CLINICA TORCOROMA	544980060603
CONFESALUD	544980173501
DIVINO NIÑO	544980144501
DR PROSALUD	544980210601
ECORADIODIAGNOSTICO	544980184301
FMP	544980093304
MEDISALUD IPS	449801928015
INPEC	544984080099
IPS SANTANDER	544980168601
KARISALUD	544980173405
LICANCER	544980161401
MEDICA IPS	449802124015
SANAMEDIC	544980159802
UCI VIMEC	544980194001
VIVASALUD	544980092401
HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES	890501438-1

Nota: En la tabla se evidencia la información sobre la cantidad total de IPS existentes en la ciudad de Ocaña, las cuales fueron objeto de estudio del proyecto. Fuente. Cámara de Comercio Ocaña (2019).

Por su parte la población ocañera, según la oficina de planeación de la Alcaldía Municipal de Ocaña es un total de 111.643 habitantes, cantidad que va de la mano con la información del censo presentada por el DANE en el 2018.

3.3 Muestra

Basados en que el tamaño de la muestra de las IPS es mínimo no se aplicó fórmula estadística por lo tanto se toma el 100% de la población, siendo esta 17 instituciones, en donde hicieron parte del estudio, empleados, usuarios y proveedores, sumando un total de 205 encuestados en las Instituciones de Salud.

En el caso de la población ocañera, si fue necesario la aplicación de la ecuación estadística, con la que se estableció la muestra para dar cumplimiento con el segundo objetivo del estudio.

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

N = 111.643
 Zc = 95% = 1,96
 p= 50% = 0,5
 q= 50% = 0,5
 E= 5% = 0,05

$$n = \frac{111.643 *(1,96)^2(0,5)*(0,5)}{111.643 -1*(0,05)^2+(1,96)^2(0,5)*(0,5)}$$

$$n = \frac{107221,93}{280,06}$$

$$n = 382$$

Así, se determinó un total de 382 personas que fueron encuestadas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica más apropiada para la recolección de la información fue la aplicación de la encuesta de manera digital, utilizando las Tic's, la cual estará dirigida a las grupos de interés de las IPS de Ocaña y a la comunidad ocañera, en esta se plantearan un serie de preguntas que estarán previamente diseñadas en google form, para dar cumplimiento al objetivo uno y dos del estudio.

3.5 Procedimiento y análisis de la información

La información obtenida a través de la encuesta se analizó de forma cuantitativa y cualitativa, presentado un informe detalladamente estructurado, siendo tabulada mediante tablas y graficas representadas en diagramas circulares, las cuales contaran con un previo análisis de los resultados por cada una de las preguntas. Contribuyendo así a la elaboración del diagnóstico por un lado y además permitió realizar la descripción de las acciones sociales que según la comunidad, las IPS desarrollan hoy en día.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico de la práctica de responsabilidad social en relación con los diferentes grupos de interés de las IPS de la ciudad de Ocaña.

Para llegar a la elaboración del diagnóstico y lograr el desarrollo del primer objetivo de la investigación, fue necesario en primer lugar, aplicar la encuesta a los grupos de interés de las IPS de la ciudad de Ocaña, los cuales en este caso solo fueron los empleados, los usuarios y los proveedores de las entidades de la salud, sin embargo el análisis se realizó de manera general, debido a la complejidad del estudio.

Además el procedimiento que se llevó a cabo para recolectar la información, fue la visita a las IPS, de ahí se sometieron a estudio sus colaboradores, sus proveedores, con base al área de almacenamiento quien facilitó la información y posteriormente a los clientes que estaban en el sitio durante el proceso y se completó un total de 205 encuestas aplicadas. De esta manera, a continuación se evidencian los resultados y análisis obtenidos, para ello se tuvo en cuenta la división de los interrogantes planteados en la encuesta:

Tabla 2

Tipo de Grupo de interés de la IPS

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Empleado	91	44%
Proveedor	38	19%
Usuario	76	37%
TOTAL	205	100%

Nota: En la tabla se relaciona la información sobre el número de grupo de interés de las IPS encuestados.
Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

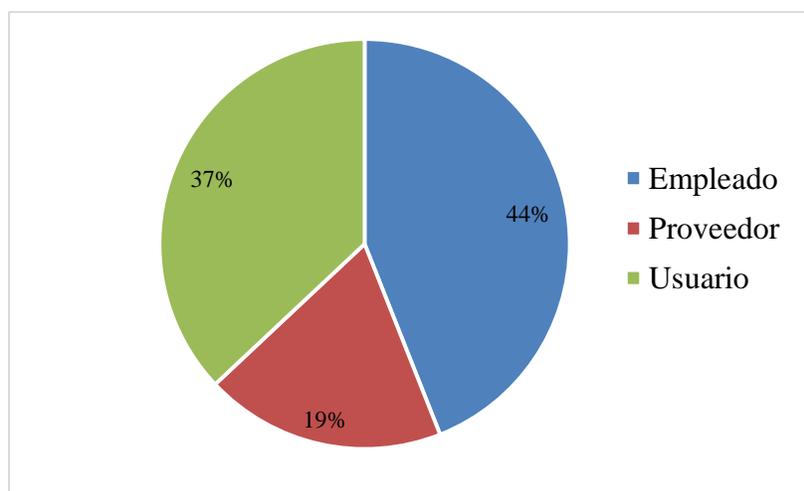


Figura 1. Tipo de Grupo de interés de la IPS. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Con lo referente a la información sobre el tipo de grupo de interés que actualmente es para IPS a la que hace parte, fue solicitada previa al inicio de la encuesta y como se hace evidente en la figura 1, un 44% de los encuestados se componen de los empleados. Un 37% son usuarios de las IPS, quienes reciben directamente los servicios de cada una de ellas. Finalmente el 19% manifestó ser proveedores de insumos y demás materiales necesarios para la prestación del servicio de salud.

• **En relación a la dignidad de la persona:**

Tabla 3

Manifestación de preocupación por el trato de sus empleados

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	151	74%
No	54	26%
TOTAL	205	100%

Nota: En la tabla se evidencia los resultados obtenidos sobre la preocupación que muestran las IPS frente al trato de sus empleados. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

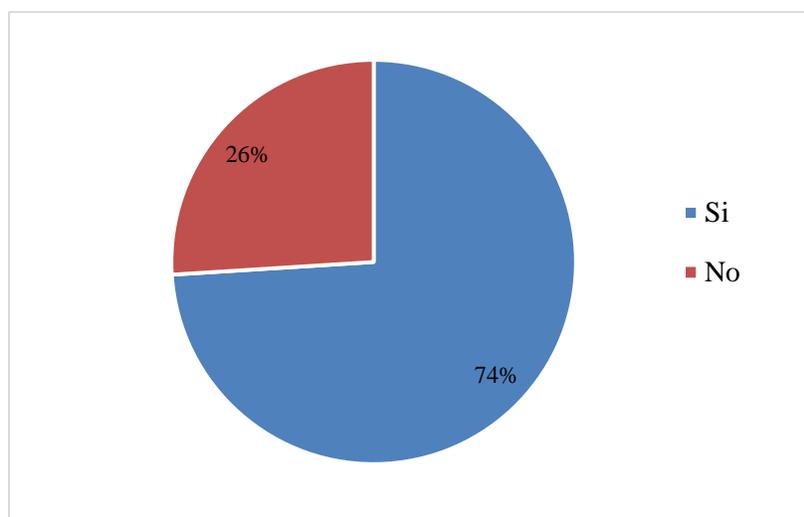


Figura 2. Manifestación de preocupación por el trato de sus empleados. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

De acuerdo con la figura anterior, el 74 % de los grupos de intereses (trabajadores, proveedores y usuarios) consideran que la IPS con la que se encuentran vinculados y actualmente afiliados, se preocupa por el bienestar de sus colaboradores. No obstante, el 26% de los encuestados mantiene una postura contrario, puesto que opinan que no es evidente el interés de estas empresas por ofrecer a sus empleados un trato adecuado.

Tabla 4

Condiciones óptimas de las empresas de salud para prestar los servicios

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	136	66%
No	69	34%
TOTAL	205	100%

Nota: La tabla presenta los datos obtenidos con relación a la postura de los encuestados frente a las condiciones actuales en las que se encuentran las IPS de la ciudad, conociendo si son óptimas para prestar sus servicios médicos y salud. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

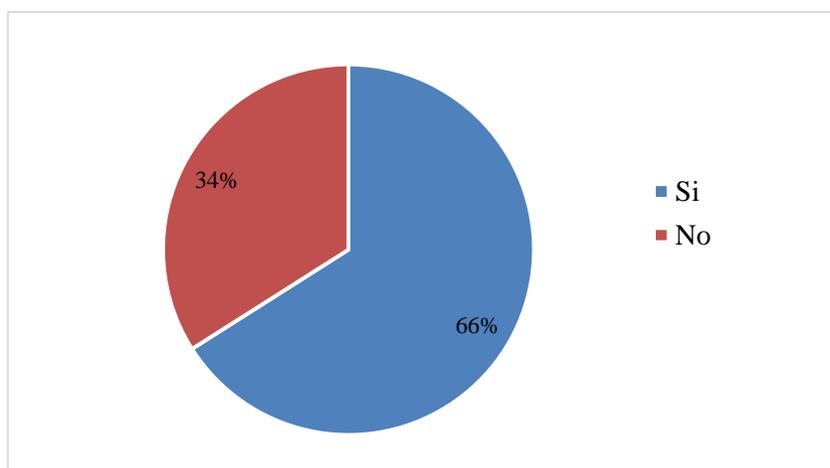


Figura 3. Condiciones óptimas de las empresas de salud para prestar los servicios.
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

En lo que se refiere a las condiciones de las IPS, el 66% manifiesta que las instalaciones, infraestructura y equipos médicos, son adecuados para prestar los servicios de salud a los cuales se dedica cada organización, mientras que un total de 34% considera lo contrario, debido que según ellos no existe un adecuado acondicionamiento dentro de la empresa, encontrado falencias dentro del establecimiento como la falta de muebles y aspectos tecnológicos para poder prestar un buen servicio.

• **La sociabilidad y solidaridad:**

Tabla 5

Trato respetoso sin distinción alguna dentro de la IPS al momento de prestar sus servicios

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	103	50%
Pocas veces	92	45%
Nunca	10	5%
TOTAL	205	100%

Nota: A través de los datos presentados en la tabla, se puede observar la posición que se tiene en relación al trato de manera respetosa en la empresa de salud. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

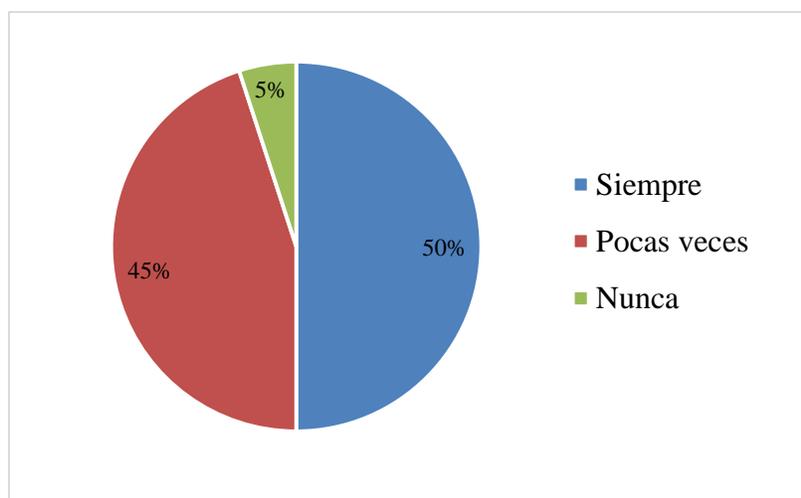


Figura 4. Trato respetoso sin distinción alguna dentro de la IPS al momento de prestar sus servicios. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Según los datos arrojados, se hace evidente que el 50% de los Stakeholders que fueron estudiados, mantienen su postura en que constantemente las empresas de salud y las personas que las conforman, actúan de buena manera cuando acceden a recibir algunos de sus servicios, comportándose respetuosamente independientemente de su estado o condición. Sin embargo el 45% expresa su inconformidad en el trato que se le ha dado, manifestando que este suele darse pocas veces y en mínimas ocasiones en las IPS y el 5% también sostiene esta postura afirmando que nunca lo hacen.

Tabla 6

Realización de actividades de integración, colaboración y apoyo

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	130	64%
No	75	36%
TOTAL	205	100%

Nota: En la tabla se muestra la información obtenida en la encuesta sobre la afirmación o negación de los grupos de interés, frente a la participación de las actividades de tipo integran que desarrolla la IPS.

Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

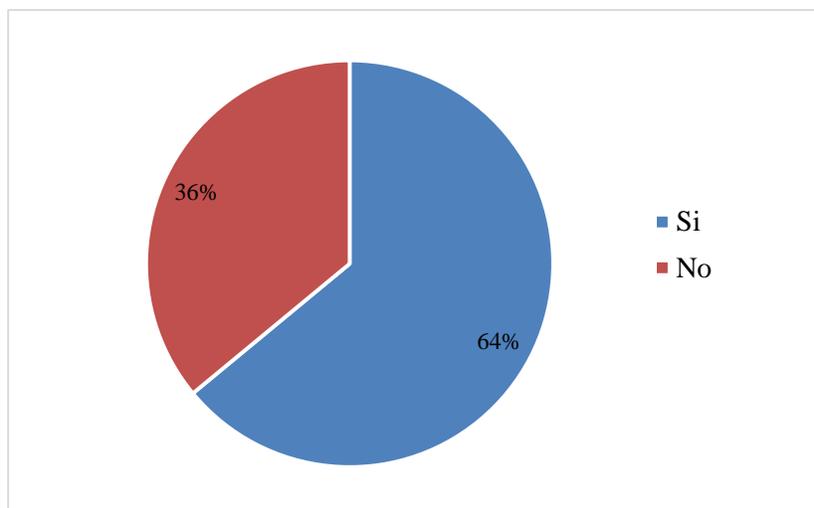


Figura 5. Realización de actividades de integración, colaboración y apoyo. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

La figura 5 permite conocer si en realidad las instituciones prestadoras de servicios de la salud de la ciudad de Ocaña vienen realizando actividades que integren a sus grupos de intereses, de esta manera se nota que en su mayoría dan una respuesta afirmativa frente a su participación en estos eventos, siendo el 64% de los encuestados que si se han visto involucrados en estas acciones. Pero el 36% de la población objeto de estudio establecen que hasta el día de hoy no intervienen, ni cuentan con invitación alguna para hacer partícipes de tales actividades.

• Medio ambiente y Desarrollo sostenible

Tabla 7

Desarrollo de actividades del cuidado del medio ambiente y protección de la naturaleza

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	129	63%
No	76	34%
TOTAL	205	100%

Nota: En la tabla se detalla la información obtenida en relación con la realización de actividades que realizan las IPS para cuidar el medio ambiente. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

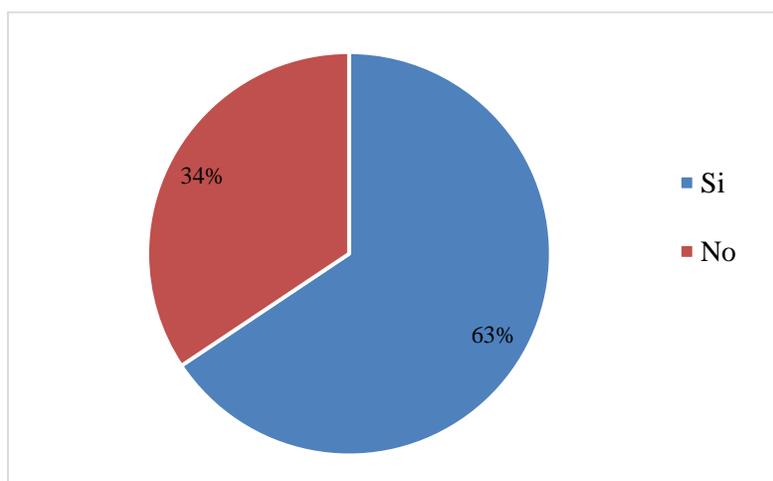


Figura 6. Desarrollo de actividades del cuidado del medio ambiente y protección de la naturaleza. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

En el análisis de las variables que implican la responsabilidad ambiental de las instituciones de salud investigadas, los resultados obtenidos demuestran que el 63% de sus empleados, proveedores y usuarios consideran que si están desarrollando este tipo de labores ambientales encaminadas a la protección de la naturaleza. Aunque por otro lado, el 34% expone que no es así y que por lo contrario a lo afirmado anteriormente, en las empresas del sector salud no se evidencia la ejecución de tales actividades.

Tabla 8

Economización de los recursos usados dentro de su trabajo, hogar y demás áreas frecuentadas

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	101	49%
Pocas veces	88	43%
Nunca	16	8%
TOTAL	205	100%

Nota: Mediante esta tabla se muestra la frecuencia en que las IPS incentivan a sus grupos de interés para que realicen tareas que ayuden a reciclar dentro de los diversos ámbitos. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

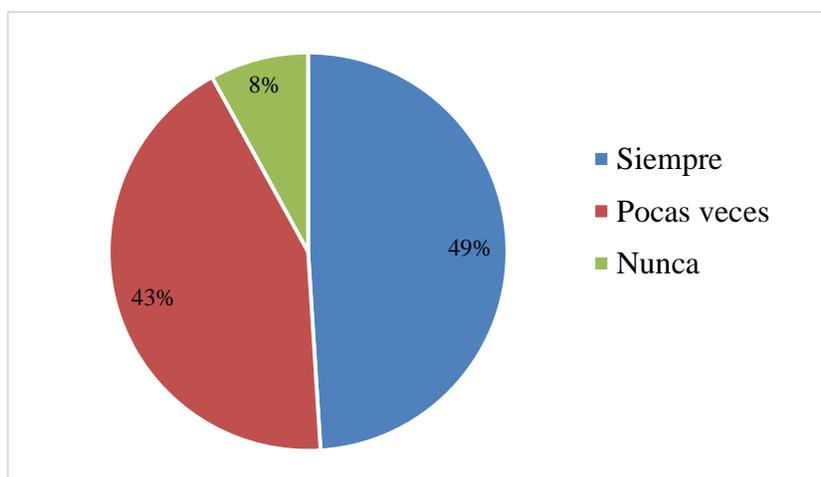


Figura 7. Economización de los recursos usados dentro de su trabajo, hogar y demás áreas frecuentadas. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

En cuanto a la capacidad que tienen las instituciones de salud de estimular en sus empleados, proveedores y usuarios el ahorro de sus bienes en los diferentes campos en los que se desempeñan continuamente, se hace evidente que de acuerdo con la información procesada, el 49% manifiesta que estas entidades si lo hacen. Así mismos, el 43% se opone, expresando que son pocas las veces en que las organizaciones se interesan por este tema. Además existiendo un 8% que coinciden afirmando que nunca se incentiva ni se motiva a la economización de los recursos.

Tabla 9

Uso adecuado de residuos y desechos de la IPS

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	142	69%
No	63	31%
TOTAL	205	100%

Nota: En la tabla se da a conocer la postura que tiene los grupos de interés en relación al uso que le da las IPS a los desechos. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

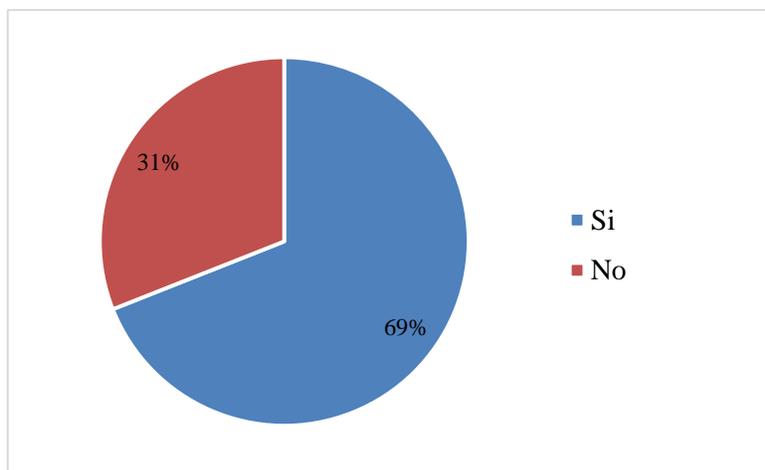


Figura 8. Uso adecuado de residuos y desechos de la IPS. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Como es evidente en la figura 8 en donde se establece la información sobre el uso que las IPS le dan a los residuos, el 69% de la población opina que desde la institución prestadora de servicios de salud a la que pertenecen se hace un apropiado uso tanto el material reciclable como aquel no renovable. Pero pese a este gran porcentaje en donde se obtuvo una respuesta positiva, el 39% manifiesta que no se emplean las herramientas necesarias dentro de la empresa para llevar a cabo actividades de reciclaje.

• Integridad

Tabla 10

Existencia de criterios éticos que orientan la conducta de los miembros de la IPS

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	139	68%
No	66	32%
TOTAL	205	100%

Nota: A través de la tabla planteada, se especifican los resultados sobre la información de la existencia de los criterios éticos de las IPS. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

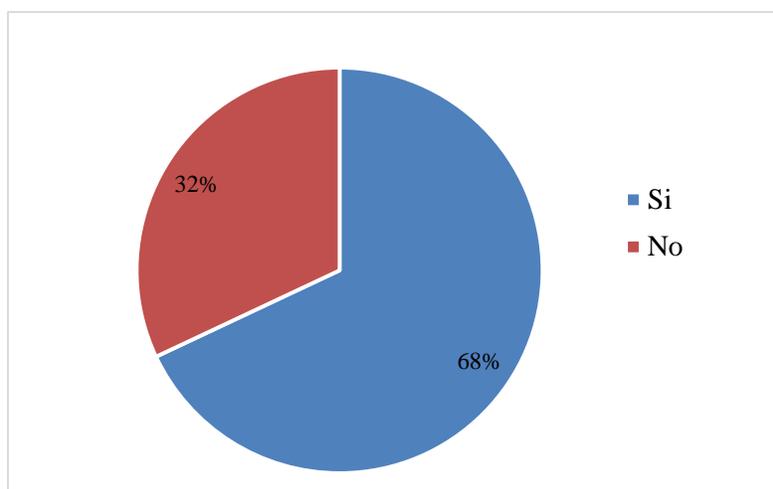


Figura 9. Existencia de criterios éticos que orientan la conducta de los miembros de la IPS.
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Con base a los resultados obtenidos, es notable el conocimiento que tienen los grupos de intereses frente a los criterios éticos que manejan las instituciones prestadoras de salud (IPS), ya que el 68% afirma saber sobre los estándares empleados para regir las acciones y definir entre sus colaboradores cuales son moralmente correctas. No obstante, el 32% desconocen la forma en que se miden dentro de la IPS la conducta de los empleados.

Tabla 11

Coherencia de los directivos de la IPS entre sus principios y sus acciones

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	129	63%
No	76	34%
TOTAL	205	100%

Nota: En la tabla se describe los resultados obtenidos en cuanto a la posición que manifiestan tener lo grupos de interés frente a la coherencia que estos encuentran en las acciones de los directivos de las IPS.
Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

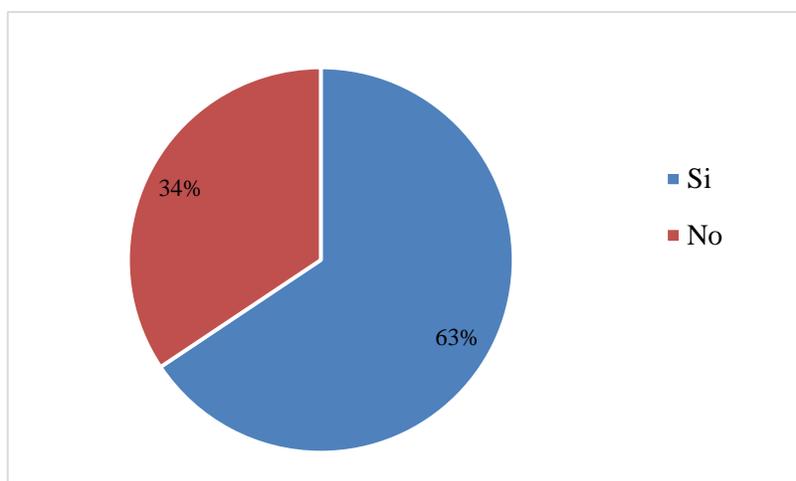


Figura 10. Coherencia de los directivos de la IPS entre sus principios y sus acciones.
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Un total de 63% encuestados entre los cuales se encuentran los usuarios, los empleados y proveedores de las distintas IPS de la ciudad, consideran que los actos de gerentes y altos mandos de estas entidades de salud si presentan una coherencia racional con sus principios y su ética profesional. En cambio el 34%, expresa que es evidente la incongruencia entre lo que dicen, lo que hacen y los valores en los que deben basarse para ejercer el cargo que tienen hoy en día.

• Mejora continua

Tabla 12

Acciones de responsabilidad social conforme a la misión y visión de la IPS

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mediante la prestación eficaz de su servicios médicos, consultas y urgencias	98	48%
La eficacia para responder a las necesidades, sugerencia y recomendaciones	56	27%
Su compromiso para realizar campañas dirigidas a la población más vulnerables de la región	43	21%
Ninguna de la anteriores	8	4%
TOTAL	205	100%

Nota: Se relacionan en la tabla las acciones que los empleados, proveedores y usuarios notan la responsabilidad social que tienen las IPS. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

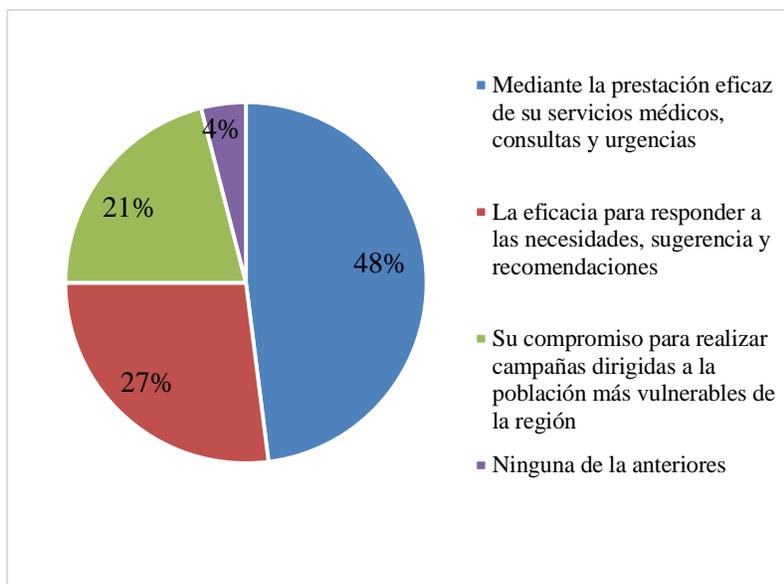


Figura 11. Acciones de responsabilidad social conforme a la misión y visión de la IPS.

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

El 48% de los grupos de interés de las IPS establecen que es a través de la prestación del adecuado servicio de salud, como consultas médicas y el servicio de urgencias, en donde se nota más la responsabilidad social que tiene la entidad, puesto que implica la atención recibida, el compromiso con la sociedad y el buen servicio prestado. Por otra parte, el 27%, considera que la acción que refleja el compromiso de las empresas de salud por el desarrollo humano sostenible, es mediante su área PQRS, es decir peticiones, quejas, reclamos y soluciones. En tercer lugar, el 21% manifiestan que la organización es realmente sociable cuando desarrolla campañas que abarcan a las personas en condiciones de pobreza o que son víctimas del desplazamiento. Finalmente existen un 4%, que establece que las IPS no realizan ninguna acción que demuestre un comportamiento socialmente responsable, observando el poco interés por llevar a cabo estas ideas.

Tabla 13

Avances de la IPS en el desarrollo de actividades de Responsabilidad social empresarial

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	113	55%
Pocas veces	76	37%
Nunca	16	8%
TOTAL	205	100%

Nota: La tabla da a conocer la posición que mantienen los grupos de intereses, en relación con la frecuencia con que las IPS en la actualidad realizan actividades de RSE. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

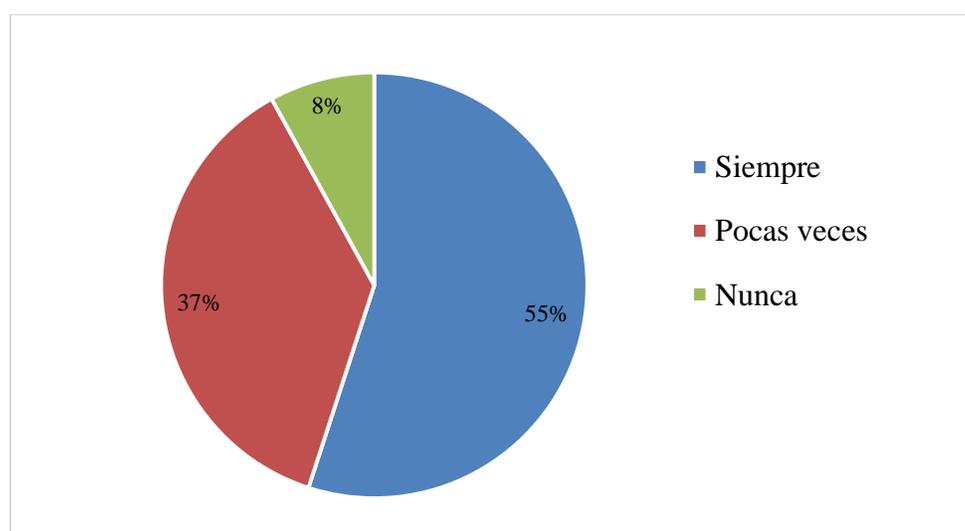


Figura 12. Avances de la IPS en el desarrollo de actividades de Responsabilidad social empresarial. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Se conocieron los resultados en relación al mejoramiento continuo que vienen realizando estas entidades de salud en la ciudad, por tal motivo fue objeto de estudio los avances que estas han ejecutado en los últimos años, notando que el 55% expresa que durante los meses anteriores y el tiempo que llevan interactuando con la IPS, han tenido un significado progreso en esta área. Aunque por otro lado, el 37%, considera que son pocas veces las que ha notado que la organización haga algo con responsabilidad social y 8% manifiestas su posición afirmando que no se evidencian actividades de este tipo.

4.1.1 Diagnóstico con base a los resultados de la encuesta aplicada a los empleados, usuarios y proveedores de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).

Partiendo desde la importancia que tiene para la comunidad en general el equilibrio social y ambiental y la necesidad de tener una salud estable que les permita tener calidad de vida, es fundamental que las IPS compartan la responsabilidad, asumiendo el compromiso como entidad que hace parte del sector salud, cuya principal RSE debe ser el cumplimiento de su misión, contribuyendo así con el bienestar y la salud de la población, antes de cualquier otra iniciativa o actividad económica.

En este orden de ideas y entrando en el contexto local, en la aplicación de la encuesta se tuvieron en cuenta algunos factores de carácter social que permitieron determinar el grado de responsabilidad que las empresas de salud en este caso las IPS de Ocaña tienen con sus empleados, proveedores y usuarios, entre las variables analizadas esta la dignidad, la sociabilidad, el medio ambiente, la integridad y el mejoramiento en sus procesos internos.

Inicialmente mencionar que de acuerdo con la información analizada es evidente que las IPS están comprometidas con sus grupos de interés y por mantener una buena relación con estos, debido que los empleados, proveedores y usuarios, resaltan que el trato que se les da es apropiado, demostrando la obligación que tienen con sus colaboradores dentro de la organización cuando estos desarrollan sus funciones, lo cual según ellos, se evidencia al momento de prestar los servicios, cuando se efectúan contratos y se ajustan políticas con los proveedores. Además que las entidades de salud ofrecen las condiciones físicas, laborales necesarias y óptimas para llevar a cabo sus tareas. Sin embargo aún existen inconformidades en los grupos de interés, pues

en cuanto a la sociabilidad y solidaridad que tienen las IPS hay un gran porcentaje que considera que el respeto en la organización a la cual hacen parte se refleja muy pocas veces.

Por otro lado, las IPS desarrollan actividades de integración y de colaboración donde se debe destacar la participación que tienen sus grupos de interés, esta clase de acciones demuestra las estrategias que implementan las empresas de salud de Ocaña para agrupar a sus empleados, proveedores y usuarios con la finalidad de generar nuevos espacios de apoyo que los convierta en entidades realmente sociables. En el caso del medio ambiente y del desarrollo sostenible, las instituciones prestadoras de servicios de salud han realizado diversas actividades encaminadas a contribuir con el cuidado de naturaleza y las variables que esta abarca, esto lo confirman los Stakeholders quienes en los resultados estudiados establecen que si se economizan los recursos en la empresa haciendo uso adecuado de estos, además que ejecutan campañas donde los empleados, usuarios y proveedores se involucran de manera directa.

En cuanto a la integridad de las IPS los grupos de interés la destacan como un valor que se ve reflejado en el conocimiento que se tiene sobre los criterios éticos planteados dentro de la organización para evaluar las relaciones internas y externas, actuando con honestidad, haciendo lo correcto y en la conducta equitativa. Así mismo que existe según ellos una coherencia entre las palabras y acciones por parte de los gerentes y directivos.

En últimas instancias, las empresas del sector salud de Ocaña se encuentran en un proceso de mejoramiento continuo así lo resaltan los grupos de interés al mencionar que actualmente han venido desarrollado actividades de Responsabilidad Social y que su misión y visión se cumple

mediante la prestación de sus servicios y aplicando acciones de acompañamiento a las personas más vulnerables de la ciudad.

De esta manera, fue evaluada la Responsabilidad Social de las IPS con respecto a sus grupos de interés, para finalizar el diagnóstico se puede resumir que las entidades de salud de Ocaña, tiene fortalezas en relación a este tema, como lo es gran involucramiento de los empleados, proveedores y usuarios dentro de las actividades sociales promovidas en la empresa, el conocimiento que se tiene frente a las políticas sociales y éticas de la organización. No obstante poseen variables débiles como lo es la comunicación interna de trabajo y en la atención a sus pacientes ya que es una actividad que los empleados, proveedores y usuarios lo ven como una variable que posee bajo nivel de eficacia para responder sus peticiones, quejas y reclamos.

4.2 Descripción de las acciones de carácter social que llevan a cabo actualmente las empresas de salud dentro de la comunidad Ocañera

En este punto de la investigación y como análisis de la responsabilidad social fue necesario estudiar a los habitantes de la ciudad, para tal fin también se recurrió a la aplicación de la encuesta, puesto que a través de esta se logró conocer las acciones sociales que realizan las empresas que pertenecen al sector salud.

Con base en ello, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla 14*Conocimiento del significado de responsabilidad social*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	261	69%
No	121	31%
TOTAL	382	100%

Nota: La tabla evidencia la información obtenida mediante la encuestas en relación al conocimiento que tiene la población ocañera sobre la responsabilidad social. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

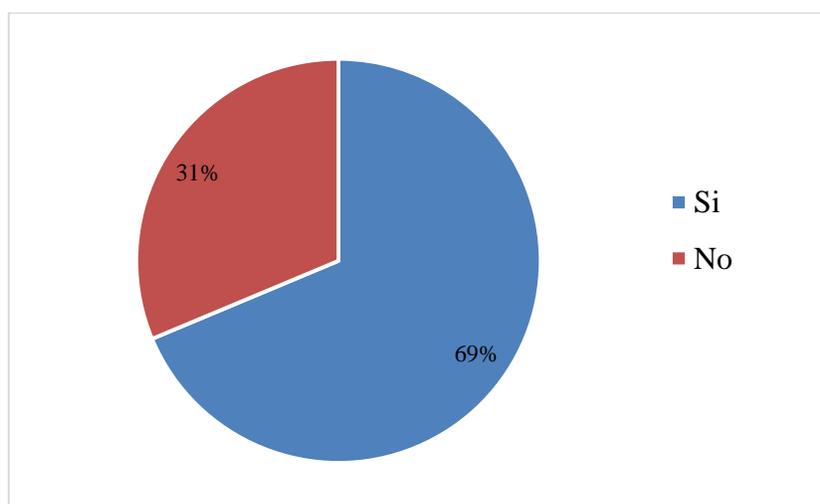


Figura 13. Conocimiento del significado de responsabilidad social. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

La figura muestra que lo que corresponde a un total de 69% de los habitantes de Ocaña, afirman tener un conocimiento sobre lo que es la responsabilidad social empresarial o por lo menos manifiestan saber su significado y lo han escuchado en alguna ocasión. Pero por otro lado, el 31% de las personas encuestadas no conoce el término y no lo han estudiado, careciendo de información sobre su concepto.

Tabla 15

Comunicación de los cambios sobre la calidad, el servicio y procesos de afiliación en la empresa de salud

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	77	20%
Pocas veces	206	54%
Nunca	99	26%
TOTAL	382	100%

Nota: En la tabla se describe la frecuencia con la que las empresas de salud suelen comunicar a la comunidad los cambios que realizan dentro de la empresa. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

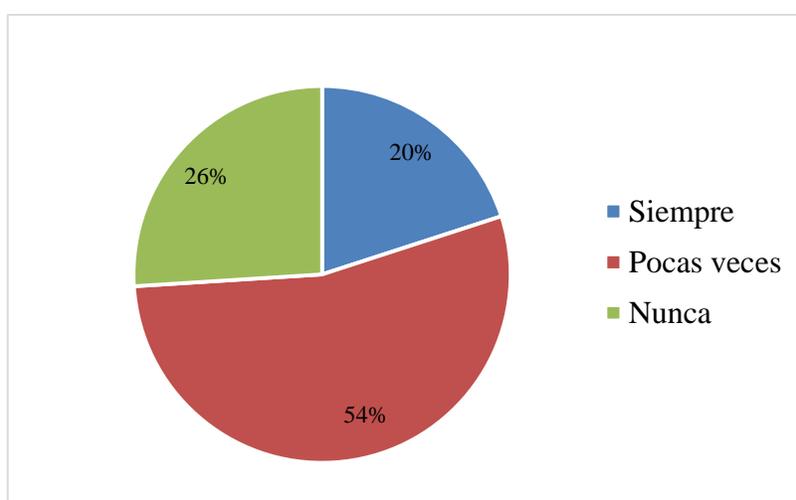


Figura 14. Comunicación de los cambios sobre la calidad, el servicio y procesos de afiliación en la empresa de salud. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

En relación con la información que brinda la institución de salud a la comunidad en general con respecto a los cambios que realiza en sus procedimientos internos, hay que señalar que en su gran mayoría consideran que lo hacen pero pocas veces, puesto que el 54% de la población expresa que cuando se realiza alguna modificación dentro de la empresa de salud, no se comunica como debe ser, el desconocimiento llega hasta cuando se pregunta sobre ello o se les informa tarde y con esta opinión coincide el 26% de la población, quien considera que nunca lo hacen y que no se terminan enterando de lo que sucede. No obstante desde el punto de vista del 20% de

los habitantes, establecen que la IPS a la que están afiliados hoy en día si les suele reportar novedad ante nuevas noticias referentes con el servicio que prestan.

Tabla 16

Grado de responsabilidad según la situación presentada en la empresa de salud

SITUACIÓN	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al usuario	1	124	32%
	2	160	42%
	3	98	26%
TOTAL		382	100%
Solución de quejas y reclamos	1	154	40%
	2	148	39%
	3	80	21%
TOTAL		382	100%
Oportuna realización de los procesos del servicio de salud	1	185	48%
	2	113	30%
	3	84	22%
TOTAL		382	100%
Transparencia en la elaboración de trámites y contratación	1	126	33%
	2	144	38%
	3	112	29%
TOTAL		382	100%

Nota: En la tabla se observa cada una las situaciones que son presentadas en las Instituciones de salud y que de acuerdo a estas, la población determino el grado de responsabilidad que se manifiestan en dichas empresas de salud. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

A continuación se presenta el análisis de cada uno de las situaciones:

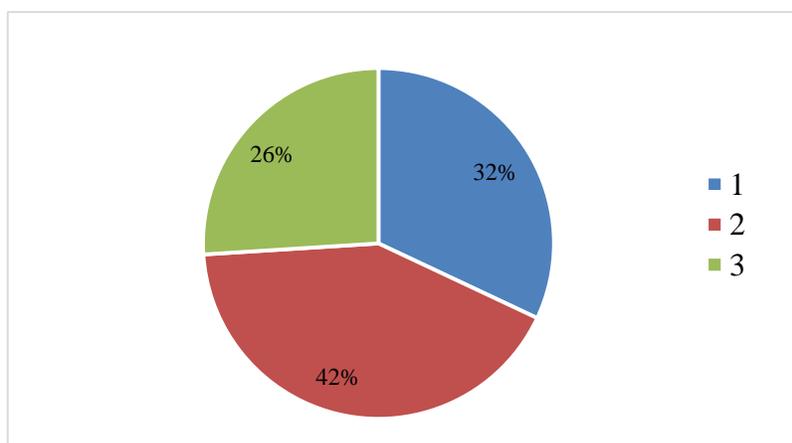


Figura 15. Atención al usuario. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Según los resultados plasmados en la figura anterior, la atención al cliente de las empresas de salud de la ciudad es un factor clasificado dentro de la categoría 2 (grado intermedio), ya que el 42% de la población considera que es un servicio que se brinda de manera regular. Así mismo, el 32% de los encuestados lo ubican en el nivel más bajo, indicando que no hay una buena atención y por consiguiente el grado de responsabilidad social no se hace evidente al momento de prestar dicho servicio al usuario. Tan solo un pequeño grupo de personas, reflejado en un 26%, manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida en la empresa de salud.

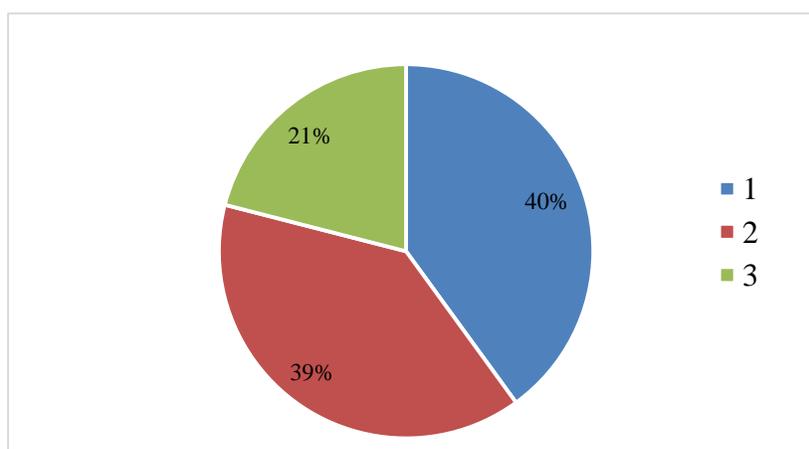


Figura 16. Solución de quejas y reclamos. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

El 40% de los ocañeros señalan que es una debilidad de las empresas prestadoras de salud, el dar respuestas adecuadas frente a las quejas y reclamos presentadas, por tal motivo lo sitúan en el valor más bajo (1) de la categoría, considerando que el grado de responsabilidad social es bajo. Mientras el 39% manifiesta que no es pésimo el servicio prestado cuando existe una queja, que se dan soluciones pero son aceptables. Por el contrario, el 21% ubica esta variable en el grado 3, pues consideran que si hay un compromiso de la empresa para con ellos.

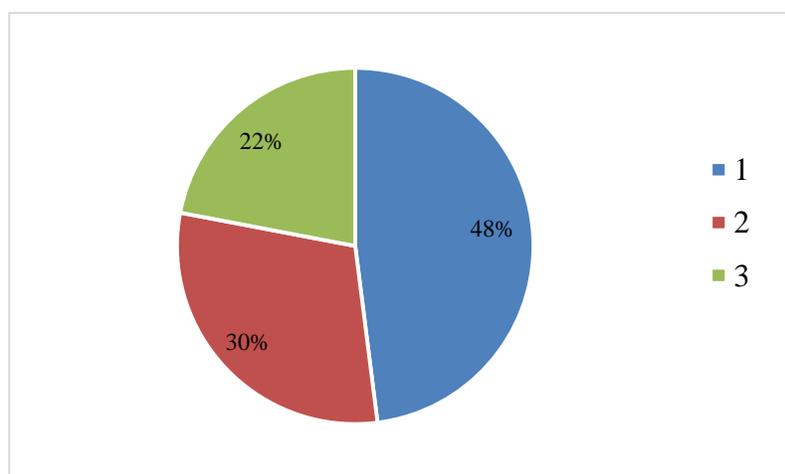


Figura 17. Oportuna realización de los procesos del servicio de salud. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Gran parte de la población más exactamente el 48%, establece la elaboración de los procesos para recibir los servicios médicos como la acción donde hay menos grado de responsabilidad social. El 30% sitúan este factor en el grupo de categoría 2, manifestando que es no es tan oportuno pero se hace lo posible por prestarse y el 22% señalan que si es alto el grado de responsabilidad social que tiene la empresa de salud en procesos como facturación, autorizaciones y entrega de medicamentos siendo apropiado en cada uno de esos pasos.

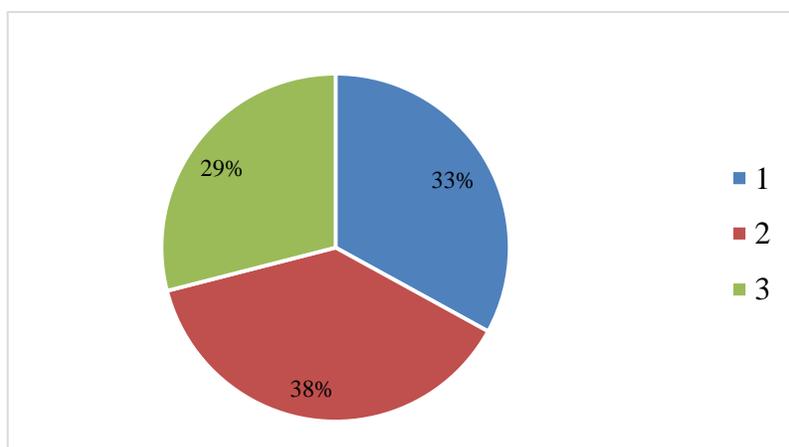


Figura 18. Transparencia en la elaboración de trámites y contratación. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Y finalmente, en relación con la claridad en la realización de gestión de procedimientos internos implantados por cada organización de salud es clasificado por el 33% de la población con el valor con menos grado de responsabilidad social. Por otro lado el 38%, lo ubican en la categoría 2, pues consideran que es elaborado muy normalmente, en últimas instancias esta el 29% de los habitantes que consideran que hay un buen manejo de tramitación y proceso de contratación en la institución de salud.

Tabla 17

Efecto de los servicios en el medio ambiente y en el ámbito social

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	213	56%
Negativo	169	44%
TOTAL	382	100%

Nota: La tabla muestra la información sobre la clase de impacto positivo o negativo que tienen los servicios de salud el ambiente y socialmente. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

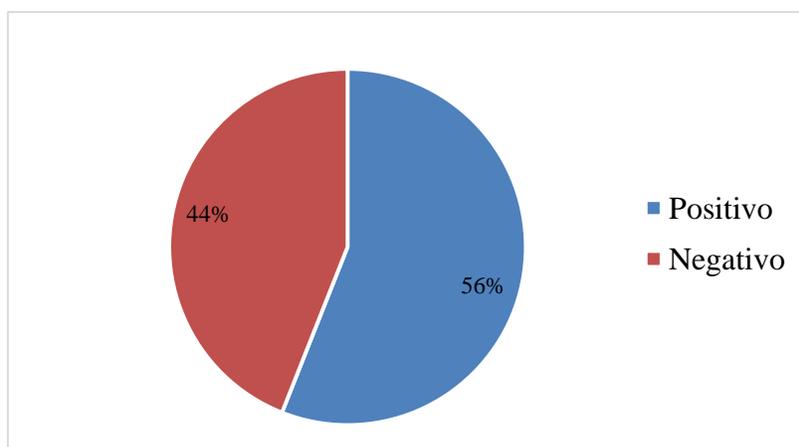


Figura 19. Efecto de los servicios en el medio ambiente y en el ámbito social. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Tras los resultados arrojados, el impacto según el 56% de los habitantes encuestados es positivo, manifestando que las empresas de salud juegan un papel relevante en prestar los servicios médicos y aun existiendo falencias internas al momento de brindarlos buscan un el bienestar de la sociedad y un equilibrio ambiental. Sin embargo, 44% considera que son negativos los efectos que vienen generando las empresas de salud mediante sus acciones, pues opinan que últimamente se han visto varios casos de negligencias, demoras y falta de eficacia en los servicios prestados.

Tabla 18

Involucramiento en actividades sociales promovidas por la empresa de salud

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	162	42%
No	220	58%
TOTAL	382	100%

Nota: En la tabla se especifica la posición que tienen los habitantes de ocañera en lo que se refiere al involucramiento en las actividades de carácter social realizadas por la empresa de salud. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

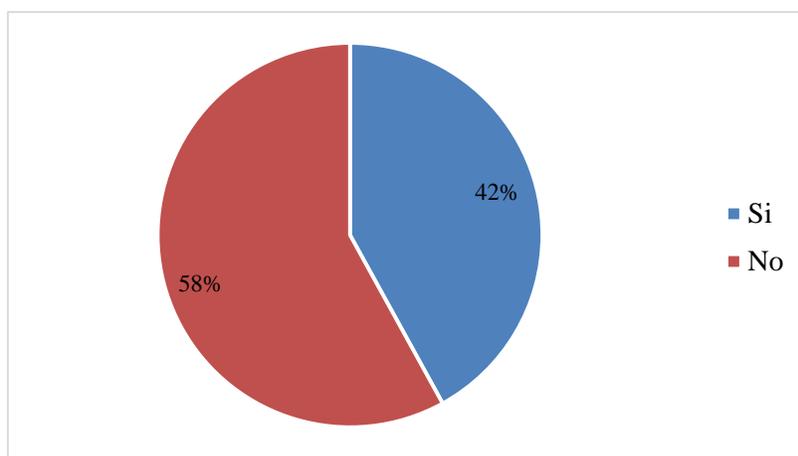


Figura 20. Involucramiento en actividades sociales promovidas por la empresa de salud.
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Como es evidente, el 58% de la población ocañera, no se ha visto involucrada en estas actividades ni ha recibido alguna invitación que los motive a participar. No obstante el 42% afirma haber estado involucrado en eventos sociales que ha realizado la institución de salud a la cual está afiliado, entre los cuales mencionan: programas para prevenir el cáncer, capacitación para mujeres en estado de gestación y planes educativos en temáticas como el cuidado de los niños.

Tabla 19

Acciones que desarrolla constantemente la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuidado al medio ambiente	114	30%
Motivación para el uso de sus servicios	144	38%
Mejoramiento en la infraestructura o en el ambiente local	124	32%
TOTAL	382	100%

Nota: Mediante la tabla se describen los resultados en relación con las acciones que constantemente realizan las empresas de salud. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

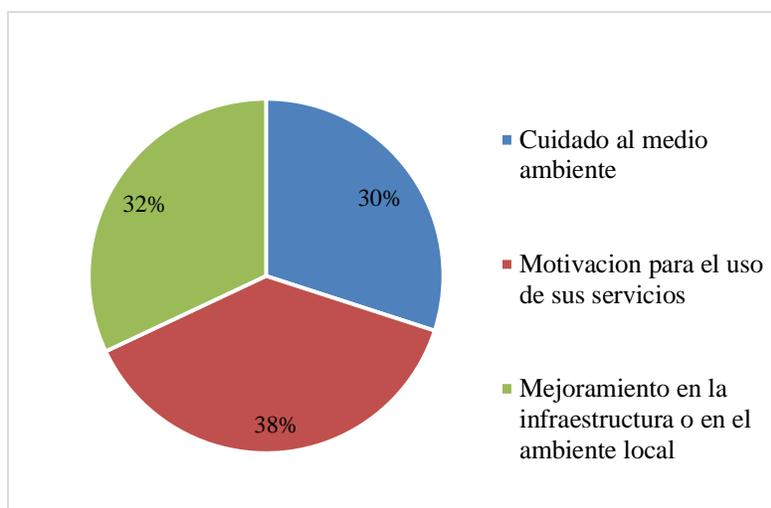


Figura 21. Acciones que desarrolla constantemente la empresa. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Con base a los resultados arrojados por la encuesta, una de las acciones más efectuadas por las empresas de salud según el 38% de la población ocañera es la manera en que incentivan a usar los servicios que prestan, entre los cuales están consulta en medicina general, odontología, etc. Por otra parte, el 32% considera que constantemente se realizan mejoras en sus instalaciones y el 30% mantiene su opinión señalando que las empresas de salud vienen haciendo actividades que protegen el medio ambiente.

Tabla 20

Realización de campañas educativas o interés publico

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	196	51%
No	186	49%
TOTAL	382	100%

Nota: La tabla presenta la opinión que tiene la población ocañera frente a realización de campañas educativas efectuadas desde las entidades de salud. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Figura 22. Realización de campañas educativas o interés público. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

La información recolectada, permite conocer que el 51% de las personas a las que se les aplico la encuesta declaran que la empresa de salud a la cual hacen parte, si desarrollan este tipo de labores, en cambio el 49% se opone a ello, considerando que no es así y que desconocen que la organización efectuó cualquier clase de actividades relacionadas con campañas educativas o interés público.

Tabla 21

Prioridad en la prestación del servicio por los niños, adultos mayores y personas con enfermedades graves

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	209	55%
No	173	45%
TOTAL(L(L/F1 10.08 Tf1 0 0 1 388.0)		

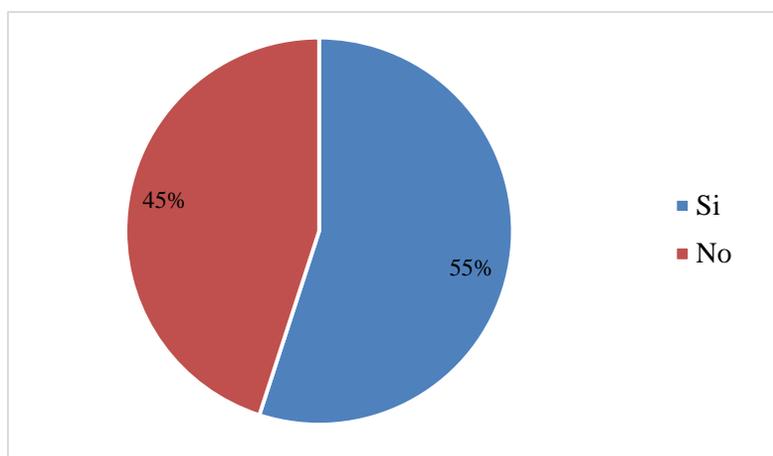


Figura 23. Prioridad en la prestación del servicio por los niños, adultos mayores y personas con enfermedades graves. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

El mayor número de habitantes que afirman la existencia de un tipo de atención preferencia en la empresa salud es del 55%, los cuales a su vez manifiestan que han sido parte de ello en algún momento cuando recibía el servicio o acompañaban a sus hijos, madres que hacen parte de la tercera edad y la atención que se les da a las personas que sufren un alto grado de gravedad y urgencia. Sin embargo el 45%, está en desacuerdo con esta afirmación, estableciendo son pocos los casos en lo que el personal de la empresa recurre acceder a estas prioridades.

Tabla 22

Proceso formal de reclamación ágil, accesible y con la difusión adecuada en las empresas de salud de Ocaña

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	174	46%
No	208	54%
TOTAL	382	100%

Nota: La tabla evidencia la postura que tienen los ocañeros en cuanto a la existencia de un proceso que facilita acceder a los servicios de salud. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

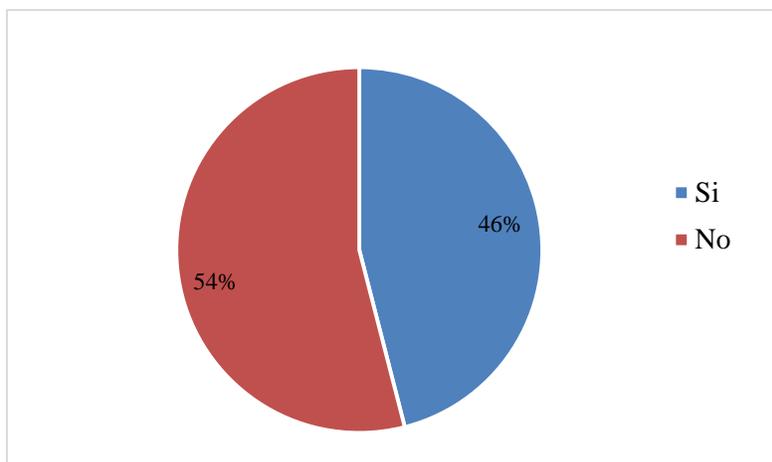


Figura 24. Proceso formal de reclamación ágil, accesible y con la difusión adecuada en las empresas de salud de Ocaña. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Es notable que el 54% de la población ocañera, no considera que haya y se les brinde un procedimiento adecuado cuando se disponen a acceder a los servicios de salud en las diferentes entidades que actualmente incursionan en Ocaña, esta posición se da debido a que según los encuestados manifiestan que existen demoras, filas y procedimiento que llevan una larga espera y que la entidad no da soluciones con rapidez ante dichas situaciones. Mientras que el 46%, si establece desde su punto de vista la existencia de un buen servicio que se presta en relación a proceso de reclamación y asuntos a tratar con la empresa.

Tabla 23

Evaluación de las empresas de salud a sus clientes existentes o potenciales, con base a los criterios sociales y necesidades

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	205	54%
No	177	46%
TOTAL	382	100%

Nota: En la tabla se observa la información obtenida en cuanto a lo creen los habitantes en relación que a la evaluación que realiza la empresa de acuerdo a sus necesidades. Fuente: Encuesta aplicada por los autores del proyecto.

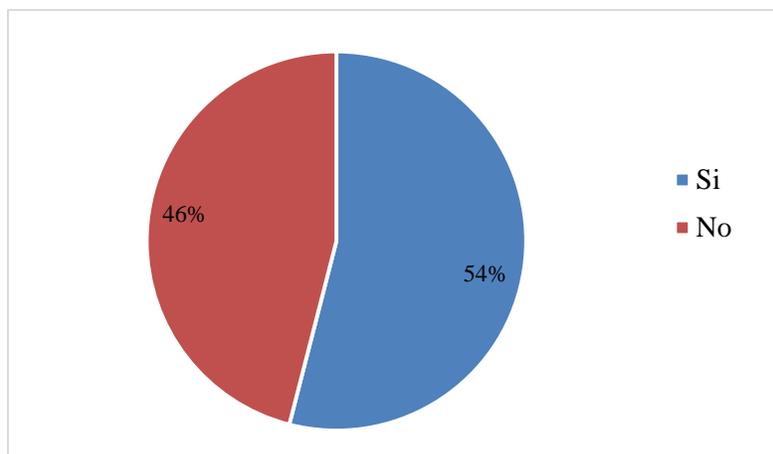


Figura 25. Evaluación de las empresas de salud a sus clientes existentes o potenciales, con base a los criterios sociales y necesidades. Fuente: Resultados de la encuesta aplicada por los autores del proyecto.

Con respecto a la posición que tiene los habitantes frente a la evaluación que realizan las empresas de salud basados en sus necesidades, el 54% piensa que los han tenido en cuenta para mejorar sus servicios, pues gran parte opinan que lo hacen a través de encuestas para conocer su nivel de satisfacción, así como también de correos donde los invitan a comunicar sus quejas y las mejoras que ellos desean pertinentes. A pesar de ello, el 46% no mantiene esta misma opinión, ya que consideran que no ven el interés de la empresa por mejorar sus servicios de salud, que no los tienen en cuenta como pacientes.

4.2.1 Actividades y acciones de carácter social promovidas por las empresas del sector salud. De acuerdo con la información recolectada, la población manifiesta que entre las acciones de tipo social que desarrollan las empresas de salud de la ciudad está la atención al usuario, la transparencia en la elaboración de trámites y contratación del personal, cuidado del medio ambiente y contribución al ámbito social, motivación para el uso de sus servicios médicos, atención preferencial en el servicio de salud a los niños, adultos de la tercera edad y personas con enfermedades graves, así mismo, las organizaciones evalúan a sus clientes teniendo como base

los criterios sociales, necesidades y condiciones. Entre los programas que adelantan son capacitaciones y talleres en temas de salud como la prevención de enfermedades, las mujeres en estado de embarazo y el cuidado de los niños. Teniendo en cuenta dicho análisis se realizó una descripción más precisa de estas labores sociales que ejecutan las empresas del sector salud y que implica la responsabilidad social que tienen con la comunidad en general. Siendo importante mencionar que se para la descripción de dichas actividades, también se tuvo en cuenta las acciones de responsabilidad social que tienen las IPS con sus grupos de interés.

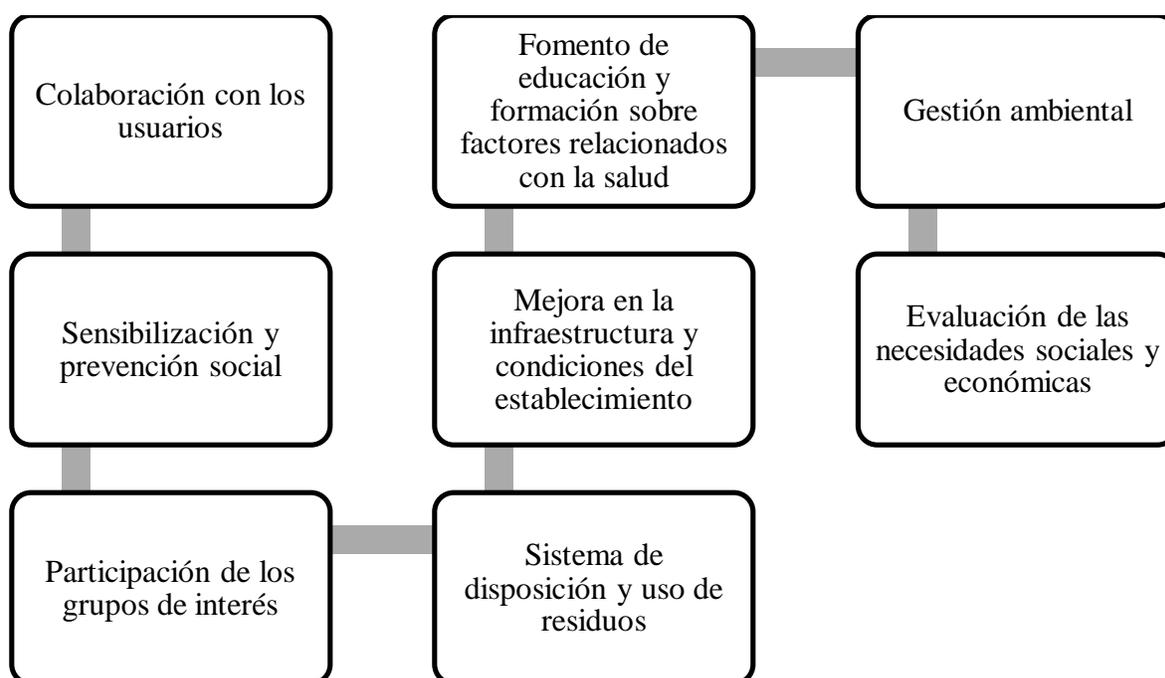


Figura 26. Acciones de carácter social desarrolladas por las empresas de salud en Ocaña.
Fuente: Autores del proyecto con base al análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los grupos de interés de las IPS y a la comunidad ocañera.

1. Colaboración con los usuarios. Se caracteriza por ser una acción encaminada al desarrollo integral de las personas afiliadas a las instituciones de salud. La colaboración hacia el usuario inicia con el respecto que se le brinda como afiliado de la IPS o EPS, incluyendo la

transparencia, la protección de la salud integral al ser paciente de la empresa, siendo objetivos en la prestación del servicio y haciendo entrega de los medicamentos adecuados y a tiempo.

Ofreciendo los servicios en instalaciones con condiciones óptimas que eviten la generación de algún riesgo para el usuario.

2. Sensibilización y prevención social. Las campañas de prevención y la adquisición de hábitos saludables se promueven con la finalidad de aumentar la responsabilidad individual del cuidado de la salud. En estas se llevan a cabo actividades de capacitación a los empleados y usuarios en relación a temáticas como la alimentación adecuada, para las mujeres que están en estado de gestación se le hace una invitación a talleres educativos y formativos para ese etapa de sus vidas, se realizan entrega de volantes publicitarios donde se informan de enfermedades como el cáncer, los cuidados que hay que tener y motivan a la realización de exámenes médicos y especializados para su prevención.

3. Participación de los grupos de interés. Las empresas de salud trabajan constantemente en el establecimiento de canales de comunicación que permitan mantener una buena relación con sus Stakeholders, para ello garantizan las prácticas correctas frente al planteamiento de políticas, en la existencia de movimientos económicos, todo esto se realiza bajo principios éticos y en la fijación de precio de los bienes y servicios cuando se trata con los proveedores, en este caso también se tiene en cuenta el proceso de selección y evaluación, buscando de igual forma incentivar su responsabilidad social desarrollando métodos legales y transparentes.

4. Sistema de disposición y uso de residuos. En las entidades de salud de la ciudad de Ocaña, el sistema que se maneja para hacer un uso adecuado del material reciclable es a través de las canecas instaladas en los establecimientos de salud, educando a los usuarios, empleados y proveedores en uso correcto de ellas, pues los residuos se deben depositar de acuerdo al color de cada recipiente, de esta manera se promoviére el reciclaje, enseñando de alguna forma a separar los residuos de tipo peligroso, los vidrios, el cartón, etc.

5. Mejora en la infraestructura y condiciones del establecimiento. Para llevar a cabo la apropiada prestación de sus servicios las empresas de salud de la ciudad realizan mejoramientos en sus equipos y maquinarias necesarias para revisiones más especializadas, así como también aportan al espacio físico que permita adecuar no solo a los empleados sino también a los usuarios durante el tiempo de espera.

6. Fomento de educación y formación sobre factores relacionados con la salud. Esta acción va de la mano con las actividades de prevención social, pues se trata de brindar información necesaria para prevenir en un futuro enfermedades que pongan en riesgo la salud de la comunidad y usuarios.

7. Gestión ambiental. Es mediante esta actividad donde las entidades de salud miden el impacto medio ambiental que generan con el desarrollo de sus objetivos sociales. En este hacen partes aspectos de la responsabilidad ambiental como la eco eficacia, el uso de tecnologías sostenibles, gestión de residuos como se mencionó anteriormente y la adquisición de equipos adecuados.

8. Evaluación de las necesidades sociales y económicas. Esta se encuentra relacionada con el apoyo que brinda las IPS y EPS en el desarrollo de las comunidades, existiendo una activa participación de la población. Las empresas de salud identifican necesidades y trabajan en ellas mediante la ejecución de actividades culturales, apoyo a acciones que mejoran la calidad de educación, el acceso a medios tecnológicos, la empleabilidad entre otras variables sociales y promoviendo la salud a través de la inversión social.

4.3 Evaluación de la práctica de responsabilidad social como estrategia competitiva en el sector salud

La evaluación de la RSE como estrategia competitiva en el sector salud de la ciudad de Ocaña, se llevó a cabo de la siguiente manera, en primer lugar se hizo un estudio teórico de la responsabilidad social y el papel que juega dentro de la competencia organizacional, de ahí se procedió a realizar un análisis de las IPS de la ciudad con base a tal conceptualización.

Además de ello, fue necesario conocer las herramientas de gestión que miden el grado de Responsabilidad Social como estrategia, esto llevó a que se evaluara la competitividad de las empresas del sector salud de Ocaña en relación con sus acciones sociales y finalmente se hizo un establecimiento de las estrategias que contribuyen al crecimiento empresarial de las instituciones prestadoras de servicios de salud en materia de RSE.

4.3.1 Conceptualización de la Responsabilidad Social como estrategia de competitividad. Ante las exigencias del mercado globalizado la Responsabilidad Social

Empresarial se ha convertido en una estrategia relacionada con la competitividad enmarcada en una forma de ser solidarios con el entorno. Por lo tanto, hoy en día ninguna empresa realiza actividades sin que tenga alguna connotación estratégica, en tal sentido teniendo en cuenta la relación costos-beneficio, la RSE incorpora un vínculo más estrecho entre la conducta empresarial responsable y los beneficios del negocio. Es ahí donde la responsabilidad comienza a cumplir su papel como parte de un nivel estratégico organizacional, debido que genera un pensamiento de estrategia en donde las oportunidades son vistas como una forma de obtener beneficios más elevados, lo cual se logra mediante el reconocimiento en el mercado, el fortalecimiento de la marca o a través de la innovación en productos, servicios o procesos. Ahora bien, las empresas buscan cumplir con las necesidades de sus clientes, por lo tanto se ven en la tarea de diseñar acciones colectivas con agentes de intereses y de esta manera alcanzar la competitividad responsable (Hernández & Bonomie, 2010).

De este modo, la teoría Costo-beneficio sostiene que la económica requiere de un contexto social y normativo para generar seguridad en los intercambios comerciales y facilitar el desarrollo de las empresas, lo que implica minimización de los costos de transacción y por lo tanto el respeto por los derechos de las partes. Solís (2008, p.39) afirma que existe un crecimiento en la participación de la organización privada en causas sociales y ambientales, por lo que el comportamiento responsable de una empresa puede explicarse por su necesidad de reducir costos mediante el mejoramiento de la interacción que tiene con los agentes internos y externos de la organización. Señalar también, que dentro del enfoque administrativo la empresa es una institución cuyas funciones no se deben limitar solamente a la ganancias económicas, puesto que

la empresa en un ente que contribuye a la estructura social con apoyo brindado a la comunidad (Jimenez, Toro, & Herrera, 2018).

Con base a dicha conceptualización, las empresas del sector salud no están exentas de su compromiso por asumir la Responsabilidad social como factor influyente en el impacto de sus decisiones en la sociedad y en el entorno. En este orden de ideas, la RSE se desarrolla en la IPS con la finalidad de mejorar y ser parte de la comunidad como ente socialmente responsable. Buscando con los procesos que abarca la prestación de servicios de salud una ventaja por sobre las otras entidades que contribuya finalmente en los resultados económicos.

Posterior al análisis realizado a la responsabilidad social como estrategia de competitividad empresarial, se relacionan las herramientas necesarias para llevar a cabo dentro de la organización la gestión de las acciones sociales.

4.3.2 Herramientas para la gestión de Responsabilidad Social Empresarial. Según (Sánchez, Rodríguez, & Sandoval, 2016) las empresas puede basarse en algunas herramientas para gestionar la responsabilidad social como estrategia y facilitar su integración en los procesos que involucran sus operaciones. La empresa una vez que asume en su gestión los parámetros de Responsabilidad Social puede apreciar el impacto de sus decisiones en la sociedad y su entorno. En éste sentido, si bien la Responsabilidad Social se desarrolla en la empresa con la finalidad de mejorar y ser parte de la sociedad como un ciudadano corporativo. su introducción a los procesos significa el buscar una ventaja por sobre las otras empresas de su industria, redundando finalmente en resultados económicos. La siguiente figura menciona tales herramientas:

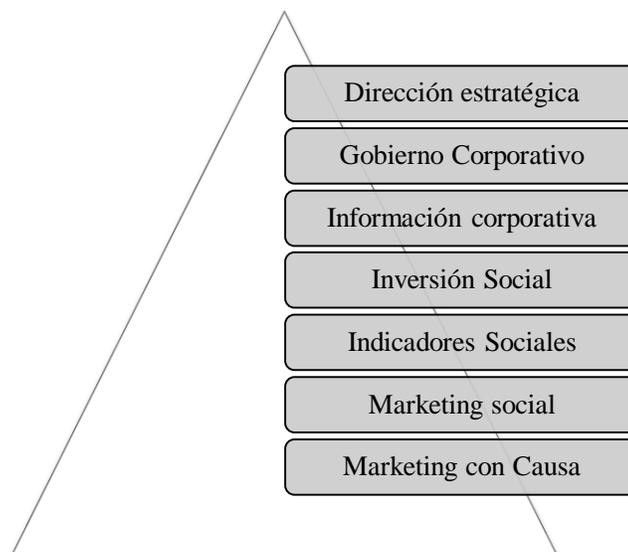


Figura 27. Herramientas para gestión de la Responsabilidad social. Fuente: Artículo de investigación: “La Administración y la Responsabilidad Social Empresarial” de (Sánchez, Rodríguez, & Sandoval, 2016).

De esta forma el desarrollo sistemático de la gestión responsable es la manera como la empresa logra alcanzar y mantener su ventaja, siendo una entidad atractiva dentro de su mercado. Así la organización aborda la Responsabilidad social como herramientas para su diferenciación sobre sus competidores, es por eso que la competitiva de la empresa se trabaja desde una perspectiva interna y externa, en donde se enfoca principalmente en su forma de hacer las cosas y querer ser una empresa innovadora, trabajando en la captación de clientes con base a los accionistas responsables.

4.3.3 Análisis de la Responsabilidad social como competitividad en las empresas del sector salud de la ciudad de Ocaña. Como ya es evidente en las teorías estudiadas con respecto a la Responsabilidad social, esta cumple una función dentro de la competencia que tienen las organizaciones, no obstante esto también incluye a las entidades de salud, jugando un papel

mucho más importante debido a la razón social de estas empresas cuya práctica médica debe proporcionar el bien hacer a la sociedad, primando la actividad prestadora de salud.

En tal sentido, las IPS analizadas en esta investigación asumen la Responsabilidad Social de manera competitiva mediante las campañas de salud donde integran a la comunidad en general, como anteriormente se manifiesta en el análisis de los resultados de la encuesta, estas empresas del sector salud han venido desarrollando actividades de tipo social, lo cual lo hacen con la finalidad de contribuir a su mejoramiento continuo, y aquellas que continuamente realizan con sus grupos de interés. Siendo de esta forma, más competitivas en el mercado, generando beneficios sociales y alcanzando mayor participación en la industria de la salud.

Así mismo, las empresas del sector salud con las actividades realizadas en la ciudad, generan un impacto positivo en la sociedad, pues mediante los modelos éticos implantados crean un valor organizacional, haciendo conocer sus criterios de evaluación a sus empleados y proveedores, fortalecen la confianza y la lealtad en sus usuarios, y con el involucramiento con la comunidad apoyan a la contribución de un tejido social más sólido.

Debe señalarse por otro lado, que una vez conociendo como las IPS de Ocaña manejan la responsabilidad social en relación con sus grupos de interés e identificando las actividades sociales que han ejecutado y en las que encuentran trabajando hoy en día, se presentan los efectos generados a raíz de la adopción de la RSE como una estrategia competitividad, basada en el impacto que se tiene en los empleados, en los proveedores, en los usuarios y en la comunidad.

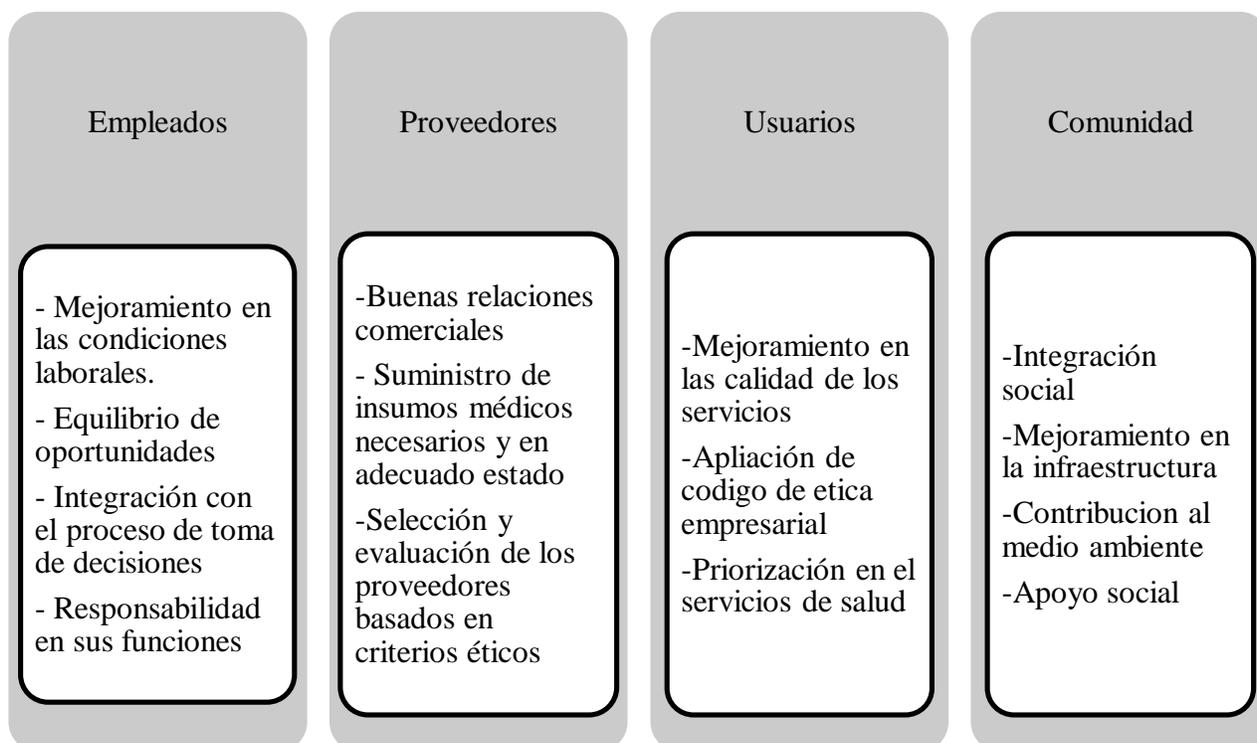


Figura 28. Efectos de la responsabilidad social en las IPS de Ocaña como estrategia competitiva con base a sus grupos de interés. Fuente: Autores del proyecto.

4.3.4 Ejes encontrados en el sector salud de la ciudad de Ocaña que evidencia la Responsabilidad social como estrategia. A continuación se mencionan las actividades que impulsan la responsabilidad social en el sector de la salud.

- **Administración e inversión transparente.** En este se reflejan aspectos como las políticas que rigen el sistema interno de cada IPS, el cual se basa en el sentido ético y transparente, además abarca variables como la comunicación en todos los niveles de la empresa y el uso adecuado de los recursos.

- **Actividades laborales justas.** Los empleados consideran que el trato que se les da es el adecuado y los proveedores y usuarios están de acuerdo. De igual forma se realiza una selección

de personal teniendo en cuenta el proceso establecido. Existe un desarrollo de habilidades, seguridad integral, asociación colectiva y una remuneración por el trabajo de acuerdo a la ley.

- Actividades medio ambientales. Como se ya se mencionó dentro de la actividades de carácter social que realizan las IPS de la ciudad, la naturaleza y su protección siempre han sido un tema en el que han trabajado en conjunto con la comunidad, y un ejemplo de ello es que han venido educando en aspectos de reciclaje.

- Calidad en la prestación del servicio. Los resultados de la encuesta demuestran que la calidad en el servicio va de la mano con el nivel de satisfacción de los usuarios y por ende influye en el grado de responsabilidad social que se tenga al momento de brindar el servicio, en este aspecto aún hay factores por mejorar, pero los usuarios coinciden en que existen las condiciones óptimas y equipos para prestar los servicios.

- Atención integral de los usuarios. En las IPS se les brinda un trato a los usuarios con base al respeto que se merecen, el cual se refleja en servicios como la solución de quejas, atención al público y en la elaboración de trámites exigidos para la prestación del servicio.

- Desarrollo con la comunidad. Se trabaja en pro de la comunidad adelantando programas de tipo social y campañas publicitarias que invitan al cuidado de la salud para prevenir enfermedades.

Capítulo 5. Conclusiones

Con el diagnóstico realizado a las IPS de la ciudad de Ocaña en relación a la responsabilidad social que manejan con sus grupos de interés se conocieron las actividades de tipo social que estas entidades practican con sus empleados, los proveedores y lo usuarios.

Siendo evidente aspectos como el trato hacia sus colaboradores, los canales de comunicación implementados para mantener una buena relación con sus proveedores, los criterios éticos establecidos para generar confianza y lealtad en sus usuarios. Además es importante resaltar la calidad en la prestación del servicio y bajo los principios que trabajan las instituciones prestadoras de servicios de salud. Como también mencionar que los Stakeholders manifestaron tener un alto grado de participación en las labores sociales que realizan las IPS.

En segundo lugar concluir el análisis realizado a las empresas de salud, señalando que la encuesta aplicada a la población ocañera permitió describir las acciones de carácter social que dichas empresas del sector salud hoy en día desarrollan en conjunto con la comunidad, entre las cuales están la atención prestada a los usuarios, las actividades de prevención social en las que se incluyen capacitaciones en temas de salud, los talleres educativos y eventos de gestión ambiental. Todas estas actividades son dirigidas a la comunidad en general y en especial a los afiliados de las empresas de salud, buscando integrar a la sociedad en su misión de ser empresas socialmente responsables.

Finalmente, se llevó a cabo a una evaluación de la responsabilidad social como factor influyente en la competitiva en el sector salud, la cual consistió en estudiar las teorías basadas en

dicha temática, esto permitió efectuar un análisis a las IPS de la ciudad de Ocaña, en donde es evidente que estas instituciones ven la responsabilidad social como estrategia organizacional que genera un reconocimiento positivo en su entorno, lo cual se evaluó teniendo en cuenta los efectos que se generan en sus grupos de interés e indicando los principales ejes por lo que se rigen las acciones sociales que desarrollan continuamente.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es importante que las IPS de la ciudad de Ocaña involucren dentro su Responsabilidad social a los demás grupos de interés de tipo externos, como lo son entidades financieras que actualmente respaldan sus pasivos, los sindicatos y organizaciones sociales como fundaciones. Esto con la finalidad de que se puede analizar de una formas más profunda el grado de RSE que tienen como entidad de salud.

Se recomienda trabajar continuamente en las acciones de carácter social, ser persistentes en el mercado local, donde el sector salud ha tenido debilitamiento debido a las problemáticas presentadas a nivel nacional, por lo tanto es necesario que las IPS mantenga y sigan ejecutando estas actividades sociales que generan confianza en los usuarios.

Por último, es fundamental que las Instituciones prestadoras de servicios de salud, aumenten sus esfuerzos para formalizar cada uno de los procesos sociales que desarrollan, así mismo implementen estrategias de posicionamiento con sentido social que contribuya a mejorar la relación existente con el usuario y garantizar su satisfacción.

Referencias

- Aguirre, A. M. (2011). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105222406019.pdf>
- Alvarez, C. y. (2015). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- Arango, J. P., & Rios, S. (2015). *Incorporación de la ISO 26000, sobre organizaciones empresariales, en la legislación colombiana*. Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/16-Texto%20del%20art%C3%ADculo-42-1-10-20160912.pdf>
- Berreto, L. (04 de Marzo de 2013). Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11507/ENSAYO_FINA_U_U_MNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camara de Comercio ocaña. (2018). Recuperado el 01 de Julio de 2018, de <http://camaraocana.com/wp-content/uploads/INFORME-ECONOMICO.pdf>
- Cantillo, U. A. (2013). *Universida Nacional de Colombia*. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/47293/1/6819572.2013.pdf>
- Cantillo, U. A. (2013). *Universidad Nacional de Colombia* . Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/47293/1/6819572.2013.pdf>
- Cantillo, U. A., Arango Buelvas, J., & Benavides, O. (2012). Obtenido de <file:///C:/Users/yesem/Downloads/344-956-1-SM.pdf>
- Cardona, A. O. (09 de julio de 2017). *La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/l-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179>
- Constitución Política* . (1991). Colombia: Edición Cupido 2010.
- Correa, J. G. (10 de Octubre de 2007). *Artículo: Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Dueñas, L. M. (Marzo de 2015). *RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4516/TFG001306.pdf?sequence=1>
- El Congreso de Colombia. (2006). Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/Novitas120/FileNovitas120/PI153-2006.htm>
- El Congreso de Colombia. (2015). Obtenido de <https://encolombia.com/derecho/leyes/salud-ley1751/>

- Esparcia, A. C. (2009). *Relaciones públicas. Teoría e historia*. España: UOC EDITORIAL.
- Gomez, L. H. (2015). *PIONEROS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA*. Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/79-Texto%20del%20art%C3%ADculo-321-2-10-20150907.pdf
- Guerra, A. (julio de 2007). *La Responsabilidad Social Empresarial a la ética en el cambio organizacional*. Obtenido de http://www.lead.colmex.mx/docs/s4/03_empresas%20y%20medio%20ambiente/GUERRA_de%20la%20responsabilidad%20social%20empresarial.pdf
- Gutierrez, R., Avella, L. F., & Villar, R. (2006). *Aportes y desafíos de la responsabilidad social empresarial en Colombia*. Bogota : Edisoma Ediciones Especiales Ltda.
- Hernández, C., & Bonomie, M. (01 de Marzo de 2010). Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarial-3297019.pdf
- Hernández, M. B. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes de Colombia*. Obtenido de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/28097/11101283_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isaza, A. I. (2014). *repositorio* . Obtenido de Responsabilidad social en Colombia : <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf;jsessionid=20DE36B63D93F1DF383ABE4AD14A8051?sequence=2>
- Jimenez, M. A., Toro, L., & Herrera, K. (12 de Diciembre de 2018). Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/913-Texto%20de%20art%C3%ADculo-3119-6-10-20181219.pdf
- Lafuente, A. G., & Luciano , P. (2011). Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/2095-Texto%20del%20artículo-6613-1-10-20161023.pdf
- Medina Celis, L. M., Ramírez Chávez, J., & Hernández Lozano, A. (2018). Obtenido de http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social . (2019). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Marco%20Conceptual%20de%20An%C3%A1lisis%20de%20los%20Sistemas%20de%20Salud-%20CAP%201.pdf>
- Ministerio de Salud y protección social. (2017). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20Jur%C3%ADdico%20201711602255421%20de%202017.pdf

- Mora, I. R. (2013). *Responsabilidad Social y Relaciones Públicas* . Obtenido de http://www.revistalatinacs.org/13SLCS/2013_actas/130_Ruiz.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2014). Responsabilidad social empresarial para las entidades promotoras de salud. *Cuidarte, Programa de enfermería UDES*, 1.
- Pacheco, M., & Peñaranda, M. (2010). *Estadísticas Empresariales*. Obtenido de Bucaramanga: SIC Cámara de Comercio, Grupo GIDSE Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Peñaranda Peñaranda, M., Rodríguez Castilla, M., & Soto Arévalo, F. (2015). *Responsabilidad social empresarial: una estrategia para conseguir las mejores prácticas administrativas*. Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/295-991-1-PB.pdf
- Pérez, C. A. (2015). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/380/38040204.pdf>
- Perezl, M. d., & Morales, J. D. (2001). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3595/359533178017.pdf>
- Prado, M. (2016). *Plan de desarrollo Municipal "Es la hora de ocaña"*.
- Sánchez, F., Rodriguez, H., & Sandoval, D. (2016). *La Administración y la Responsabilidad Social Empresarial*". Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/03_16_Responsabilidad_Social_Empresarial.pdf
- Sánchez, G. G. (2003). Obtenido de file:///C:/Users/yesem/Downloads/artículo_redalyc_11101306.pdf
- Senado de la República . (2010). *Proyecto de Ley No. 070 de 2010*. Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de <http://www.bdlaw.com/assets/htmldocuments/Colombia%20-%20Proyecto%20ley%20070%20de%202010.pdf>
- Serrano, A. O. (2016). *Articulo*. Obtenido de <http://proyectosocial.unizar.es/n16/06-%20Ortiz.pdf>
- Tanoira, B. (2007). *Articulo*. Obtenido de Responsabilidad social empresarial: concepto: file:///C:/Users/yesem/Downloads/art%20C3%ADculo_redalyc_46711307.pdf
- Toscano, A., & Virguez , C. (2015). *Biblioteca unitecnologica*. Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0068836.pdf>
- Vázquez, Y. R., Moctezuma Merlo, P., & González Muñoz, O. (24 de julio de 2017). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>

Apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida a los grupos de interés de las IPS de la ciudad de Ocaña.



Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Administración de Empresas

Objetivo de la encuesta. Diagnosticar la práctica de responsabilidad social en relación con los diferentes grupos de interés de las IPS de la ciudad de Ocaña.

Antes de comenzar con la encuesta, por favor señale con una X su relación con la IPS

Empleado _____

Proveedor _____

Usuario_____

Dignidad de la persona

9. ¿La IPS a la cual usted pertenece manifiesta preocupación por el trato de sus empleados?

Sí_____

No_____

10. Desde su punto de vista, ¿Considera usted que las condiciones de la empresa de salud son las óptimas para prestar los servicios?

Sí_____

No_____

Sociabilidad y solidaridad

11. ¿Se promueve el trato respetoso sin distinción alguna dentro de la IPS y al momento de prestar sus servicios?

Siempre _____

Pocas veces _____

Nunca_____

12. ¿La IPS desarrolla actividades de integración, colaboración y apoyo donde usted es participe?

Sí_____

No_____

Medio ambiente y Desarrollo sostenible

13. ¿Se promueven actividades del cuidado del medio ambiente y protección de la naturaleza?

Sí___ No___

14. ¿La IPS lo incentiva a economizar los recursos usados dentro de su trabajo, su hogar y demás áreas frecuentadas?

Siempre ___ Pocas veces ___ Nunca___

15. ¿Considera usted que la IPS hace uso adecuado de sus residuos y desechos?

Sí___ No___

Integridad

16. ¿Existen criterios éticos que orienten la conducta de los miembros de la IPS?

Sí___ No___

17. ¿Considera usted que los directivos de la IPS muestran coherencia entre sus principios y sus acciones?

Sí___ No___

Mejora continua

18. A través de qué acción evidencia usted que la Responsabilidad social de la IPS se realiza, conforme a lo establecido en el visión y misión:

- A) Mediante la prestación eficaz de su servicios médicos, consultas y urgencias
- B) La eficacia para responder a las necesidades, sugerencia y recomendaciones
- C) Su compromiso para realizar campañas dirigidas a la población más vulnerables de la región.
- D) Otras,cual_____
- E) Ninguna de la anteriores

19. ¿Considera que la IPS muestra avances del desarrollo de actividades de Responsabilidad social empresarial?

Siempre ___ Pocas veces ___ Nunca___

Apéndice B. Encuesta dirigida a la comunidad Ocañera.



Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Administración de Empresas

Objetivo de la encuesta. Describir las acciones de carácter social que llevan a cabo actualmente las empresas de salud dentro de la comunidad Ocañera.

1. ¿Conoce usted el significado de Responsabilidad Social empresarial?

Sí___

No___

2. ¿Considera usted que la empresa de Salud a la que se encuentra afiliado, comunica cambios sobre la calidad, el servicio y procesos de afiliación?

Siempre ___

Pocas veces ___

Nunca___

3. De acuerdo con la situación planteada, clasifique de 1 a 3, el grado de responsabilidad que según usted la empresa de salud tiene en cada caso, siendo 1 el más bajo y 3 el mayor.

	1	2	3
Atención al usuario			
Solución de quejas y reclamos			
Oportuna realización de los procesos del servicio de salud			
Transparencia en la elaboración de trámites y contratación			

4. En relación al servicio prestado por la empresa de salud, ¿qué efecto tiene en el ámbito social, y medioambiental?

Positivo___

Negativo___

¿Por qué?

5. ¿Se ha visto usted involucrado en actividades sociales promovidas por la empresa de salud?

Sí ___ , Cuales_____

No___

6. De las siguientes acciones, ¿cuál cree que desarrolla constantemente las empresas de salud?

- A) Cuidado del medio ambiente
- B) Motivación para el uso de sus servicios
- C) Mejoramiento en la infraestructura o en el ambiente local
- D) Otras, cuales_____

7. Cree usted que las empresas de salud realizan campañas educativas o de interés publica

Sí___

No___

8. ¿Considera usted que las empresa de salud al momento de prestar sus servicios tienen prioridad en niños, adultos mayores y en personas con enfermedades graves?

Sí___

No___

9. Según usted, ¿las empresas de salud que incursionan en la ciudad de Ocaña cuentan con un proceso formal de reclamación ágil, accesible y con la difusión adecuada?

Sí___

No___

¿Por qué?

10. ¿Cree que las empresas de salud evalúan a sus clientes existentes o potenciales, con base a los criterios sociales y necesidades que estos poseen?

Sí___

No___

¿Por qué?
