

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**CRISTIAN RENGIFO DÍAZ**

**DEICY BRAVO GALINDEZ**

**NINÍ GIOVANNA BETANCOURT SANDOVAL**

**UNIVERSIDAD EAN  
CONVENIO UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE POSGRADOS DE SALUD  
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION HOSPITALARIA  
POPAYAN-CAUCA  
2010**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN  
HOSPITALARIA**

**CRISTIAN RENGIFO DÍAZ  
DEICY BRAVO GALINDEZ  
NINÍ GIOVANNA BETANCOURT SANDOVAL**

**Trabajo de grado para Optar al Título de Especialista en Administración  
Hospitalaria presentado al Dr. Giovanni Jiménez Barbosa, Magister en  
Administración Especialista en Gerencia de Salud, Especialista en Gerencia  
y Auditoría de la Calidad en Salud.**

**UNIVERSIDAD EAN  
CONVENIO UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE POSGRADOS DE SALUD  
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION HOSPITALARIA  
POPAYAN-CAUCA**

**2010**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Director**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

Popayán, Julio de 2010

## **DEDICATORIA**

Esta página se la dedicamos inicialmente a Dios, quien nos brinda la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo. Ya que sin el nada podemos hacer. Dios es quien nos concede el privilegio de la vida y nos ofrece lo necesario para lograr nuestras metas.

Con amor incondicional dedicamos esta aspiración a nuestras Familias, por su amor, apoyo y confianza incondicional; quienes han sido sin duda el principal precursor de este logro, nunca se desesperaron e hicieron lo imposible para que nosotros continuáramos con nuestros estudios. Nuestro triunfo es vuestro.

**CRISTIAN RENGIFO DÍAZ**

**DEICY BRAVO GALINDEZ**

**NINÍ GIOVANNA BETANCOURT SANDOVAL**

## **AGRADECIMIENTOS**

Este proyecto no podría haberse concretado tal cual está, sin la ayuda de diversas personas las cuales no podemos dejar de agradecer, con su experiencia, capacidad, a veces, errores y mal entendimientos, me hayan enseñado a salir adelante en este complejo mundo.

Primero agradecemos al señor de señores y al Rey de Reyes, a nuestro señor Jesús. Gracias de todo corazón por permitirnos estar aquí.

Agradecemos a nuestra familia por su apoyo tan linda carrera. Fue de suma importancia, jugaron un papel muy importante.

Un especial agradecimiento a la director del proyecto Doc. Giovanni Jiménez Barbosa por sus útiles sugerencias y correcciones durante la ejecución del proyecto que finalmente me permitieron culminar este trabajo.

Igualmente agradecemos a las Universidades EAN-UNICAUCA por el conocimiento, valores inculcados que nos van a permitir conseguir los logros e ideales propuestos.

Gracias a todas aquellas personas que nos apoyan, que siempre están con nosotros directa e indirectamente; no solamente a los que nos apoyan, sino también a todo aquel que se pueda beneficiar de este trabajo. Está hecho con todo nuestro amor y toda nuestra dedicación, lo cual nos produce una gran satisfacción en poder servir a quienes así lo requieran.

## **RESUMEN**

El siguiente documento pretende promover e impulsar la práctica de la responsabilidad social empresarial en las IPS públicas de primer nivel del Departamento del Cauca hacia el fortalecimiento de competencias que sean factibles en el ámbito de la comunidad, empleados, medio ambiente, bienes y servicios, proveedores y gobierno.

Para ello implementaremos entrevistas grupales como instrumento cualitativo de recolección de información que permitan determinar el nivel de conocimiento y aplicación del tema expuesto. Posteriormente se dará a conocer conceptos sólidos y a su vez significativos que generen impacto en dichas instituciones.

## **ABSTRACT**

The following document tries to promote and to impel the practice of the enterprise social responsibility in the public IPS of first level of the Department of the Cauca towards the fortification of competitions that are feasible in the scope of the community, employees, environment, goods and services, suppliers and government.

For it we will implement group interviews like qualitative instrument of information harvesting that allow to determine the level of knowledge and application of the set out subject.

Later one will occur to know solid and as well significant concepts that they generate impact in these institutions.

## TABLA DE CONTENIDO.

	<b>Pág</b>
INTRODUCCIÓN .....	19
1. TITULO DEL PROYECTO .....	20
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
2.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	21
2.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
3. JUSTIFICACION.....	23
4. OBJETIVOS.....	26
4.1 OBJETIVO GENERAL .....	26
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
5. MARCO TEÓRICO .....	27
5.1 ¿QUE ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?.....	27
5.1.1 Definición de Responsabilidad Social Empresarial - Definición A Nivel Global. ....	27
5.1.2 Definición a nivel Nacional .....	28
5.1.3 Definición a Nivel Regional .....	29
5.2 CONTEXTO HISTÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL MUNDO.....	30
5.2.1 Siglo XIX .....	31
5.2.2 Siglo XX .....	31
5.2.3 En Los 30.....	32
5.2.4 En los 50.....	32



5.2.5 En los 60.....	33
5.2.6 En los 70.....	34
5.2.7 En los 80.....	35
5.2.8 En los 90.....	36
5.2.9 En el 2000.....	38
5.2.10 Siglo XXI.....	38
5.3 CONTEXTO HISTORICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA.....	39
5.4 CONTEXTO HISTORICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.....	44
5.5 EL PAPEL DE LA ÉTICA EN EL EJERCICIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	44
5.6 PRACTICAS ÉTICA.....	47
5.6.1 Practicas éticas en instituciones.....	48
5.7 SECTORES QUE INTERVIENEN EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	51
6. DIMENSIONES DE RSE.....	53
6.1 LA SOCIEDAD.....	53
6.2 LA RESPONSABILIDAD.....	53
6.3 LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES.....	54
6.4. ÁREAS DE LA RSE.....	54
7. ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	57
8. MODELO CONCEPTUAL DE RSE INTERNA & EXTERNA.....	59
8.1 CUMPLIMIENTO DE LEYES.....	59
8.2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA.....	59
8.3. DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO.....	60
8.4 MITIGACIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS.....	60

8.5 BENEFICIOS DE COLABORADORES.....	60
8.6 PROYECCIÓN A FAMILIAS .....	61
8.7 PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD .....	61
8.8. PROYECCIÓN A NIVEL NACIONAL O REGIONAL.....	61
8.8.1 Categorías y Sub-Categorías.....	62
8.8.2. Aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial .....	64
8.8.3 ¿Cuáles son las funciones de la Responsabilidad Social? .....	64
8.8.4 Gestión de Responsabilidad Social Empresarial .....	65
8.8.5 Aspectos que caracterizan a una empresa socialmente responsable .....	66
8.8.6 Beneficios de RSE .....	68
8.8.7 El mal uso de RSE .....	68
8.9 RESPOSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR DE LA SALUD .....	69
8.9.1 Responsabilidad Social, Política Social y Balance Social.....	70
8.9.2 Modelo de Balance Social.....	72
8.9.10 Área Interna .....	72
8.9.11 Área Externa .....	72
9. DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA.....	78
9.1 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE EL TAMBO – CAUCA .....	80
9.1.1 Historia del Municipio.....	80
9.1.2 Ubicación general.....	80
9.1.3 Límites geográficos .....	80
9.1.4 Extensión .....	81
9.1.5 Demografía .....	81
9.1.6 Salud.....	81
9.1.7 Actividades Socioeconómicas.....	82
9.2 ANTECEDENTES DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES “EL TAMBO” .....	82
9.3 MISIÓN .....	83
9.4 VISIÓN.....	84
9.5 ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA .....	85

9.6 ACTIVIDADES DE DETECCIÓN TEMPRANA .....	85
9.7 ATENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA .....	85
10. ASPECTOS METODOLOGÍCOS .....	87
10.1. PERCEPCIÓN DE UN PROBLEMA .....	87
10.2 IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	88
10.3 ETAPA DE CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	88
10.4. SOLUCIÓN PROPUESTA .....	88
10.5 VIABILIDAD DE LA SOLUCIÓN .....	88
10.6 SOLUCIÓN DEL PROBLEMA MEDIANTE LA ACCIÓN.....	89
10.7 ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES .....	89
10.8 ETAPA DE RESULTADOS.....	89
11. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	91
11.1 ANÁLISIS EXTERNO. ....	91
11.1.1 ¿Qué significa para usted Responsabilidad Social Empresarial? .....	91
11.1.2 ¿Considera usted que aporta a la responsabilidad social de la E.S.E. “EL TAMBO”, y como lo hace? .....	91
11.1.3 ¿Ha implementado usted políticas donde las empresas o instituciones del municipio tengan consideraciones de derechos humanos en sus operaciones?..	92
11.1.4 ¿Cree usted que las instituciones deben establecer voluntariamente o por ley Códigos de Conducta como parte de la RSE? .....	92
11.1.5 ¿Ha considerado castigar o sancionar a una empresa o comunidad por no ser socialmente responsable con el medio ambiente? .....	93
11.1.6 ¿Existen normas escritas sobre la organización y gestión del gobierno de la E.S.E?.....	93
11.1.7 ¿Cuál es su opinión sobre responsabilidad social en las instituciones prestadoras de salud? .....	93
11.1.8 ¿Cree usted que se están divulgando las normas del gobierno de su empresa al resto de grupos de interés?.....	94

11.1.9 ¿Existen mecanismos de control y auditoría para el gobierno de la empresa social del estado? .....	94
11.2 INTERPRETACIÓN .....	95
11.3 ENCUESTA GERENTE Y/O AREA ADMINISTRATIVA .....	95
11.3.1 ¿Sabe usted o Ha escuchado cuál el significado de Responsabilidad Social? .....	95
11.3.2 ¿Cuál cree usted que sean los Objetivos específicos en la RSE?.....	96
11.3.3 ¿Cree usted que las Instituciones prestadoras de salud deben establecer voluntariamente o por ley Códigos de Conducta como parte de la RSE? .....	96
11.3.4 ¿Su empresa cuenta con políticas o estrategias de RSE, existe un cargo o área específica responsable de esta? .....	97
11.3.5 A su criterio, ¿Cuál es la principal razón para que una empresa sea socialmente responsable? .....	97
11.3.6 ¿Tiene la empresa mecanismos o medios para difundir, todas las actividades relacionadas con Responsabilidad Social ofrecidos por la empresa a la familia de los de los empleados? Enumere algunas de esas actividades.....	98
11.3.7 ¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales? .....	98
11.4 INTERPRETACIÓN .....	99
11.5 ENCUESTA “CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN” .....	99
11.5.1 ¿Ha definido la organización su misión y visión con una orientación hacia la Responsabilidad Social Empresarial y la ha difundido entre todos los grupos de interés? .....	100
11.5.2 ¿La organización posee uno reglamento de ética, qué oriente y asesore a los empleados con regularidad y promueva revisiones periódicas del código? ...	100
11.5.3 ¿Los valores de la organización están documentados y divulgados de forma clara y transparente a todos los grupos de interés de la empresa?.....	101
11.5.4 ¿Existen procesos consecuentes de formación y divulgación de los valores tanto para los empleados como para los asociados externos? .....	101
11.6 INTERPRETACIÓN .....	101

11.7	CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COMUNIDAD .....	102
11.7.1	Conociendo el significado de Responsabilidad Social Empresarial. ¿Usted podría expresarnos si la Junta Directiva de la E.S.E HOSPITAL EL TAMBO ha tomado políticas sobre el tema de responsabilidad social en el municipio? .....	102
11.7.2	¿Considera usted que la E.S.E HOSPITAL EL TAMBO ha mostrado practicas de responsabilidad social frente a la comunidad? .....	103
11.7.3	¿Consideras que aportas a la responsabilidad social como miembro de la comunidad del Tambo Cauca? ¿Cuál es tu aporte? .....	103
11.7.4	¿Cómo crees que el hospital sea socialmente responsable frente a la comunidad? .....	104
11.7.5	¿El hospital participa activamente contribuyendo con los recursos humanos y/o financieros en procesos de elaboración de propuestas de interés público y de carácter social? .....	104
11.7.6	¿El Hospital incluye la acción social y a sus responsables en el proceso general de planeamiento estratégico comunitario? .....	104
11.8	INTERPRETACIÓN .....	105
11.9	CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LOS USUARIOS/CONSUMIDORES.....	105
11.9.1	¿Cómo es la atención que le ofrece el personal de esta Entidad cuando usted utiliza sus servicios? .....	105
11.9.2	¿El Hospital tiene procesos internos de rápida respuesta y acción cuando suceden daños a los pacientes? .....	106
11.9.3	¿El hospital gestiona las reclamaciones y sugerencias de los usuarios y les da siempre alguna respuesta? .....	106
11.9.4	¿El hospital Mantiene relaciones con la agrupación de usuarios de su entorno? .....	106
11.9.5	¿El hospital tiene una política de renovación que dé respuesta efectiva a las nuevas solicitudes de sus usuarios? .....	106

11.9.6 ¿Cómo es la atención que le ofrece el personal de esta Entidad cuando usted utiliza sus servicios? .....	106
11.9.7 ¿El Hospital tiene procesos internos de rápida respuesta y acción cuando suceden daños a los pacientes?.....	107
11.9.8 ¿El hospital gestiona las reclamaciones y sugerencias de los usuarios y les da siempre alguna respuesta?.....	107
11.9.9 ¿El hospital Mantiene las relaciones con la agrupación de usuarios y de su entorno?.....	107
11.9.10 ¿El hospital tiene una política de renovación que dé respuesta efectiva a las nuevas solicitudes de sus usuarios? .....	107
11.10 INTERPRETACIÓN .....	108
11.11 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AREA ASISTENCIAL.....	108
11.11.1 ¿Qué entiende por Responsabilidad social Empresarial?.....	108
11.11.2 ¿Por qué considera que es importante la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades salud? .....	109
11.11.3 ¿Qué acciones pueden considerarse Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Salud?.....	109
11.11.4 ¿Cómo practica la Responsabilidad Social Empresarial en sus actividades clínicas?.....	109
11.11.5 ¿Considera usted que en esta Entidad se practica la Responsabilidad Social Empresarial? .....	110
11.13 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AREA ASISTENCIAL.....	110
11.13.1 ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial? .....	110
11.13.2 ¿Por qué considera que es importante la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades de salud? .....	111
11.13.3 ¿Qué acciones pueden considerarse Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Salud?.....	111

11.13.4 ¿Cómo practica la Responsabilidad Social Empresarial en sus actividades clínicas?.....	111
11.13.5 ¿Considera usted que en esta Entidad se practica la Responsabilidad Social Empresarial? .....	111
11.15 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MEDIO AMBIENTE.....	112
11.15.2 ¿Quién es el principal responsable de informar a la comunidad las prácticas sociales y medioambientales dentro de la ESE?.....	113
11.15.3 ¿Apoya la ESE el cuidado del medio ambiente? ¿Cómo?.....	113
11.15.4 ¿Qué normas ambientales cumple el hospital frente a la responsabilidad social?.....	113
11.15.5 ¿Cuenta la empresa con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa? .....	113
11.15.6 ¿La E.S.E está ayudando a un desarrollo sostenible su entorno?.....	114
11.16 INTERPRETACIÓN .....	114
11.17 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PROVEEDORES .....	115
11.17.1 ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial? .....	115
11.17.2 ¿Su empresa acoge prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?.....	116
11.17.3 ¿Qué practicas de Responsabilidad Social Empresarial conoce de la E.S.E EL TAMBO hacia sus proveedores?.....	116
11.17.4 ¿La E.S.E EL TAMBO posee normas claras que consideren criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, profesional y fiscal de sus proveedores? .....	117
11.17.5 ¿Incluye criterios de Responsabilidad Social en los contratos firmados con la E.S.E? ¿Cuáles?.....	117
11.17.6 ¿Posee algún mecanismo para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?¿Cuál? .....	118
11.18 INTERPRETACIÓN .....	118

12. CONCLUSIONES .....	120
13. BIBLIOGRAFIA .....	127
LISTA DE UVR .....	129
ANEXOS .....	131



## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Elementos de la Responsabilidad Social .....	58
Figura 2 Diagrama Empresa socialmente Responsable .....	62
Figura 3. Características generales interna & externa de RSE.....	63

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Ficha Bibliográfica Trabajo .....	131
Anexo 2. Carta de Derechos de Autor .....	132

## **INTRODUCCIÓN**

En general, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un término que pertenece frecuentemente a una propuesta en los últimos años, responde a un convencimiento cada día más demandado por la sociedad, y que va siendo asumido poco a poco por parte de los directivos que están al frente de las empresas consideradas excelentes.

Cada vez más las empresas de la región del Departamento del Cauca necesitan promover una conducta orientada a una responsabilidad con las personas, las comunidades, instituciones y el medio ambiente (Stakeholders), expresada en respeto a los derechos humanos en sus diversas formulaciones. Su perspectiva es la promoción del desarrollo humano y la calidad de vida de sus grupos de interés internos y externos, lo que supone una opción por construir una sociedad en paz, justa, sustentable y sin exclusiones. Su orientación es la promoción del Desarrollo Humano Sostenible, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las inequidades sociales.

## 1. TITULO DEL PROYECTO

El título surge de los propósitos fundamentales de este trabajo, de la función, aplicación que desarrollara un equipo Interdisciplinario:

- Propuesta Teórico-Práctica sobre Responsabilidad Social Empresarial para IPS de primer nivel del Departamento del Cauca

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cómo impulsar la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en la IPS públicas de primer nivel en el Departamento de Cauca? Estudio de Caso: E.S.E “EL TAMBO”.

### **2.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En el pasado, el principal reto de las organizaciones era crear valor para sus accionistas, sin tomar en cuenta el impacto económico, social y medio ambiental que sus actividades pudiesen producir.

En este sentido, en el área de la salud, la responsabilidad social Empresarial en el Departamento del Cauca no se ve reflejada por la dirección de las empresas como un compromiso serio, con acciones o practicas para el bienestar de todas las partes interesadas en las actividades de la empresa, existen pocas políticas y prácticas que promuevan, protejan, mejoren la participación que es esencial para sostenerla.

En razón de ello dentro del acto médico (la experiencia médica, profesional, técnica; y por otro lado, una parte que es el paciente, es la comunidad) encontramos una aguda y creciente problemática debido a la falta de interés por parte del experto del área en relación a los principios éticos y de responsabilidad social Empresarial en la prestación de los servicios con alta calidad.

Asimismo, de acuerdo a lo anteriormente planteado, las empresas están marcadas ante el desafío que impone la responsabilidad tanto social como ética, a las expectativas sobre el papel de las empresas dentro de la sociedad que está constantemente sometida a un ambiente permanentemente cambiante: Los consumidores exigen nuevas cualidades, los inversores y accionistas consideran las prácticas sociales y medioambientales como indicador de buen gobierno, la sociedad civil ejerce escrutinios sobre sus actividades y las reguladoras empiezan a crear marcos legislativos que incentivan la Responsabilidad Social Empresarial. Esto viene a crear un nuevo reto: obtener beneficios creando valor económico, medioambiental y social para los accionistas, pero también para la sociedad en su conjunto como condicionantes básicos de la salud.

En efecto, La responsabilidad Social Empresarial constituye un campo conflictual porque la salud no solo se fundamenta en progresos de la investigación científica y tecnológica sino también en factores psicosociales lo que hace la necesidad de un replanteo en cuanto a los contenidos realizando su respectiva práctica. Debemos buscar un equilibrio humano nuevo (mental, emocional, material, espiritual) la realización personal debe ser posible para todos.

### 3. JUSTIFICACION

Mucho se está hablando de la Responsabilidad Social y tal vez no tengamos aún claro que representa esa responsabilidad.

En la actualidad RSE se está transformando, de manera creciente, en una variable competitiva de reconocimiento mundial, crea un nuevo concepto de hacer negocios, donde concentrarse solo en ser rentables y generar utilidades es insuficiente, es necesario que la empresa de manera voluntaria se comprometa en incorporar prácticas de carácter social, económicas, medioambientales frente a los grupos de interés o stakeholders. En éste sentido puede decirse que la RSE a su vez, ayuda a mejorar la productividad en el trabajo, el clima laboral, y convertirse en un distintivo de competitividad empresarial al otorgarle un valor agregado a aquellas empresas que la adoptan voluntariamente como lo podría ser una mejor valoración de la imagen y reputación organizacional.

Este nuevo enfoque en la manera de hacer negocios frente a los vacíos encontrados tanto a nivel bibliográfico como la poca practicidad de la Responsabilidad Social Empresarial en los diferentes entes y ámbitos del Departamento del Cauca, nuestro grupo interdisciplinario conformado por 3 profesionales ha decidido emprender el desarrollo del tema con el propósito dar a conocer más a fondo sobre la temática seleccionada y todos los aspectos inherentes a él. Además crear un nuevo ámbito de reflexión buscando una integración voluntaria de parte de las empresas con el fin de promover conciencia y responder a las diferentes necesidades sociales, económicas y ambientales demostrando todos los beneficios que trae consigo su practicidad.

Nuestra temática seleccionada se sustenta en las siguientes consideraciones:

**Ética:** El que hace sufrir al prójimo se causa daño a sí mismo. El que ayuda a los demás se ayuda a sí mismo. León Tolstoi.

**Profesional:** Desde la exclusiva perspectiva del trabajo e intervención de los entes de la salud estos deben evaluar todos los aspectos inherentes a la responsabilidad social empresarial. Teniendo en cuenta que no solo deben dedicarse a la prestación y calidad de los servicios de salud.

**Investigativa:** En nuestra vida cotidiana siempre escuchamos que para ejercer nuestra profesión u oficio para prestar los servicios de la salud es necesario tener en cuenta los principios fundamentales como son la Ética y la Responsabilidad Social empresarial sin embargo todo se ha quedado plasmado en papeles y lo que realmente observamos es que en nuestro país se le coloca muy poca importancia al estudio sin embargo la temática seleccionada adquiere una relevancia de ser investigada desde cualquier perspectiva de conocimiento mediante un texto académico de referencia bibliográfica.

**Educativa:** Desde el punto de vista educativo, la conveniencia del proyecto se ve reflejada en los nuevos conocimientos adquiridos por parte de los desarrolladores del procedimiento y en la experiencia que significa trabajar en equipo y cooperar entre varias personas (cada uno con un punto de vista diferente) e igualmente en el ámbito interdisciplinario para lograr desarrollar una aplicación óptima y eficaz que cumpla con unos requerimientos previamente establecidos.

**Social:** Desde una perspectiva general la ética y la responsabilidad social Empresarial son factores que influyen decisivamente en todos los aspectos condicionantes básicos de la salud. El poder precisar algunos factores determinantes al respecto constituye en una inmediata necesidad investigativa



metodológica y conceptual con el propósito de mejorar nuestra calidad y cumplir con funciones de ciudadanos capaces de actuar con pensamiento crítico promoviendo el avance de nuestra sociedad.

Además de lo anterior, este trabajo se justifica porque permite demostrar los beneficios que pueda brindar a la empresa en sí, en el ambiente interno y externo donde ejecutas sus actividades

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar las prácticas asociadas frente a la Responsabilidad Social Empresarial en IPS Publicas de Primer Nivel de Atención en el Departamento del Cauca. Estudio de Caso: E.S.E “EL TAMBO”.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Generar iniciativas de esfuerzo, frente a las exigencias de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Propiciar acciones socialmente responsable con la finalidad de contribuir al bien común y al desarrollo sostenible.
- Lograr en las empresas un nuevo valor, generando una mayor aceptación frente a la comunidad.

## 5. MARCO TEÓRICO

### 5.1 ¿QUE ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

#### 5.1.1 Definición de Responsabilidad Social Empresarial - Definición A Nivel Global.

“Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas. En otras palabras, es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra”<sup>1</sup> .

Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

“Responsabilidad Social: es la responsabilidad que tienen las personas, instituciones y empresas para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad (local y global). La Responsabilidad Social Empresarial es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social Brasil.

<sup>2</sup> Fundación Prehumana Chile.

“RSE es la toma de decisiones de la empresa relacionadas con los valores éticos, cumplimiento de requerimientos legales y respeto hacia la gente, las comunidades y el medio ambiente. Es un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se reflejan a lo largo de las operaciones empresariales y de los procesos de toma de decisión, el cual es apoyado e incentivado por los mandos altos de la empresa”<sup>3</sup>.

- “La RSE no es filantropía, no son acciones sociales independientes, y no son obligaciones ni imposiciones a las empresas. La RSE, más bien, es una estrategia o una forma de actuar de la empresa en su interrelación con todos los actores que la rodean y que se convierte en una ventaja competitiva”<sup>4</sup>.

### **5.1.2 Definición a nivel Nacional**

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

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

---

<sup>3</sup> FUNDEMAS El Salvador

<sup>4</sup> Centrase Guatemala

- **Normativo**, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia.
- **Operacional**, que hace referencia a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y presten servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.
- **Económico**, que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado.
- **Social**, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.
- **Ambiental**, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.<sup>5</sup>

### 5.1.3 Definición a Nivel Regional

Aunque no existe una definición única cada vez más se observa la importancia de este componente como un aspecto significativo dentro de la estrategia de una organización. Con base a diferentes estudios sobre prácticas de RSE se propone la siguiente definición para nuestra región:

---

<sup>5</sup> [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co)

- “Es la Capacidad o Voluntad de una empresa exitosa por ofrecer de manera completa a su comunidad desarrollo y bienestar; aportando valores, capacidades especiales, recursos humanos y financieros para un progreso económico, social y ambiental más equitativo y sostenible”.<sup>6</sup>

En general, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Igualmente, asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad.

## **5.2 CONTEXTO HISTÓRICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL MUNDO.**

La historia de la responsabilidad social no tiene un inicio fijo, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del siglo XIX y a veces anteriores, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores.

Empecemos:

Zaratustra, primer filósofo de la humanidad, quien nació el 26 de marzo de 1767 AC, en la Antigua Persia, en su lengua natal el Avesta, propuso el término “**Vohû Khshathra Vairya**” para dar origen a lo que en la actualidad conocemos como responsabilidad social.

---

<sup>6</sup> Definición de Autores Desarrollan su Punto de Vista Frente al Tema

En su época, Zaratustra era un exitoso empresario dedicado a la ganadería y a la cría de caballos. En adición, Zaratustra dedicó su tiempo a desarrollar una filosofía basada en la responsabilidad social y en tres pilares fundamentales que el distinguió como: “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones”. Zaratustra propuso sus estrategias de responsabilidad social en el primer tratado de ética que conoció la humanidad: Los Gathas.

En este tratado que contempla el tema de la responsabilidad social, el mencionado filósofo declara que cada persona debe escoger servir a la sociedad y al mundo viviente. El mensaje propone un progreso humano a través de la armonía con la naturaleza y la igualdad del hombre y la mujer. La sociedad debe basarse en la familia, el distrito, el estado, el país y el mundo, sin que exista superioridad racial.<sup>7</sup>

### **5.2.1 Siglo XIX**

La Época Empresarial (1880): Esta fase se caracterizó por el espíritu emprendedor y la filosofía del laissez-faire (“dejar hacer, dejar pasar”). Durante esta época de conflictos laborales y prácticas de predatorias de los negocios, tanto los ciudadanos como el gobierno empezaron a mostrar cierta preocupación por la actividad empresarial que se tornaba cada vez más desenfrenada.<sup>8</sup>

### **5.2.2 Siglo XX**

Sociedad Civil o el crecimiento en la acción del estado tienen una fuerte incidencia en el desarrollo de la “filantropía”, impulsada voluntariamente por las empresas a través de donaciones orientadas a instituciones de beneficencia y obras sociales tanto religiosas como laicas.

---

<sup>7</sup> Abreu, J.L. Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial.

<sup>8</sup> El ABC de la responsabilidad social empresarial en el Perú y en el mundo. Mayo 2005.

En 1919 la decisión de de la Suprema corte del Estado de Michigan en el caso Dodge vs Ford: la organización de negocios debe responder fundamentalmente a los beneficios de los accionistas.<sup>9</sup>

La Gran Depresión (1929): En los años treinta, mucha gente culpó del fracaso de los negocios y los bancos y de la amplia pérdida de trabajos, a un clima general de avaricia de los empresarios y de extrema preocupación por sus propios intereses. Como resultado de ello, surgieron nuevas leyes que describieron y ampliaron el papel de las empresas para proteger e incrementar el bienestar general de la sociedad. Asimismo, el concepto de responsabilidad social hacia los grupos de interés surgió en la década de 1930, junto con el desarrollo de responsabilidades gubernamentales más amplias para combatir los estragos de la Gran Depresión.<sup>10</sup>

### **5.2.3 En Los 30**

Berle y Means (1932), plantean que la corporación debe comportarse como la mayor institución social. Las actividades sociales de las empresas se formalizan bajo la figura jurídica de las fundaciones de las corporaciones. Desarrollo en numerosos países de legislación destinada a estimular las donaciones privadas.

Para Chester Barnard (1938), el propósito de la corporación es “servir a la sociedad, el ejecutivo debe pasar ese propósito moral a los empleados”

### **5.2.4 En los 50**

Se habla de ética empresarial, existen discusiones anteriores en términos de ética y economía, pero son casos aislados. Las preocupaciones por las consecuencias

---

<sup>9</sup> [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)

<sup>10</sup> El ABC de la responsabilidad social empresarial en el Perú y en el mundo. Mayo 2005.



sociales de las actuaciones empresariales llevaron a formular el concepto de la responsabilidad social de la empresa.

Se da un cambio de perspectiva: se pasa de la persona a la organización en el tratamiento de los problemas.

Publicación del libro “Social Responsibilities of the Businessman” de Howard R. Bowen en 1953.

### **5.2.5 En los 60**

Expansión de la reflexión académica sobre las obligaciones de las empresas hacia los diversos grupos sociales, lo mismo que sobre la relación entre desarrollo humano y crecimiento económico.

La palabra stakeholder fue acuñada en un memorando interno en el instituto de Investigación de Stanford en 1963.

En 1965 en la Declaración de Delhi se define el modelo de Teoría de Stakeholder.

Desarrollo del Business Ethics como especialidad con influencia de Teólogos y pensadores religiosos, algunos profesores de management escriben y enseñan sobre la responsabilidad social de la empresa.

Reflexión frente a la Gobernabilidad Corporativa, en cuanto al control de consorcios multinacionales, transparencia y relaciones obrero patronales.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)

La Época del Activismo Social (1965): Comenzó con la inquietud social que se presentó claramente en las décadas de los sesenta y setenta.

Con el paso del tiempo, el incremento del activismo social motivó una mayor reglamentación gubernamental en diversas áreas.

En esta época aparecen los movimientos sociales (1968 - 1969), cambios en las exigencias de los consumidores, aparición de la responsabilidad social en Latinoamérica, el modelo social empresarial y el Balance Social.<sup>12</sup>

### **5.2.6 En los 70**

A mediados de los 70 investigadores de la teoría de sistemas liderados por Russell Ackoff, con una visión de sistema abierto, argumentan que muchos problemas sociales pueden ser resueltos por el rediseño de instituciones fundamentales con el soporte e interacción del sistema de stakeholders.

Milton Friedman en 1970 planteó en su artículo “The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits”, que la única responsabilidad social de la empresa sería la de ganar tanto dinero como fuera posible.

Dill en 1975 utiliza el concepto stakeholder como una sombrilla para la gerencia estratégica.

Harvard Business School trabaja en un proyecto de RSC pragmático llamado el Modelo de RSC.

---

<sup>12</sup> El ABC de la responsabilidad social empresarial en el Perú y en el mundo. Mayo 2005.

En 1977 la Wharton School empieza un centro de investigación aplicada con el Proyecto Stakeholder, busca desarrollar una teoría de gerencia que permita a los ejecutivos formular e implementar estrategia corporativa en ambientes turbulentos.

A finales de los años setenta se va consolidando la ética empresarial como especialidad disciplinar. A partir de entonces la producción académica comenzó a crecer y a sistematizarse formalmente.<sup>13</sup>

### **5.2.7 En los 80.**

La Conciencia Social Contemporánea (1980): Esta etapa, se caracteriza por una mayor conciencia de la globalización económica y por campañas intensas de los movimientos ambientalistas y ecológicos además de un mayor desarrollo en lo referente a la responsabilidad social empresarial.

Estos factores se han combinado de manera que en la actualidad, muchas empresas son más sensibles con sus entornos y, por lo tanto, son cada vez más responsables socialmente. En la década de los ochenta, la responsabilidad social empresarial se ve complementada con el desarrollo del concepto de Desarrollo Sostenible.<sup>14</sup>

En 1981 aparece Business and Professional Ethics Journal, editado por el Centre for Applied Ethics de la Universidad de la Florida.

En 1982, el Journal of Business Ethics, revista especializada en el campo de la ética empresarial.

---

<sup>13</sup> [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)

<sup>14</sup> El ABC de la responsabilidad social empresarial en el Perú y en el mundo. Mayo 2005.

En 1986 se da un fuerte impulso al tema por los escándalos sucedidos en la presidencia de Ronald Reagan por negocios dudosos, llamados Irangate Scandal.

Esto impulsó la creación de cátedras de ética de los negocios y a que se escribieran artículos y libros sobre el tema.

1987 se creó en Europa la European Business Ethics Network [EBEN].

En Japón el ministro de justicia Hasegawa se veía involucrado en problemas de corrupción en 1988.

En 1988 se publica el libro “ética y management” de Blanchard y Peale.

Concepto de “inversión social”, las acciones de las empresas en materia social no deben ser asistencialistas, sino que deben promover el desarrollo de las comunidades en un sentido amplio y no contentarse con la mera satisfacción de necesidades.

Ética degli affari, editada por la revista L'Impresa, en 1987, y que después se convirtió en Ética degli affari e delle professioni.

### **5.2.8 En los 90.**

Comienza a utilizarse la expresión “Responsabilidad Social Empresarial”, con la acepción actual.

Difusión del concepto de RSE y una creciente implementación de sus prácticas por empresas y otro tipo de organizaciones.

En 1991 se publica la revista Business Ethics Quaterly, editada por la Society for Busines Ethics.

En 1992 se crea la Business Ethics An European Review, editada por la London Business School.

Denuncia de New York Times en 1990 de prácticas laborales abusivas de Nike para algunos proveedores indonesios, esto trajo boicots de los consumidores.

Protestas de Geenpeace por el hundimiento de Brent Spar en el mar del norte por parte de Shell Oil en 1995.<sup>15</sup>

La Norma Internacional para la Administración Ambiental, ISO 14000.

Formulada en el año 1995, es un estándar internacional para la práctica y mejoramiento de un sistema de administración ambiental que consta de compromiso y política ambiental, objetivos, programa, auditoria, acción correctiva, revisión administrativa y mejora continua.<sup>16</sup>

El 31 de Enero de 1999 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)

<sup>16</sup> [www.eco2site.com/ISO%2014000/quees.asp](http://www.eco2site.com/ISO%2014000/quees.asp)

<sup>17</sup> [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

### **5.2.9 En el 2000.**

En el año 2000, se produce la publicación de la versión definitiva de la primera guía GRI (Iniciativa del Reporte Global), facilitando a las empresas unos criterios básicos para la elaboración de las memorias de sostenibilidad.<sup>18</sup>

Declaración del Milenio (2000): con el apoyo y coordinación de las Naciones Unidas, el Banco Mundial, El Fondo Monetario Internacional y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Colombia y 188 países más firmaron la Declaración del Milenio, la cual contiene ocho objetivos para ser cumplidos por dichos países en el año 2015.<sup>19</sup>

### **5.2.10 Siglo XXI**

Febrero de 2000 el libro blanco de la Unión Europea. Señala la importancia de promover una política de modernización y adaptación de las relaciones laborales para crear empresas más flexibles que permitan la conciliación entre la vida laboral y familiar de los trabajadores.

En el Consejo Europeo de Gotemburgo en 2001 se acuerda el Libro Verde de la Unión Europea. Desarrollo de conceptos importantes para la RSE como el Gobierno Corporativo y la definición de códigos de conducta en las organizaciones.<sup>20</sup>

C.K. Prahalad (2005) publican el Libro: The Fortune at the Bottom of the Pyramid: Eradicating Poverty through Profits.

---

<sup>18</sup> [www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36](http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36)

<sup>19</sup> [www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf](http://www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf)

<sup>20</sup> [www1.dicoruna.es/ipe/enlaces.htm#Documentos Oficiales](http://www1.dicoruna.es/ipe/enlaces.htm#Documentos%20Oficiales)

Porter, M. y Kramer, M (2006) publican “Estrategia y sociedad: El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa. Gana el premio a mejor artículo de negocios.

Se incluye en el análisis la globalización y el modelo de producción capitalista.

En 2007 se da la Iniciativa las Escuelas de Negocio para adherir al Pacto Global, con los Principios para una Educación Responsable.<sup>21</sup>

Para el año 2009 Guía Internacional ISO 26000. Cuyos objetivos son divulgar los principios, prácticas y temas relacionados a la responsabilidad social, promover la integración e implementación de la responsabilidad social a través de la organización y su esfera de influencia y definir pautas para comunicar el compromiso y el desempeño relacionado con la responsabilidad social.<sup>22</sup>

Hoy, ya hablamos de Pacto Mundial, GRI, Instituto Ethos (El Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social), Cemefi, Directrices de la OCDE (La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) o ISO26000, dejando establecido que la responsabilidad social existe y que llegó para integrarse de fondo a las estrategias organizacionales.<sup>23</sup>

### **5.3 CONTEXTO HISTORICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA.**

Colombia adquiere un compromiso social con los trabajadores y la comunidad a partir de las reformas de 1936 enfocadas a generar políticas para el restablecimiento de la economía y la estabilidad luego de la crisis del 29, y de

---

<sup>21</sup> [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)

<sup>22</sup> [www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf](http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf)

<sup>23</sup> [www.masr.com.mx/historia-de-la-responsabilidad-social](http://www.masr.com.mx/historia-de-la-responsabilidad-social)

que nuestro país había abonado a la imagen mundial la masacre de las bananeras. Con ello se presenta un abandono del modelo liberal clásico y aparecen políticas para restablecer lo social, como las prestaciones sociales y las jornadas laborales que pretendían mejorar las condiciones del trabajador.

En este recorrido encontramos que hacia los años 60's se crean las primeras fundaciones en el país, entre ellas la Fundación Carvajal (1962) y la Fundación Corona (1963), ambas en Medellín. Adicionalmente, en esta década la academia y los empresarios debaten por primera vez el concepto de RSE.

En 1977 por primera vez dos empresas antioqueñas, miden su gestión social a través de un Balance Social. Las empresas comienzan a asumir como compromiso la labor paraestatal en términos de reemplazar al Estado prestando servicios. En esa medida, los beneficios sociales para los trabajadores generaron una dependencia de la comunidad con las empresas. Por otra parte, a finales de esta década (1979) se realiza un estudio que hizo evidente la necesidad definir el papel de la clase dirigente frente al desarrollo del país. Al estudio, se le sumaron una serie de seminarios acerca del tema.

En la década de los 80, la ANDI elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo francés. Por su parte, “el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp) realiza congreso en Medellín donde se llama la atención sobre necesidad de: Incorporar concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones; Alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales; Efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público.”

En 1986 se crea un programa, por parte de la Cámara Junior, de reconocimiento hacia la empresa con mejor proyección social. No obstante, las prácticas de RSE se empiezan a desvirtuar al ser usada en favor de la imagen empresarial, en otras palabras, como estrategia de maquillaje. Pero es en la década pasada que



el auge de la RSE aumenta, lo cual se hizo evidente en la Constitución de 1991 donde se plantea el principio de la función social de la propiedad privada. En este sentido, el ciudadano tiene el derecho a la propiedad privada, pero también un compromiso en la medida en que la propiedad privada debe estar al servicio de la sociedad.

Debido al auge, el concepto como tal de RSE evoluciona lo cual se evidencia en la definición de la ANDI: “Es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”

En este mismo contexto, dos factores importantes influyeron a que las empresas adoptaran modelos de Responsabilidad Social como modelo de solución para salir adelante ante la comunidad global y de la crisis con sus trabajadores. Primero el hecho que las empresas privadas, inmersas en el marco de la globalización, se vieron enfrentadas a una competencia mundial que desnuda sus ineficiencias y atraso tecnológico; y segundo, la confrontación con sus empleados por las nuevas condiciones de trabajo a las que habían sido sometidos.<sup>24</sup>

1991 Posteriormente, en contravía del mencionado Plan, se promulgó la Constitución Política de 1991, comprometida con una estrategia de ampliar la esfera de lo público.

Esta nueva Constitución aprobó un nuevo marco sobre las relaciones entre el Estado, la economía y la sociedad y definió a Colombia como un Estado social de derecho.

---

<sup>24</sup> [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co)

El Estado colombiano mantuvo así, al menos formalmente, la responsabilidad de dirigir la economía y también el reconocimiento de los derechos de libre.<sup>25</sup>

En 1.994 Nació El Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE), es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, viene trabajando en la investigación, desarrollo y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).<sup>26</sup>

1998 La Fundación Hábitat Colombia realizará la VI versión del Encuentro Internacional Hábitat Colombia, certamen de gran reconocimiento nacional e internacional cuyo objetivo es vincular a procesos de reflexión a actores políticos, sociales, económicos, culturales y ambientales.<sup>27</sup>

En 1999 Se tuvo la ilusión de crear una organización que apoyara al sector social de Colombia por medio del aporte de tiempo y recurso humano de profesionales y compañías exitosas en diferentes áreas, logrando la cooperación y unión de diversas firmas competencia en el mercado, para lograr un bien común.

Esta idea fue presentada a un grupo de ejecutivos representantes de algunas de las firmas de servicios más reconocidas a nivel mundial en el año 2000, con gran acogida que finalizó en la creación de Compartamos con Colombia el 15 de Enero de 2001, contando con la participación de 12 entidades.<sup>28</sup>

En 2000 La Fundación BAT Colombia, creada en el año 2000 por la compañía British American Tobacco, como parte de sus políticas de responsabilidad social

---

<sup>25</sup> [www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121)

<sup>26</sup> [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co)

<sup>27</sup> [www.archi.fr/sirchal/online/archives](http://www.archi.fr/sirchal/online/archives)

corporativa, promueve, difunde y valora la importancia de la cultura popular colombiana en todas sus manifestaciones.

La Fundación BAT Colombia, creada en el año 2000 por la compañía British American Tobacco, como parte de sus políticas de responsabilidad social corporativa, promueve, difunde y valora la importancia de la cultura popular colombiana en todas sus manifestaciones y así contribuye al fortalecimiento del tejido social y del desarrollo del país.

En 2004 Estratégica entre Alianza Social de Ven AmCham, Rotary Club y Mercantil ha contribuido a formar a más de 3000 estudiantes en Responsabilidad Social y proyectos sociales, 26 universidades participantes, 30 proyectos sociales factibles para promover la responsabilidad social y el contacto con las comunidades en el estudiantado universitario del país.<sup>29</sup>

En 2005 El Director de El Tiempo presentó el plan propuesto de responsabilidad social en el diario colombiano.<sup>30</sup>

En 2007 Se trata del Congreso más ambicioso de su historia, el cual contará con más de 30 conferencistas internacionales y líderes mundiales en cada una de sus áreas.<sup>31</sup>

En 2008 la GTC 180 RS fue presentada ante el Consejo Directivo del ICONTEC, encargado de ratificar las Normas y Guías Técnicas Colombianas comprobando que se hayan llenado todos los requisitos fijados para su estudio, en donde la GTC 180 Responsabilidad Social fue ratificada.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> [www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147](http://www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147)

<sup>29</sup> [www.blogresponsable.com/2008\\_08\\_01\\_archive.html](http://www.blogresponsable.com/2008_08_01_archive.html)

<sup>30</sup> [www.universia.pr/portada/actualidad](http://www.universia.pr/portada/actualidad)

<sup>31</sup> [www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2618719](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2618719)

<sup>32</sup> [www.icontec.org](http://www.icontec.org)

En 2009 Primer Festival Musical de Responsabilidad Social por Colombia: Música con ECO, cuyo lema para esta primera versión será el Cuidado del Medio Ambiente.<sup>33</sup>

Hoy en día Colombia cuenta con 17 firmas activas, con las cuales pueden vincularse y ha adelantado 60 proyectos de apoyo institucional con las entidades sin ánimo de lucro de alto impacto social. Así mismo Compartamos con Colombia ha sido un gestor en la creación de Conexión Colombia y Give to Colombia entidades canalizadoras de recursos, ha desarrollado estrategias de responsabilidad social empresarial en compañías líder del país, ha asesorado a familias con gran capacidad de donación en filantropía y ha sido difusor y estructurador de proyectos de inversión social rentable en Colombia.<sup>34</sup>

#### **5.4 CONTEXTO HISTORICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

Corporación autónoma regional del cauca. Por un Cauca biosostenible con responsabilidad social informe de gestión 2009.<sup>35</sup>

#### **5.5 EL PAPEL DE LA ÉTICA EN EL EJERCICIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Un gobierno corporativo basado en la responsabilidad social implica el ejercicio de una ética empresarial que se refiere a los mecanismos que usa una organización para integrar sus valores organizacionales, como honestidad, confianza, respeto y justicia, en sus propias políticas, prácticas y en la forma en la que se toman las decisiones en todos los niveles de la empresa, diseñando

---

<sup>33</sup> [www.universia.net.co/noticias/mas-noticias](http://www.universia.net.co/noticias/mas-noticias)

<sup>34</sup> [www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147](http://www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147)

programas de ética basados en un código de valores, definiendo comportamientos éticos, entregando herramientas para la toma de decisiones equitativa, y para resolver dilemas complejos como los estándares globales y la privacidad del empleado.

Es evidente que el mundo actual presenta connotaciones de globalidad, por lo que se hace necesario hablar de unos principios éticos globales o de una ética global

La ética se ha convertido en un campo en el cual las empresas deben lograr un balance entre las responsabilidades económicas y las éticas. El ser ético empresarialmente, como parte de la responsabilidad social de una empresa, se ha convertido en un plus para las empresas, aumentando su atractivo en el mercado. Hay empresas que pueden caer en la tentación de utilizar la ética para mejorar su imagen. Pero la ética soporta muy mal la incoherencia. No se puede hacer una cosa y decir lo contrario.

Pero hacer lo correcto en una empresa va más allá de la misión y los principios éticos. Dar un buen trato a los trabajadores, al medio ambiente y la comunidad son pautas imprescindibles para tener una verdadera ética empresarial. Por esta razón, en las organizaciones no solo se organiza la producción sino que se ha vuelto importante la vida de los trabajadores para que estos adquieran un compromiso social. Es necesario que este compromiso social no sólo se dé a nivel colectivo, sino también a nivel individual, para que todas las personas de la empresa se sienten comprometidas y cooperen para llevar a cabo las labores de responsabilidad social con éxito.

Vemos entonces que así como el desempeño financiero marca el éxito de una empresa, igualmente lo marcan una ética empresarial y una política de gobierno

---

<sup>35</sup> [www.crc.gov.co/files/InfoGestion/2009/Informe\\_gestion\\_1s.pdf](http://www.crc.gov.co/files/InfoGestion/2009/Informe_gestion_1s.pdf)

corporativos, puesto que se proyecta a los clientes como un producto de confianza, gracias a la transparencia que brindan los códigos de ética para solucionar los conflictos de interés y la mayor diversidad de los órganos de gobierno.

No se puede garantizar que una empresa ética sea más rentable, nada lo puede garantizar, pero sí es seguro que una empresa ética está más preparada para responder a los retos futuros y para perdurar en el tiempo con éxito. Si una empresa actúa con integridad y responsabilidad, con transparencia y respeto, está sentando las bases de la confianza. Entonces, gana la empresa, pero también gana el individuo una vez la organización actúa éticamente mientras implementa sus prácticas de responsabilidad social.

En conclusión, los tres conceptos abordados responsabilidad social, gobierno corporativo y ética empresarial, se han convertido hoy en día en piezas claves a la hora de crear y sostener una empresa, de presentarla a la sociedad y de que sea aceptada.

Lo que propone la Responsabilidad Social Empresarial como alternativa a las tendencias del capitalismo de ignorar al individuo, trae significativos beneficios económicos a la organización apoyada en un modelo de empresa sostenible y socialmente responsable, lo que implica una cultura organizacional fuerte y consolidada y un compromiso de parte de todos los directivos de la empresa a la hora de cumplir con los códigos de ética y el Gobierno Corporativo.

En definitiva, entender el concepto de ética empresarial y de gobierno corporativo le da mayor peso y contundencia a la noción de responsabilidad social en un marco de referencia conceptual que supera la noción de filantropía y que se comienza a concebir como estrategia, política empresarial, pauta de comportamiento organizacional, lineamiento corporativo, estilo de vida

empresarial, mecanismo generador de capital social, más allá de unas simples tácticas de mercadeo y marketing social.

Sin embargo, es necesario que el ejercicio de la RSE en las organizaciones esté articulado estratégicamente por la comunicación; en otras palabras, desarrollar un sistema de comunicación con enfoque estratégico, que entienda y atienda los lineamientos de las RSE, los direccionamientos del gobierno corporativo, y la práctica de la ética empresarial, con sentido competitivo y sostenible.<sup>36</sup>

## **5.6 PRACTICAS ÉTICA**

La ética establece los principios que definen las actuaciones, la responsabilidad social se preocupa por las consecuencias que esas actuaciones empresariales pueden tener sobre la sociedad en general o ciertos grupos en particular. Los defensores de la responsabilidad social sostienen que el mercado valora a la empresa responsable y, a largo plazo aumentando el reconocimiento y posición. Conviene recordar, sin embargo, que sin ética no se puede ser socialmente responsable.

La visión del hospital como entidad ética implica la actuación y el reconocimiento social como agentes morales conscientes, explícitos y sensibles. Tales convicciones éticas colectivas han de ser necesariamente compatibles con el respeto al legítimo pluralismo ético de los individuos. Esto lleva a que cada hospital defina su misión y su filosofía y que todos, médicos, pacientes, autoridades y administradores velen para que el hospital sea una institución éticamente comprometida, servidora de la vida y del hombre.

---

<sup>36</sup> [www.manosunidas.org/opinion/adela\\_cortina.htm](http://www.manosunidas.org/opinion/adela_cortina.htm)

El Hospital ha de ser un foco de humanización, en el que la gente crezca en dignidad y se haga verdaderamente humana. Ha de ser hogar común, donde unos hombres y mujeres con serios compromisos éticos y científicos, compartidos y públicamente.

### **5.6.1 Practicas éticas en instituciones.**

#### **a) Frente al Estado**

- Colaborar con el cumplimiento de los fines del Estado a través de la estricta observancia de las obligaciones en materia laboral, tributaria, administrativa, comercial y contractual.
- En caso de la contratación, respetar los principios de transparencia, responsabilidad y economía y cumplir con la plenitud de los requerimientos del estatuto contractual de la administración pública.
- Actuar con ética en los procesos de contratación directa, licitaciones y concursos y cumplir rigurosamente las obligaciones que de ellos deriven.
- Observar una actitud ética frente a los servidores públicos.

#### **b) Frente a la comunidad y pacientes**

- Respetar y hacer cumplir los derechos y deberes de los pacientes consignados en la declaración americana de hospitales.
- Colaborar en la construcción participativa de una cultura ética.
- Contribuir al desarrollo económico con justicia social.
- Garantizar a los pacientes información suficiente y adecuada que les permita hacer efectivos sus derechos, en especial el de libre elección.
- Cumplir con las condiciones de calidad e idoneidad de bienes y servicios.
- Desarrollar y proveer productos y servicios de alta calidad y de real valor en términos de precio, seguridad e impacto ambiental, apoyados en los conocimientos tecnológicos, comerciales y ambientales necesarios.



### **c) Frente a la comunidad empresarial**

- Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones comerciales con los competidores.
- Concertar mecanismos de vigilancia y seguimiento para garantizar la transparencia de los procesos de contratación pública y privada.
- Apoyar la formación de una comunidad empresarial con valores éticos, consciente de su responsabilidad en la búsqueda de la justicia social.
- Cumplir las disposiciones que regulan la propiedad intelectual y velar por su observancia.
- Cumplir las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas en los mercados nacionales.

### **d) Frente al entorno financiero**

- Fomentar un comportamiento competitivo de respeto, abstenerse de recibir u ofrecer pagos o favores para obtener ventajas competitivas, respetar los derechos de propiedad y rehusar la obtención de información comercial por medios no éticos o deshonestos
- Las fuentes de los recursos económicos deberán ser claramente identificables y provenientes de actividades lícitas. Al igual su destinación no podrá orientarse a actividades por fuera de ley
- Proteger los recursos de la institución y tratar de obtener una adecuada rentabilidad.
- Promover la transparencia en las transacciones del gerente financiero y el contador público, manteniendo el compromiso de los directivos de la institución
- Fijar normas de la contabilidad aplicable para todos dentro de la empresa (controles, informaciones, etc.).

- Mantener auditorías externas de una manera periódica, asegurándose de tener siempre al día los documentos financieros de la empresa.
- Informar con veracidad sobre la situación económica y financiera de la empresa.

#### **e) Frente a los empleados**

- Respetar la dignidad humana y los derechos inalienables de los subordinados y colaboradores.
- Remunerarlos con justicia y cumplir estrictamente con el reconocimiento y pago de sus prestaciones sociales, de salud, seguridad social y pensiones.
- Promover su desarrollo integral, capacitación y bienestar.
- Propiciar su promoción con base en méritos de trabajo.
- Garantizar la igualdad de oportunidades y fomentar la participación del empleado en el planeamiento y dirección de su trabajo.
- Crear condiciones dignas de trabajo.
- Brindar adecuadas condiciones de salubridad y seguridad.
- Divulgar los valores de una cultura ética al interior de la empresa.
- Requerir de los empleados honestidad, integridad y equidad y que eviten posibles conflictos de intereses entre sus actividades financieras particulares y sus responsabilidades para con los negocios de la empresa.
- Frente a los acreedores y proveedores: Informar con veracidad sobre la situación económica y financiera de la empresa.
- Cumplir cabalmente con las obligaciones legales y contractuales.
- Abstenerme de la realización de actos ilegales o antitéticos en detrimento de terceros.
- Promover la creación de una cultura ética entre los acreedores y proveedores.
- Buscar relaciones beneficiosas para ambas partes con contratistas y proveedores.

#### **f) Frente al medio ambiente**

- Utilizar dentro de las posibilidades técnicas y de mercado, tecnologías limpias que garanticen la conservación del ecosistema, y por tanto, abstenerse de utilizar indebidamente productos, procesos y tecnologías que de manera comprobada lesionen el medio ambiente.
- Adoptar mecanismos empresariales para el Desarrollo Humano Sostenible.
- Procurar la obtención de certificados de calidad del medio ambiente.
- Desarrollar alianzas con empresas que actúen responsablemente frente al medio ambiente.
- Considerar dentro de la elaboración del código de la empresa la defensa del medio ambiente.
- Publicar buenas prácticas y mostrar beneficios de ellas.<sup>37</sup>

### **5.7 SECTORES QUE INTERVIENEN EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Es innegable reconocer que son tres los sectores que han intervenido en el transcurso de los años:

- **El sector privado**, tomado desde el punto de vista de la sociedad civil (como consumidor y por su vínculo laboral), y de las propias empresas que en su iniciativa privada pertenecen a los diferentes sectores de la economía (a través del uso y explotación de los recursos escasos).
- **El sector público**, que, en cada país y en cumplimiento a algunas de sus principales funciones constitucionales, como lo es la búsqueda de la prosperidad general de la sociedad, en su autonomía soberana, de una

---

<sup>37</sup> Código de Ética Empresarial

parte, interpretan y establecen sus propias formas de gobierno y de legislación en los asuntos del manejo de lo público, especialmente en los temas de lo social, económico y ambiental, por medio de la expedición de normas de carácter obligatorio, y de otra, les compete la creación de un clima de confianza y estabilidad permanentes en todos los campos.

- **Los Organismos Multilaterales**, Regionales o Subregionales y aún los Tratados Internacionales, que teniendo como origen la participación voluntaria de los países que lo conforman, generan políticas o normas supranacionales, las que una vez aprobadas por los entes institucionales autorizados en las constituciones de cada país, entran en vigencia y obligatorio cumplimiento por parte de las empresas, contribuyendo así en la búsqueda del mejoramiento del desempeño ambiental y social.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Responsabilidad social empresarial, fundamentos y aplicaciones en las organizaciones de hoy

## **6. DIMENSIONES DE RSE**

De las definiciones se desprenden principalmente 3 dimensiones del término "Responsabilidad Social Empresarial", las cuales son: la sociedad, la responsabilidad y la corporación o empresa.

### **6.1 LA SOCIEDAD.**

Constituye el entorno dentro del cual adquiere sentido RSE. La sociedad democrática actual es pluralista y tienen su base en el respeto de ciertos derechos y libertades públicas, así como en la prevención acerca de la excesiva acumulación de poder por parte de cualquier pequeño sector de la población.

### **6.2 LA RESPONSABILIDAD.**

Un aspecto esencial de esta responsabilidad y que caracteriza la RSE es que tal responsabilidad ha de ir más allá de aquella exigida en virtud de la regulación aplicable en materia social y ambiental. Consecuentemente, la observación rigurosa de la legislación vigente es el punto de partida de la RSE.

Pero en modo alguno este concepto puede utilizarse como forma de sustituir o evitar la exigencia de regulación en materia social y ambiental.

### **6.3 LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES.**

La contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas<sup>39</sup>

### **6.4. ÁREAS DE LA RSE**

#### **a) Gobierno Corporativo (Socios, Accionistas, Familia y Directivos)**

- Disminuyen los riesgos de malos manejos.
- Se asegura la transparencia y veracidad de la información.
- Se crea un mecanismo para evitar los conflictos de interés.
- Se crean los espacios para la resolución de controversias.
- Se mejora la reputación de la empresa frente a la comunidad porque se genera confianza.
- Se asegura la inversión de los socios.
- Atracción de otros inversionistas que ven interesante la organización.
- Creación de reglas para las empresas de familia.

#### **b) Empleados (Derechos Humanos y Laborales, Colaboradores.)**

- Se optimizan las competencias laborales.
- Se reduce el ausentismo laboral.
- Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
- Se disminuye la rotación de personal.
- Se reduce el estrés.
- Se fortalece la cultura y se mejora el clima organizacional.
- Se reducen costos y se incrementan los ingresos.
- Se mejora la eficiencia.

---

<sup>39</sup> [www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0354/244701/material.../5673%20](http://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0354/244701/material.../5673%20)

**c) Comunidad (Sector Público, privado y sociedad en general)**

- Se mejora la concepción del mercado en un aspecto más amplio y complejo.
- Añade diferenciación a las marcas y productos.
- Se Promueve el desarrollo de la innovación.
- Se Genera ventajas competitivas.
- Se reduce la burocracia estatal.
- Se fomenta la eficiencia y probidad del Estado.

**d) Proveedores (Relaciones Comerciales, Distribuidores y Competencia)**

- Se exigen mejoras en las prácticas de RSE en proveedores.
- Se genera la cultura de RSE en la cadena de valor.
- Se impulsa hacia las buenas prácticas y hacia el aprendizaje de experiencias exitosas.
- Mejor entendimiento de la competencia y posibles alianzas.

**e) Bienes y Servicios (Clientes y Consumidores)**

- Se mejora la calidad de los bienes y servicios.
- Se mejora los niveles de satisfacción de clientes.
- Genera lealtad y fidelidad de usuarios.
- Se mejora el entendimiento del mercado.
- Se incentiva el desarrollo de nuevos productos.
- Se incrementa la rentabilidad.

**f) Medio Ambiente (Generaciones actuales y futuras (sostenibilidad))**

- Se toma conciencia de los impactos ambientales.
- Se reduce los niveles de contaminación de la empresa.
- Se promueve la producción limpia.
- Se aminora los impactos ambientales.

- Se disminuye la intensidad en el consumo de recursos.
- Se favorece que el medio ambiente global se mantenga sostenible.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> [www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf](http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf)

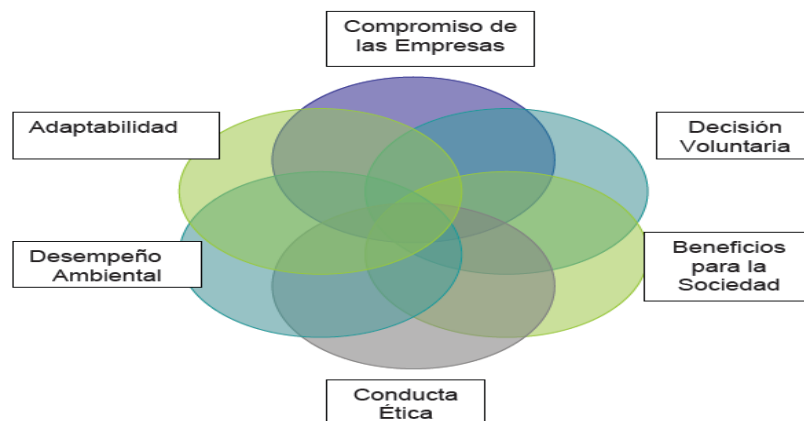


## 7. ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los elementos importantes que comparten las diversas definiciones, expuestas hasta ahora son los siguientes:

- **Compromiso de las empresas:** Referido a la responsabilidad o compromiso de las compañías de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad.
- **Decisión Voluntaria:** Varias definiciones resaltan el enfoque de carácter exclusivamente voluntario de la RSE y no regulada por ley.
- **Beneficios para la sociedad y públicos de interés:** Este es un tema amplio, sin embargo algunas definiciones son específicas en listar a las comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.
- **Conducta Ética:** La ética en estas definiciones se mueve más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocios aceptables.
- **Desempeño Ambiental:** Aunque la RSE es un concepto amplio que atañe varios aspectos de la operación del negocio en distintos ámbitos, el desempeño en el cuidado del medio ambiente comúnmente resaltado.
- **Adaptabilidad:** Una de las definiciones hace referencia a la importancia de adaptar la RSC al contexto y realidad de las sociedades en la que operan

las empresas, es decir, en diseñar un modelo de RSE que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven.<sup>41</sup>



**Figura 1. Elementos de la Responsabilidad Social**

---

<sup>41</sup> AÑEZ, HERNANDEZ, SILVESTRI Y GÓMEZ (2008)

## **8. MODELO CONCEPTUAL DE RSE INTERNA & EXTERNA**

El Modelo de RSE comprende ocho categorías que a su vez están ubicadas en dos dimensiones generales: interna y externa. La dimensión interna se refiere a las prácticas enfocadas hacia el interior de las empresas. Dentro de la dimensión interna se encuentran las siguientes categorías:

### **8.1 CUMPLIMIENTO DE LEYES**

En primera instancia las empresas deben cumplir con el marco legal establecido que incluye la legislación laboral, tributaria y ambiental de cada país. Adicionalmente al cumplimiento del marco legal, las empresas deben de cumplir estándares establecidos, ya sea por certificaciones internacionales o por políticas corporativas, de productos y de seguridad laboral. Si bien no existe legislación sobre algunos temas de RSE y sobre los que si existe legislación son nuevos y en constante revisión sirven como punto inicial de evaluación.

### **8.2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA**

El código de ética y las prácticas que permiten transparencia son las bases para el cumplimiento de los objetivos operacionales y estratégicos de la organización. Estos guían el comportamiento ante aquellos con quienes mantiene relaciones la empresa como son los proveedores, inversionistas y los colaboradores. Forma parte de esta categoría los mecanismos comunicación y control que determinen el cumplimiento de las mismas.

### **8.3. DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO**

El éxito de toda organización depende de la calidad de sus recursos humanos. Esta categoría se refiere a prácticas internas que buscan mejorar el desempeño de los colaboradores a través de capacitación o de políticas de promoción interna.

### **8.4 MITIGACIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS**

Independientemente del giro del negocio, todas las empresas en algún momento en sus operaciones generan un impacto negativo. El impacto negativo que se da en todas la empresas está relacionado con los colaboradores y con la seguridad en el lugar de trabajo y con los despidos o reducciones de personal. Otros aspectos que se incluyen en esta categoría dependerán de sus actividades productivas como son acciones dirigidas a encontrar soluciones innovadoras que aseguren el uso sostenible de los recursos naturales y que reduzcan al máximo el impacto negativo de la empresa en el ambiente.

La dimensión externa del modelo representa las inversiones sociales y ambientales que tienen un impacto en la comunidad y por consiguiente en la imagen de las empresas. El modelo sigue una secuencia lógica donde se inicia con los grupos de interés inmediatos a la empresa y se mueve hacia lo más alejado de ella.

### **8.5 BENEFICIOS DE COLABORADORES**

Esta categoría se refiere a las inversiones que se realizan para mejorar las condiciones de los colaboradores. Estas representan inversiones a largo plazo en el principal activo de la empresa. Adicionalmente, condiciones de salud, seguridad

social, educación, transporte son factores que permiten atraer y retener recurso humano de calidad.

## **8.6 PROYECCIÓN A FAMILIAS**

Dentro de esta categoría se incluyen las inversiones que aumenten la calidad de vida de las familias de los colaboradores directos de la empresa. Las inversiones pueden estar dirigidas al nivel de educación de los familiares del colaborador, al acceso a servicios de salud y las condiciones de vivienda.

## **8.7 PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD**

Esta categoría abarca una amplia gama de acciones enfocadas en causar un impacto positivo en las comunidades inmediatas de las empresas. Algunas de estas acciones incluyen la generación de empleo, voluntariado de colaboradores en la comunidad, donaciones de productos y servicios y desarrollo de infraestructura pública o compartida.

## **8.8. PROYECCIÓN A NIVEL NACIONAL O REGIONAL**

Esta categoría incluye el impacto económico global de la empresa que es generado por los niveles de inversión en el país, alianzas con organizaciones sociales, colaboraciones con centros superiores de educación que crean valor social.

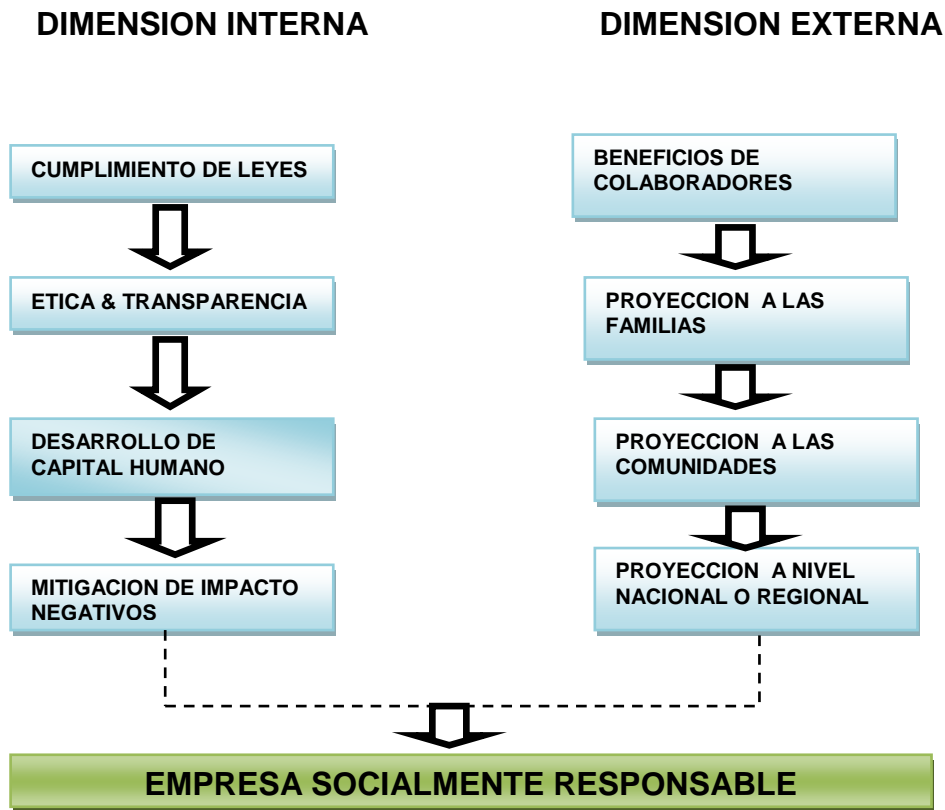


Figura 2 Diagrama Empresa socialmente Responsable

El Modelo plantea que la empresa debe enfocarse de manera integral y balanceada en cada una de las áreas críticas así como identificar y satisfacer los requerimientos de cada una de las partes interesadas para alcanzar una conducta de responsabilidad para con la sociedad donde opera.

### 8.8.1 Categorías y Sub-Categorías

El modelo está estructurado en ocho categorías, cada una de las cuales incluye a sus veces varias sub-categorías. Paralelamente para cada sub-categoría se ha diseñado un grupo de métricas específicas. El detalle de categorías y sub-categorías se puede ver en la siguiente figura.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> [www.incae.com](http://www.incae.com)

<b>Dimensión Interna</b>	<b>Cumplimiento de Leyes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cumplimiento de Legislación Laboral</li> <li>•Cumplimiento de Obligaciones Tributarias</li> <li>•Cumplimiento de Parámetros Ambientales</li> <li>•Cumplimiento de Parámetros de Productos</li> <li>•Cumplimiento de Estándares de Seguridad</li> </ul>
	<b>Ética &amp; Transparencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Política de Transparencia y ejecución</li> <li>•Existencia y ejecución de Código de Ética</li> <li>•Transparencia en reportes formales</li> <li>•Calidad y frecuencia de Reportes Sociales</li> </ul>
	<b>Desarrollo de Capital Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inversión de formación de Colaboradores</li> <li>•Programas de Capacitación</li> <li>•Política de Promoción Interna</li> <li>•Sistema de evaluación y retroalimentación</li> <li>•Relación productividad y Compensación</li> </ul>
	<b>Mitigación de Impactos Negativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Políticas y mecanismos de Seguridad laboral</li> <li>•Manejo de despidos y reducciones de personal</li> <li>•Frecuencia y Manejo de Accidentes Laborales</li> <li>•Manejo de desechos, aguas, emisiones</li> <li>•Ciclo de Vida del Producto</li> </ul>
<b>Dimensión Externa</b>	<b>Beneficios de Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Salarios relativos a la industria</li> <li>•Sistemas de seguridad social y pensiones</li> <li>•Políticas corporativas de salud</li> <li>•Subsidios a colaboradores</li> <li>•Evaluación de clima organizacional</li> <li>•Rotación de personal</li> </ul>
	<b>Proyección a las Familias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Beneficios y subsidios a la familia del colaborador directo</li> <li>•Conocimiento de los beneficios</li> <li>•Impacto en calidad de vida de las familias</li> </ul>
	<b>Proyección a las Comunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Generación de empleo directo o indirecto</li> <li>•Contribuciones y apoyo a proyectos sociales</li> <li>•Desarrollo de infraestructura publica o compartida</li> <li>•Voluntariado</li> <li>•Proyección de RSE a clientes y proveedores</li> </ul>
	<b>Proyección a nivel Nacional o Regional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Niveles de inversión total</li> <li>•Apoyo a instituciones del estado</li> <li>•Alianzas y apoyo a ONGs sociales</li> <li>•Colaboración con universidades</li> <li>•Comunicación y promoción de estándares</li> <li>•Valor Económico agregado social</li> </ul>

**Figura 3. Características generales interna & externa de RSE**

### **8.8.2. Aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial**

Teniendo en cuenta lo resaltado con anterioridad, es importante tener en cuenta los aspectos básicos que fundamentan la Responsabilidad Social como tal. Como esta se relaciona con la parte empresarial, como puede beneficiar a la empresa en procesos económicos y al mismo tiempo sacar adelante un fin social.

Adicionalmente, como por medio de la Responsabilidad Social, se pueden promover y proteger aspectos claves de la empresa para de la misma manera, lograr construir un futuro y mantener lo que con el tiempo ya se ha venido construyendo y ganando.

- Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable.
- Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.
- Promueve el desarrollo humano sostenible.
- Protege los derechos humanos.
- Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.
- La RSE se basa en el compromiso, la participación y la construcción de una cultura de autorregulación.

### **8.8.3 ¿Cuáles son las funciones de la Responsabilidad Social?**

La función principal de la Responsabilidad Social es básicamente, solidificar la gestión empresarial por medio del desarrollo de habilidades y tácticas de la organización, de sus directivos y demás empleados en cada una de sus relaciones con los stakeholders. Es fundamental regularizar los procesos de responsabilidad social en las compañías ya que trae consigo los siguientes beneficios:



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

#### **8.8.4 Gestión de Responsabilidad Social Empresarial**

El marco teórico social de nuestro país, ha sido marcado a través de la historia por la exclusión de las mayorías, esto nos lleva a encontrar nuevas alternativas de gestión empresarial que llegan a fortalecer las aptitudes sociales de las empresas. Las principales inquietudes de las organizaciones son el alcanzar un nivel de reconocimiento y un posicionamiento clave frente a su competencia. Teniendo en cuenta esto, hoy en día es de suma importancia para todas las empresas tener definido un sistema de gestión de responsabilidad social. Pues al contar con esto, la empresa pasa a tener una imagen y una reputación nítida en cuanto a responsabilidad en términos de productividad y políticamente.

El clave aclarar, que la Responsabilidad Social no se limita al “buen comportamiento” de los dueños o empleados de la compañía, sino que además se direcciona hacia la importancia que tiene la calidad de vida de las personas sin ningún tipo de excepción.<sup>43</sup>

### **8.8.5 Aspectos que caracterizan a una empresa socialmente responsable**

A continuación, se definen algunas características que evidencian una gestión socialmente responsable:

- **Transparencia:** Consiste en la divulgación de informaciones, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos los públicos relacionados con la empresa.
- **Establecimiento de compromisos públicos:** Al respecto, la empresa deberá asumir públicamente sus compromisos, bien sean éstos relativos a su público interno, o bien al futuro, al mantenimiento de los recursos naturales, a la promoción de la diversidad.
- **Interacción con instituciones que representan intereses variados:** Se genera a partir de la creación de ámbitos de contacto y diálogo con organizaciones especialistas, procurando que las mismas colaboren con la empresa en el tratamiento y resolución de sus dilemas.
- **Capacidad de atraer y mantener talentos:** Se define como la inversión de esfuerzos tendientes a erigir a la empresa como una alternativa que responde a los intereses de los ciudadanos, particularmente en sus aspiraciones profesionales.

---

<sup>43</sup> [www.ccre.org.co/upload/2art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf).

- **Alto grado de motivación y adherencia de los colaboradores:** En este sentido, se tratará de involucrar a todos los colaboradores internos y a los proveedores con la gestión de RSE de la empresa, demostrando coherencia en la suscripción y cumplimiento de sus compromisos.
- **Capacidad de lidiar con situaciones de conflicto:** Esta característica se adquiere demostrando disposición para la investigación y el diálogo, desarrollando procesos que prevengan situaciones de riesgo, profundizando el contacto con redes de organizaciones y formadores de opinión y reflejando transparencia en estas acciones y relaciones.
- **Establecimiento de metas a corto y a largo plazo:** Incorpora de manera efectiva los diferentes aspectos de responsabilidad social en la gestión de la empresa.
- **Compromiso de la dirección de la empresa:** Se fortalece la confiabilidad, comprobando claramente el entendimiento estratégico que posee la dirección de la empresa con respecto a las cuestiones de responsabilidad social. En general, la empresa tiene uno o más dedicados de modo permanente a profundizar los aspectos relativos a la responsabilidad social.

Aun cuando la lista es más extensa, los puntos anteriormente mencionados están presentes en todas las empresas que están incorporando la RSE en sus gestiones. Tales características pueden estar bien claras y definidas o es posible que existan evidencias de que la empresa manifieste interés en desarrollarlas.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> [www.empresa.org/doc/recursos\\_comunicadores/SALA\\_DE\\_PRENSA\\_RSE\\_Conceptos\\_e\\_Indicadores.pdf](http://www.empresa.org/doc/recursos_comunicadores/SALA_DE_PRENSA_RSE_Conceptos_e_Indicadores.pdf)

### **8.8.6 Beneficios de RSE**

Seguir operando en un mercado cada vez más competitivo, entendiendo los cambios que estamos sufriendo como sociedad: "consumidores más informados", "empleados más exigentes", "cada vez más le cuesta a la empresa diferenciarse", "la generación de valor en el corto plazo viene por la conducta responsable de la empresa"

El principal y mayor beneficio es hacer lo correcto y el que no lo ve así, no está entendiendo RSE. Podemos hacer de nuestro trabajo lugares para ganar dinero o lugares donde desarrollarnos como personas, es nuestra decisión. De hecho, se pueden hacer ambas cosas y ser socialmente responsables. Las prácticas de RES benefician a la gestión de la empresa, a la gestión y satisfacción del recurso humano y al ámbito donde la empresa actúa. A todos en definitiva.

### **8.8.7 El mal uso de RSE**

Algunos críticos sobre RSE aducen que esas prácticas se realizan solo para darle fama a las empresas o para descontarse impuestos. Esto es confundir la herramienta con el uso que alguien le dé, es muy dañino, los conceptos y la filosofía de RSE son profundos, sanos y muy claros, si algún hipócrita los usa como estrategia de marketing es su propio problema de conciencia, no de RSE.

Ciertos críticos lo hacen con buena intención, pero en otros casos esta afirmación es solo la excusa para no hacer nada. Es cierto que existen beneficios impositivos, pero son una consecuencia mínima de las acciones de RSE. En cuanto a la fama, si una empresa incorpora RSE para generar ruido y decir que lo hace, solamente tendrá sus 15 minutos de fama, gracias a Dios existen muchos indicadores de gestión, la empresa tiene que demostrar que si aplica RSE hay mucho más que 15 minutos, es un plan de vida, por el tiempo que la empresa

opere. Además el riesgo que corre la empresa es altísimo, hoy por hoy una empresa que "publica" determinadas acciones y no son reales, esas mismas acciones vuelven como un bumerán negativo. Antes dijimos que nos encontramos con una sociedad cada vez más informada, en este sentido es que las acciones que sólo son para su plan de marketing, tarde o temprano actuarán en contra de la imagen de la empresa.<sup>45</sup>

## **8.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR DE LA SALUD**

Antes de hablar de un la elaboración de un informe social o de la presentación del balance social, es necesario referirse a la responsabilidad social de las organizaciones, cuya definición marca la pauta para la declaración de políticas y, posteriormente de objetivos y estrategias que hagan tangible, visible y real ese compromiso social, expresado de los instrumentos que proponen el informe y el balance social.

Diversas teorías o, mejor diferentes opiniones convergen en este momento sobre el tema de la responsabilidad social y se discute en torno a si ésta debe ir más allá de la supervivencia de la empresa o si, por el contrario, la supervivencia es ya uno de los elementos de responsabilidad social; otro punto de vista se refiere a que cumplir con la responsabilidad social es ir más allá de las estipulaciones laborales dispuestas por la ley, puesto que estos elementos salarios, salud, vivienda son derechos y se cumple con ellos por obligación más que por convicción.

En esta sección no se pretende discutir estas posiciones, ni comprometerse con una u otra; mejor, en ellas se plantean algunos temas que pueden servir de

---

<sup>45</sup> [www.cohep.com/Documentos%20WORD/LA%20IMPORTANCIA%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIA.doc](http://www.cohep.com/Documentos%20WORD/LA%20IMPORTANCIA%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIA.doc)

reflexión al sector salud y dar los conceptos y herramientas básicas para elaborar periódicamente el informe o el balance social.

### **8.9.1 Responsabilidad Social, Política Social y Balance Social.**

Se transcriben aquí tres conceptos tratados en el Manual de balance social de la Andi, La OIT y la Cámara Junior de Colombia<sup>46</sup>

Responsabilidad es la respuesta que la empresa debe dar a las expectativas y derechos generales en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

Su cumplimiento es fruto de la convicción y de la conciencia que la empresa tenga de que su labor afecta diferentes sectores y que ella misma se desarrolla gracias a la labor de los hombres y al aporte de la comunidad.

De la convicción que la empresa tenga de su responsabilidad social, surgirá una política social empresarial, sentida, aceptada y aplicada voluntariamente. De lo contrario, será producto de una acción impositiva proveniente de sindicatos, ligas de consumidores, políticos, grupos de presión, etc.

Los planteamientos sobre desarrollo integral y responsabilidad social, dan origen al balance social, como un instrumento para medir y valorar en forma clara y precisa, los resultados de la aplicación de la política social de la empresa.

En estos breves párrafos, podemos identificar fácilmente el significado de los conceptos base para llegar a las propuestas que se hacen en esta sección y a la

---

<sup>46</sup> Manual de balance social de la Andi, La OIT y la Cámara Junior de Colombia 2ª ed., 1987

aplicación del balance social como un instrumento de autoevaluación, gestión y toma de decisiones.

Cuando a los integrantes de las organizaciones de diferentes sectores se les pregunta sobre la definición de su responsabilidad o política social, aparecen algunos elementos comunes que nos permiten apreciar que se identifican y buscan alcanzar objetivos similares; contribuir a mejorar la calidad de vida del personal vinculado y de la comunidad del entorno de la empresa, contribuir a la convivencia; contribuir al desarrollo sostenible; lograr la equidad; contribuir a la educación; la salud; la infraestructura de servicios públicos internos y externos; favorecer procesos participativos; propiciar el desarrollo de la persona; favorecer el bienestar del empleado, su familia y la sociedad; buscar la satisfacción de los trabajadores ;proteger el medio ambiente; apoyar causas sociales; alcanzar el desarrollo armónico de la empresa y del sector al cual pertenece; garantizar la calidad de los productos y servicios; trabajar favoreciendo la dignidad del ser humano.

Es indudable que las instituciones del sector salud cumplen cabalmente los anteriores objetivos, con total entrega, superándolos aún más porque su compromiso es la protección de la vida, con una expresión que va más allá del marco filosófico, para hacerla real, activa y decidida.

Esta gestión debe no solo registrarse en cuadros de morbilidad, mortalidad, supervivencia, número de cirugías y citas, los cuales son sin duda , medidas que presentan el impacto de la tarea asistencial; también es preciso planificar, ejecutar, medir y demostrar que los esfuerzos de las instituciones van encaminados, además de a las metas de atención, a la inversión en el personal en términos de salarios, educación, vivienda y capacitación, a la ayuda a la familia o a la gestión con el sector público, como estrategias a través de las cuales los hospitales y clínicas cumplen con su responsabilidad social, que se vuelve vida.

## **8.9.2 Modelo de Balance Social**

Para iniciar, es útil recordar las variables del modelo de balance social propuesto por Andi, OIT y Cámara Junior, el cual se está ejecutando en muchas empresas del país desde hace varios años.

### **8.9.10 Área Interna**

Características socio laborales del personal: demografía, absentismo, rotación del personal, jornada, salarios, etc.

Servicios sociales de la empresa al personal: salud, vivienda, alimentación, transporte, otros.

Integración y desarrollo del personal: información y comunicación, desarrollo personal, capacitación, tiempo libre.

### **8.9.11 Área Externa**

Relaciones primarias: familia del trabajador accionistas, canales de distribución, proveedores comunidad, gobierno, competencia, medio ambiente, etc.

Relaciones con otras instituciones: gremios, medios de información, universidades, intercambio de servicios, prácticas de estudiantes.

La cultura del sector y, sobre todo, lo trascendental de su tarea nos obligan a mirar un poco más allá de estas variables, para profundizar en algunas de ellas en forma muy específica y para crear, por qué no, otras que proyecten el impacto de la acción social de las entidades de salud.



Puesto que la esencia de la tarea del trabajador de la salud es el servicio, la gestión institucional debe procurar que éste sea cada vez de mayor calidad, hasta el punto de definirse como una política social de la organización y hacer que todas las actividades de capacitación, comunicación y participación, entre otras, generen y fortalezcan una mayor cultura del servicio.

Por esto, la medición de las variables anteriormente mencionadas debe superar los términos de cantidad, cobertura y frecuencia, y dirigirse a medir la calidad y el impacto de la gestión en la formación y en la actividad del trabajador de la salud. Porque, si bien es importante conocer cuántos cursos de capacitación se dieron o cuántos boletines se publicaron, lo es mucho más conocer si estos cursos y boletines si satisficieron a sus receptores en términos humanos, profesionales y laborales y si verdaderamente se cumplieron con los objetivos de la organización al realizarlos.

Se deben considerar también los indicadores de la calidad de la institución como resultados y presupuestos en el informe o balance social, porque éstos son una de las expresiones de mayor compromiso social de la institución con la comunidad a la cual sirve. Sería sumamente enriquecedor un cruce de variables del modelo del balance social con los de garantía de la calidad, porque seguramente su análisis ofrecería una visión mucha más amplia y rica de la acción de las entidades del sector.

La mayoría de las entidades de la salud cumplen un papel filantrópico en su comunidad, pues los subsidios de la atención de salud de muchos de los pacientes son asumidos por las mismas instituciones, porque aunque exista la Ley 100, que ha dado oportunidades a muchos de gozar de unos servicios que antes sólo encontraban en una o dos instituciones, la realidad del país hace que hospitales deban asumir esos porcentajes que los pacientes no pueden pagar;

pues aunque sea 5, 10 o 15%, para muchos estos porcentajes significan cantidades de dinero casi imposible de reunir.

Los subsidios económicos que las instituciones dan, al asumir el total de las cuentas o algunos porcentajes, y, aun, las facilidades de pago que se proponen a los pacientes, como, por ejemplo, el pagar \$100.000 en cuotas de \$2.000 cada dos o tres meses, indudablemente son la expresión de un compromiso social con la comunidad, que, a pesar de afectar la estabilidad económica de un hospital, son una práctica diaria, que garantiza el acceso de quienes más lo necesitan a los servicios de salud.

Es entonces importante que esta acción generosa, solidaria y altruista que se cumple por convicción y no por obligación, se presupueste, ejecute y mida, porque permite señalar el impacto de la prestación de los servicios de salud de instituciones cuya responsabilidad social si va más allá de defender su supervivencia, para trabajar por la supervivencia del ser humano.

Además, es un elemento importante en el análisis financiero, punto en el cual confirmamos que los balances económicos y sociales de las organizaciones deben considerarse de forma conjunta, integral.

El sector de la salud es quizá el sector social que ha sufrido de manera más directa el impacto de la violencia en nuestro país. Los índices de lesiones externas aumentan y, con ellas, los gastos de los hospitales y clínicas, donde además se aprecia la angustia creciente de su personal, que vive en medio del dolor al cual no es ajeno.

Es por ello que hoy se propone una nueva responsabilidad: en paz; y las organizaciones, entre ellas las de la salud, deben fijar políticas y estrategias que procuren un acercamiento a esta ambición de los colombianos.

Se puede afirmar que la inversión que las instituciones hacen en los pacientes, en sus trabajadores, en las comunidades más necesitadas, es una importante contribución a la paz; pero deben identificar nuevas propuestas que puedan ser incluidas como políticas sociales y posteriormente ser convertidas en acciones y compromiso para el balance social.

Si se pretende que estamos, o estaremos, en la era del conocimiento, y si en las instituciones del sector de la salud el conocimiento es precisamente la fuente del ejercicio, estas entidades tendrán que asumir de manera categórica su responsabilidad social en este aspecto. Pero las acciones tendrán que ir mucho más allá de la capacitación que se ofrece en términos generales en este momento. Veamos: los centros formadores de personal para el sector de la salud deberán desarrollar nuevos programas académicos que complementen o mejoren los existentes; en este punto, las instituciones de salud tendrán que aportar ideas según las necesidades que tienen como prestadoras de servicios de salud. Sobre las nuevas teorías del conocimiento se ha escrito, y esto permitirá acercarse a ese futuro, “que es ya” e implementar estrategias de formación para la nueva cultura del milenio que llega.

En relación con la formación de los trabajadores, las políticas sociales también deberán superar los cursos simplemente técnicos o que pretenden contribuir al crecimiento interior de las personas. El compromiso será más global, porque implicará formar un ser humano creativo independiente y a la vez capaz de trabajar en equipos interdisciplinarios; personal que acceda fácilmente a los sistemas de informática y, simultáneamente, mejore su comunicación en el ámbito personal, las políticas de capacitación deberán “crear” hombres y mujeres con talento para vivir con dignidad, no continuar esos procesos de aprendizajes básicos que solo sirven para trabajar mediocrementemente y en un cerrado círculo que no permite ver más allá de un oficio. Este es otro reto social que podría liderar con conocimiento de causa el sector de la salud.

Los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad son otra política social que, desarrollada adecuadamente, se debe convertir en fortaleza del sector y tener gran impacto en la calidad de vida de la comunidad. En este punto es posible mencionar las alianzas estratégicas con otras organizaciones del sector, que pueden patrocinar económica y logísticamente estos programas. En un ambiente de mundialización, las políticas sociales implican que, para hacer las cosas mucho mejor, podemos unir esfuerzos e intereses y no poner límite a las capacidades. Ya no hay disculpa para no cumplir con la responsabilidad social, porque, “si no tengo con que”, debo ser estratégico para buscar “quién puede hacerlo conmigo” <sup>47</sup>

Esto es gestión que se traduce a nuevas variables de impacto y compromiso social.

Finalmente, es necesario insistir en lo referente al valor que tiene la elaboración de un informe o un balance social, siempre y cuando sea una herramienta administrativa que fomente la investigación de necesidades y expectativas de los trabajadores y el sector externo; desarrolle la planeación el análisis y el control; se base en la misión la visión y los valores institucionales; se guie por políticas; objetivos y metas. Con el fin de que esta metodología no sólo sea un formato para publicar hermosos folletos anuales, sino que permita también proyectar de año en año una gestión social integrada a la gestión económica, y demostrar que las organizaciones de salud han superado la etapa de lo empírico y operativo, para ser organizaciones inteligentes, investigadoras, planificadoras y estratégicas.

Lo que se ha propuesto anteriormente no es más que una opción de agregar a las variables de balance social ya definidas para las empresas unas nuevas, que sean para el sector de la salud un reto que lo lleve a un liderazgo innovador y le permita

---

<sup>47</sup> Disponible en: El Hospital y Empresa. Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl. Colombia Medellín. Editor Julio Ernesto Toro.2001

apreciar realmente la importante función que cumple no sólo como “curador de enfermedades”, sino también como un protagonista de de la paz, el bienestar y el desarrollo económico y social del país. Todo ello sin olvidar el sentido fundamental de su actividad, el ser humano.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Ibidem.

## 9. DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA

El Departamento del Cauca se encuentra localizado en el suroeste del país. Limita al norte con los departamentos del Valle del Cauca y Tolima, al oriente con los departamentos de Huila y Caquetá, al sur con los departamentos de Putumayo y Nariño, y al occidente con el océano Pacífico. Fue creado por la Constitución de 1886. Tiene un territorio de 29.308 km<sup>2</sup>, integrado por 41 municipios.

- **Densidad:** 46.66 Hab/Km<sup>2</sup>
  
- **Capital:** Popayán
  
- **Población:** Según el Censo de 2005 hecho por el DANE, la población del Cauca es de 1.244.886 habitantes, de los cuales el 39% (483.947 personas) reside en las cabeceras municipales. En 2005, 247.987 personas, 21,50% de la población, se declaró indígena, el segundo departamento con mayor número de indígenas, mientras que 256.042 se declararon afro colombianos, 22,19% de la población del departamento. El 59% se declaró sin pertenencia étnica, uno de los índices más bajos del país. Según el DANE la Proyección de la población en el 2010 en el departamento del Cauca es de 1, 486,750 habitantes<sup>49</sup>
  
- **Salud:** El análisis de la situación de afiliados al régimen de seguridad social guarda una estrecha relación con otras estadísticas de pobreza del departamento. Es decir, una alta participación del régimen subsidiado y un porcentaje pequeño de población en el régimen contributivo. Según las cifras de la secretaria de salud del Departamento de Cauca, en febrero de

---

<sup>49</sup>DANE, Censo 2005.

2010 existe 1.442.947 de personas afiliadas al sistema de aseguramiento en salud. Entre vinculados 170.320 (11.8%), subsidiados 943.754 (65.4 %) y afiliadas al régimen contributivo 323.873 (22.4 %).

- En la mayoría de los municipios, la población asegurada está cobijada por el sistema subsidiado.<sup>50</sup>
  
- **Actividades Socioeconómicas:** Las actividades económicas que se desarrollan en el Cauca son variadas, entre las que sobresalen la agricultura, la ganadería, la minería, el comercio, la explotación de madera, el turismo y los servicios. Cultivan caña de azúcar, plátano, maíz, café, cacao, frijol, anís y papa en los municipios de Almaguer, Balboa, Bolívar, Cajibío, Corinto, Silvia, Santander de Quilichao y Caloto. La actividad ganadera, que ha favorecido la producción de leche y carne, se desarrolla en los municipios de Balboa, Almaguer, Caloto, Corinto, Toribio, Mercaderes y Miranda. La explotación de oro es una actividad que se ha llevado a cabo desde el periodo prehispánico y con mayor impulso durante la colonia, cuando se introdujeron esclavos para el laboreo de las minas.

Los municipios mineros son Almaguer, Balboa, Cajibío, Caloto, Guapí, Inzá, Jambaló, Miranda, Morales, Páez o Belalcázar, Puracé y Toribio.

La explotación forestal se hace en Argelia, Balboa, Cajibío, El Tambo, López de Micay y Santa Rosa. El turismo, el comercio y los servicios se orientan desde Popayán.

---

<sup>50</sup> Secretaría de salud del Departamento del Cauca

Entre los lugares turísticos del Cauca están Popayán, el macizo Colombiano, los volcanes de Puracé y Sotará, la población de Silvia y demás poblaciones indígenas.<sup>51</sup>

## **9.1 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE EL TAMBO – CAUCA**

### **9.1.1 Historia del Municipio**

El municipio de El Tambo fue declarado municipio mediante ordenanzas 45 de 1914, 36 de 1916 y 27 de 1921. Según los documentos que reposan en el Instituto de Investigaciones históricas, la fecha de fundación corresponde al 15 de septiembre de 1641. El municipio debe su nombre a la existencia de posadas o chozas provisionales (“tambos” o “tambitos” - vocablos indígenas) que eran construidas en sitios donde terminaba una jornada de viaje y que servían de albergue a viajeros, localizados en gran número de parcelas en Chisquío, Chapa, Alto del Rey y La Cuchilla.

### **9.1.2 Ubicación general**

El Tambo se localiza al centro occidente del Departamento del Cauca, con un área de 2.840.05 Km<sup>2</sup> ocupando el primer lugar en extensión dentro del Departamento, la cabecera municipal dista 33 kilómetros de Popayán

### **9.1.3 Límites geográficos**

- **Norte:** López de Micay
- **Sur:** Patía, Argelia, La Sierra
- **Occidente:** Guapi
- **Oriente:** Morales, Cajibío, Popayán y Rosas

---

<sup>51</sup> Gobernación del Departamento del Cauca



#### **9.1.4 Extensión**

- Área Urbana: 0.63 Km<sup>2</sup>
- Área Rural: 2.839.42 Km<sup>2</sup>

#### **9.1.5 Demografía**

La población del municipio está conformada por mestizos, negros y blancos. Los indígenas de la región se encuentran en bajo número de población localizados como comunidades guambianas y paéz en los sectores de Munchique y Playa Rica. La población de etnia negra se ubica en la región de clima cálido y en la vereda Las Botas, un alto porcentaje de campesinos son de origen antioqueño, caldense, valluno, tolimense, huilense y nariñense, así como de otras zonas del Cauca, tales como Bolívar, Almaguer, Argelia y Balboa.

Según los resultados del Censo General realizado por el DANE para el año 2005 el municipio cuenta con 37.883 habitantes, distribuidos de la siguiente manera: 5.810 habitantes, que conforman el 15.34%, localizados en la cabecera municipal y 32.073 habitantes, que representan el 84.66 %, localizados en el área rural.

#### **9.1.6 Salud**

El análisis de la situación de afiliados al régimen de seguridad social es, una alta participación del régimen subsidiado y un porcentaje pequeño de población en el régimen contributivo. Según las cifras de la secretaria de salud del municipio Tambo Cauca, en febrero de 2010 existe 52,080 de personas afiliadas al sistema de aseguramiento en salud. Entre vinculados 7,341 (14%), subsidiados 43,779 (84 %) y afiliadas al régimen contributivo 960 (1.8 %).

### **9.1.7 Actividades Socioeconómicas**

Las principales actividades económicas son la agricultura (café, caña, plátano, maíz), la minería (oro, cal, hierro, carbón) y la explotación forestal. Entre los lugares de interés turístico destacan El Asomadero, Cerro Santana, Cerro Munchique, La Caverna, el Parque nacional Munchique y la Piedra de Yunta.<sup>52</sup>

## **9.2 ANTECEDENTES DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES “EL TAMBO”**

La Fundación de El Hospital Santa María de El Tambo Cauca, se creó mediante la organización de una Junta conformada por los Tambeños EFRAÍN HIDROBO, MARINA DE OROZCO, FILOMENA DE CORREA, HERNANDO PAZ, SILVIO ARBOLEDA, y con la colaboración de las religiosas de la Comunidad de San Vicente de Paul como Sor ÁNGELA, quien era una persona muy eficiente y hacía las veces de Médico, Haciendo curaciones, atendiendo partos, prestando servicios odontológicos con muy buenos resultados; luego siguió funcionando bajo la dirección de la Hermana Sor MARÍA TERESA, persona con ideas progresistas para sacar adelante el Hospital y de allí que por su gran intervención, se le bautizó con el nombre de “SANTA MARÍA”.

Para el funcionamiento de El Hospital primero la Junta arrendó una casa que era de propiedad de la Señora JULIA MEDINA, que se encontraba ubicada donde hoy está construido el CAIPE, al lado de la casa Cural.

Luego el Hospital pasó a funcionar en la Casa Cural, donde Sor ODILA RICARDO la adecuó.

---

<sup>52</sup> Alcaldía Municipal del Tambo Cauca

Las personas que conformaban la Junta y fundadores de El Hospital Santa María, desempeñaban su cargo Ad Honorem y el Secretario Señor SILVIO ARBOLEDA rendía cuentas al Servicio de Salud. Las únicas personas que recibían sueldo en ese tiempo eran la Hermana y el Médico del cual solo se sabe que era de origen Costeño.

- **1947:** Se compra al señor JUAN SOLARTE el lote donde funciona hoy el Hospital.
- **1980:** La Federación de Cafeteros entrega las Instalaciones locativas donde funciona Hoy el Hospital. Desaparece así la Junta, dependiendo El Hospital desde este momento directamente del Servicio de Salud Departamental.
- **1988:** Se nombra al Dr. GERMAN JAIR ARDILA como Medico Director del Hospital Local de El Tambo Cauca
- **2000:** El Hospital SANTA MARIA de El Tambo Cauca, se convierte en Empresa Social del Estado Hospital de El Tambo cauca.

### **9.3 MISIÓN**

Prestar un servicio ágil, oportuno, eficiente y equitativo, orientado por una filosofía de calidez, calidad y compromiso que permita en todo momento, cumplir con la función Social que como Empresa Social del Estado tiene el Hospital Nivel I de El Tambo Cauca, participando del desarrollo de las comunidades y contribuyendo al bienestar y calidad de vida de las personas.

## 9.4 VISIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital de El Tambo Cauca es una Institución que presta sus servicios de Promoción de la Salud, prevención de la enfermedad y atención de pacientes con la calidad y cantidad necesarias para satisfacer las necesidades de los habitantes del Municipio de El Tambo Cauca, siendo protagonista en la creación de mejores condiciones de Salud físicas, Psíquicas y Sociales para los individuos y las comunidades. La E.S.E. se proyecta como una empresa sólida, eficiente y eficaz en el cumplimiento de su misión, objetivos y metas, con viabilidad financiera y social.

**a) Valores Personales:** Humanidad, integralidad, honestidad y transparencia, responsabilidad, innovación.

**b) Valores Gerenciales:** Calidez, Eficiencia, Calidad, Liderazgo.

**c) E.S.E Hospital El Tambo...Cuenta Con los siguientes Servicios:**

- Consulta Externa Médica
- Odontológica
- Atención de urgencias
- Hospitalización para patologías de baja complejidad
- Laboratorio clínico
- RX
- Promoción y Prevención:

## **9.5 ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA**

- Vacunación según él, esquema del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI).
- Atención Preventiva en Salud Bucal.
- Atención del Parto.
- Atención al Recién Nacido.
- Atención en Planificación Familiar a hombres y mujeres.

## **9.6 ACTIVIDADES DE DETECCIÓN TEMPRANA**

- Detección temprana de las alteraciones del Crecimiento y Desarrollo (Menores de 10 años)
- Detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven (10-29 años)
- Detección temprana de las alteraciones del embarazo
- Detección temprana de las alteraciones del Adulto (mayor de 45 años)
- Detección temprana del cáncer de cuello uterino
- Detección temprana del cáncer de seno
- Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual

## **9.7 ATENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERÉS EN SALUD PÚBLICA**

- Bajo peso al nacer
- Alteraciones asociadas a la nutrición (Desnutrición proteico calórico y obesidad)
- Infección Respiratoria Aguda
- Enfermedad Diarreica Aguda / Cólera

- Tuberculosis Pulmonar y Extrapulmonar
- Meningitis Meningocóccica
- Asma Bronquial
- Fiebre reumática
- Fiebre Amarilla
- Vicios de refracción, Estrabismo, Cataratas.
- Enfermedades de Transmisión Sexual (Infección gonocócica, Sífilis, VIH/SIDA)
- Hipertensión arterial
- Hipertensión arterial y Hemorragias asociadas al embarazo
- Menor y Mujer Maltratados
- Diabetes Juvenil y del Adulto
- Malaria
- Dengue

## **10. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

El método permite una información de fuentes primarias y secundarias para luego entrar a la conceptualización y análisis de las prácticas asociadas frente a la Responsabilidad Social Empresarial en IPS Publicas de Primer Nivel de Atención en el Departamento del Cauca.

La idea impulsar la práctica de gestión de Responsabilidad Social Empresarial servirá como herramienta para mejorar la idoneidad de la empresa del Municipio. Caso Práctico: E.S.E “EL TAMBO”.

El proceso metodológico de investigación “ESTUDIO DE CASO” que se utilizó en el proyecto de RSE es parte integrante de la lógica, elemento esencial para ordenar nuestra ideas, nuestros pensamientos, para actuar correctamente; permitió encaminar el descubrimiento de nuevos conocimientos, buenas ideas creadoras de nuevas alternativas de solución, a la búsqueda e indagación del conjunto de procedimientos que debe seguir el espíritu humano para llegar más profundo, fácil y seguro a la comprobación de la verdad racional, sistematizada, verificables y por consiguiente fiable.

A continuación describimos las etapas del método de desarrollo en uso propuesto:

### **10.1. PERCEPCIÓN DE UN PROBLEMA**

Etapas de formulación del proyecto de investigación.

## **10.2 IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

En esta fase se aclaró la pregunta problema que introduce la tesis y establece los parámetros conceptuales a ser desarrollados en la investigación, con los cuales se construye el marco teórico.

## **10.3 ETAPA DE CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

Se constituye en el primer capítulo de la tesis permitiendo determinar las fuentes documentales y los autores de base en la construcción del documento de investigación.

## **10.4. SOLUCIÓN PROPUESTA**

- Realizar un diagnóstico que nos permita conocer la situación actual de la empresa E.S.E. TAMBO con respecto a RSE.
- Impulsar a un modelo de gestión de RSE servirá como herramienta para mejorar la competitividad de la empresa.

## **10.5 VIABILIDAD DE LA SOLUCIÓN**

La propuesta de impulsar las prácticas de gestión de Responsabilidad Social Empresarial servirá como herramienta para conocer el estado actual de la empresa y tomar decisiones futuras para encaminar dicha institución por un buen camino frente al tema expuesto.



## **10.6 SOLUCIÓN DEL PROBLEMA MEDIANTE LA ACCIÓN**

La técnica a utilizar en el trabajo de campo será:

La entrevista, la cual pretermirá al grupo conocer información del tema mediante opiniones que reflejan ciertas maneras y formas de comprender hechos. Dirigido a los administradores, empleados de la E.S.E., grupos políticos, habitantes de la zona urbana y rural del Municipio del Tambo Cauca. Se diseñaron preguntas abiertas y cerradas.

## **10.7 ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES**

Este contraste previo facilitara la elaboración de algunas conclusiones preliminares, cuyo resultado nos permitirá determinar las dimensiones del ser y el aparentar la RSE en las empresas de salud de primer nivel del Departamento del Cauca.

## **10.8 ETAPA DE RESULTADOS**

Propuesta piloto para medir la RSE con enfoque comunicacional: consideramos hacer un ejercicio de reflexión académica mediante el cual proponemos una definición posible de RSE con enfoque comunicacional, acompañado de un modelo de ponderación específico sobre algunas empresas representativas de Colombia, tomando como base los diferentes factores y dimensiones corporativas para medir el grado de RSE en sus prácticas organizacionales.

La importancia de la estrategia metodológica nos representa la manera de organizar el proceso de la investigación. La descripción, el análisis y la valoración

crítica de los métodos de investigación que nos lleva por el camino lógico para llegar al conocimiento y resultados.

**Metodología → investigación = conocimiento y resultados.**

La metodología es un elemento necesario en la investigación, ya que sin ella no sería fácil demostrar la validez objetiva de nuestro propósito, se necesita pensar en la manera de enfocar adecuadamente las acciones del proyecto.

## 11. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada a cuatro personas del Municipio del Tambo del Departamento del Cauca.

### 11.1 ANÁLISIS EXTERNO.

Concepto de responsabilidad social empresarial de los propietarios o accionistas

**Nombre:** DR. HUGO FERNEY BOLAÑOS (ALCALDE)

**Cargo:** PRESIDENTE JUNTA ADMINISTRADORA E.S.E EL TAMBO

#### 11.1.1 ¿Qué significa para usted Responsabilidad Social Empresarial?

*“Básicamente la Responsabilidad Social dentro de nuestra Empresa Social del Estado es las acciones que tienden a mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes por fuera de la función misional de la E.S.E misma”.*

#### 11.1.2 ¿Considera usted que aporta a la responsabilidad social de la E.S.E. “EL TAMBO”, y como lo hace?

*“Sin duda alguna porque la visión misional de la E.S.E. es prestar el servicio de salud exclusivamente, pero aparte de eso la empresa social del estado presta servicios que no están contemplados en su misión y visión que ayudan a mejorar como lo dijimos anteriormente la calidad de vida de los habitantes del municipio del Tambo, es así como nuestra empresa social del estado presta en la parte de infraestructura presta los servicios de capacitación en diferentes sectores,*

*capacitación a las juntas de acción comunal, capacitación a las gestiones comunitarias en temas no solamente relacionados con la salud sino en temas diferentes de la comunidad, así mismo la parte misional la Empresa Social del Estado cumple con funciones como el de educación, en los sectores rurales el del servicio de transporte..... de pasajeros en vehículos de nuestra empresa social de estado en diferentes actividades, cumplimos también con la parte misional de el plan de desarrollo por la grandeza del Tambo y obviamente que es parte de la gestión que no está contemplada en la misión de nuestra E.S.E”.*

**11.1.3 ¿Ha implementado usted políticas donde las empresas o instituciones del municipio tengan consideraciones de derechos humanos en sus operaciones?**

*“Claro que si, los derechos humanos, se respetan cuando nuestras empresas cumplen con sus objetivos misionales como es el tema de salud en caso de la empresa social del estado prestar un buen servicio de salud a los 44.000 afiliados del sistema de salud de nuestro municipio en la empresa industrial y comercial del estado del acueducto alcantarillado y aseo adicionalmente también prestar el servicio de agua potable y saneamiento básico esto es cumplir con los derechos humanos esto es un cumplimiento básico de derechos humanos dentro de la Constitución Política Nacional”.*

**11.1.4 ¿Cree usted que las instituciones deben establecer voluntariamente o por ley Códigos de Conducta como parte de la RSE?**

*“Muchas empresas del país solamente les interesa la parte de rentabilidad económica mas no la rentabilidad social sobre todo en el sistema de salud hoy que el sistema de salud es crítico a nivel nacional creo que tiene que contemplarse esa visión de empresas del estado de salud tendientes a mejorar la calidad de vida y a tener rentabilidad social que se ha olvidado mucho por parte del sistema de salud, hoy las empresas de salud ven a las personas no como pacientes o usuarios sino*

*que los ve como clientes y esto hace que se pierda mucho la parte... social dentro de las comunidades”.*

**11.1.5 ¿Ha considerado castigar o sancionar a una empresa o comunidad por no ser socialmente responsable con el medio ambiente?**

*“Lo que constituye la ley no, nosotros constitucionalmente como alcaldía municipal hacemos cumplir la ley.*

*Las empresas que dañen el medio ambiente pues obviamente que tienen que pagar sus consecuencias no solamente por políticas del municipio sino la misma constitución y la misma ley 99 que así lo consagra la ley 99 que vela por los derechos ambientales está contemplado lo que podemos hacer y lo que no podemos hacer actuar por fuera de la ley sería extralimitación de funciones”.*

**11.1.6 ¿Existen normas escritas sobre la organización y gestión del gobierno de la E.S.E?**

*“Si, nosotros tenemos primero los estatutos que contempla la Ley, adicionalmente la Ley 100 la 1122 las diferentes normas que el congreso de la república saca, no solamente para nuestra Empresa Social del Estado sino para toda las empresas sociales del estado del país y adicionalmente tenemos una norma que es el plan de gestión presentado por la gerencia a su periodo administrativo y que estamos evaluando cada año”.*

**11.1.7 ¿Cuál es su opinión sobre responsabilidad social en las instituciones prestadoras de salud?**

*“La red pública básicamente es la que tiene o realiza responsabilidad social en las comunidades sobre todo las de nivel 1, la red privada en el sistema de salud no*

*tienen tanta responsabilidad fiscal porque en este momento se ve la salud como un negocio no como un servicio obligatorio que tiene que prestarse a los usuarios obviamente esto tiene que cambiar y el próximo gobierno nacional tendrá que dar las normas o tendrá que presentar sus proyectos de ley de reforma al sistema de salud que en este momento es crítico porque se concilió como un negocio no como un servicio”.*

**11.1.8 ¿Cree usted que se están divulgando las normas del gobierno de su empresa al resto de grupos de interés?**

*“Claro que si continuamente dentro de los concejos comunitarios de gobierno que desarrolla la administración municipal participa la Empresa Social del Estado divulgando sus competencias, sus responsabilidades y sus acciones dentro de los planes de gestión”.*

**11.1.9 ¿Existen mecanismos de control y auditoría para el gobierno de la empresa social del estado?**

*“Tenemos primero el control de la comunidad como son las ligas de usuarios que controlan la actuación administrativa y las actuaciones que tenga nuestros funcionarios de la empresa social del estado, segundo los mismos controles que tienen las entidades del estado como son: la superintendencia de salud, la contraloría , la procuraduría y en fin todos los controles del estado adicionalmente en nuestra empresa social del estado cuenta con revisoría fiscal quien le hace una auditoria permanente a las actuaciones administrativas, aparte de eso que estamos vigilados por la secretaria de salud del departamento claro que la Empresas Sociales del Estado en estos momentos cuenta con todos los organismos de control que a veces pueden desgastar mucho las gestiones administrativas porque como pasa en las entidades públicas la mitad del tiempo se dedican a rendir informes a organismos de control y son los mismos informes, creo que a veces hay demasiado control y los mecanismos no son acertados para hacer un control efectivo como debería de ser”.*

## **11.2 INTERPRETACIÓN**

Al realizar una interpretación de las respuestas proporcionadas por el señor Alcalde consideramos que dentro de sus conceptos y aplicaciones se tiene en cuenta la RSE; pero sus bases se encuentran fundamentadas y orientadas al enfoque específico de sus planes de gobierno y los objetivos de la E.S.E HOSPITAL EL TAMBO.

El Alcalde hace énfasis en que la ESE presta servicios que no están contemplados dentro de la misión tendientes a mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de El Tambo, mostrándonos así que lo correcto de una empresa es ir más allá de lo planteado en la misión, en fin estos organismos públicos Alcaldía y Hospital trabajan conjuntamente con un enfoque hacia el cumplimiento de leyes, practicas éticas, respeto a los derechos humanos y la conservación del medio ambiente lo cual nos da una visión acerca de que se tiene en cuenta los campos de acción de la RSE con el objetivo de beneficiar a los grupos de interés que hacen parte de su comunidad.

## **11.3 ENCUESTA GERENTE Y /O AREA ADMINISTRATIVA**

**Nombre:** ARNOL IVAN IDROBO LASSO

**Área :** ADMINISTRATIVA

**Cargo :** GERENTE

### **11.3.1 ¿Sabe usted o Ha escuchado cuál el significado de Responsabilidad Social?**

*“Pues no tengo muy claro el concepto pero podríamos decir que la RS en una empresa como las E.S.E parten desde lo misional ósea cumplir cabalmente con*

*todas nuestras funciones establecidas tanto en las normas como las mismas que hemos adoptado en el ámbito local pero no podemos desconocer que existen unos factores que conllevan a esa responsabilidad como pues el compromiso una serie de valores la proyección que debemos hacer en el ámbito comunitario el eficiente manejo de los recursos, la protección del medio ambiente entonces pues para nosotros esa responsabilidad enmarca casi que no solo el funcionamiento de la empresa si no el afectar lo menos posible el entorno en el cual nos desenvolvemos”.*

### **11.3.2 ¿Cuál cree usted que sean los Objetivos específicos en la RSE?**

*“Bueno yo diría que hay tres objetivos que son fundamentales uno como le digo es cumplir con la parte misional de ahí parte pues el desarrollo de cualquier empresa cumplir cabalmente con lo que debe hacer, el segundo es que siempre cuando es una empresa de tipo o que tiene una función social debe hacer proyección comunitaria y el tercero es que debe ser viable financieramente y competitiva en el mercado, con esa tres cosas garantizamos que la atención va perdurar en el tiempo que va a tener un beneficio a nivel comunitario y que a la vez pues el cumplir con las funciones misionales nos va dar garantía de que tanto los usuarios como... quienes prestan el servicio pues estén satisfechos con lo que se imparte a través de la E.S.E hospital El Tambo”*

### **11.3.3 ¿Cree usted que las Instituciones prestadoras de salud deben establecer voluntariamente o por ley Códigos de Conducta como parte de la RSE?**

*“Bueno la ley es muy amplia y nos obliga básicamente a cumplir con una serie de requisitos para llegar a esta responsabilidad social pero también es importante la voluntad que se pueda tener desde el equipo administrativo para establecer algunos códigos ya sea de comportamiento en el mismo funcionamiento por que la responsabilidad social no solo está enmarcada dentro de la ley si no que tiene*



*un sentido de responsabilidad de la parte administrativa donde identificamos alguna falencia y a partir de ahí debemos nosotros adoptar los correctivos así no estén estipulados dentro de las normas entonces yo pienso que ahí parte de las dos cosas no; a lo que nos obligan las normas y a la voluntad que pudiera tener la parte administrativa para el establecimiento de códigos propios”.*

**11.3.4 ¿Su empresa cuenta con políticas o estrategias de RSE, existe un cargo o área específica responsable de esta?**

*“No en el momento no tenemos un cargo que sea específico para trabajar el tema de la responsabilidad social tenemos algunas actividades que están enmarcadas dentro la responsabilidad social pero no hemos destinado una persona que se encargue de eso además de que nuestro radio de acción o nuestras actividades son muy amplias entonces contemplan como le decía desde la parte administrativa hasta la parte operativa un gran número de actividades que podríamos decir se están trabajando de manera suelta pero que somos conscientes de que hacen parte de esa responsabilidad empresarial”.*

**11.3.5 A su criterio, ¿Cuál es la principal razón para que una empresa sea socialmente responsable?**

*“Bueno yo diría que aquí volvemos a tocar lo que mencione anteriormente en los objetivos para que sea socialmente responsable las empresas deben pues partir desde su razón desde ser desde su misión como lo decíamos hacer o desarrollar bien cada una de sus funciones cumplirlas a cabalidad y lo otro es que nos permita hacer una proyección que la gente lo vea de la misma manera porque a la final ellos son los que reciben los beneficios entonces cuando uno hace las cosas bien pues generalmente eso para nuestro caso nuestros usuarios o clientes como los podríamos llamar hoy en día se van a sentir satisfechos entonces el buen cumplimiento de cada una de nuestras funciones y el lograr hacer una proyección*

*hacia la comunidad pues son como las razones fundamentales para que una empresa demuestre esa responsabilidad social” .*

**11.3.6 ¿Tiene la empresa mecanismos o medios para difundir, todas las actividades relacionadas con Responsabilidad Social ofrecidos por la empresa a la familia de los de los empleados? Enumere algunas de esas actividades**

*“Para eso tenemos algunas... como decirlo bueno no es si una oficina si no un puesto a través de cual difundimos no solo la información en el ámbito asistencial si no también en el ámbito empresarial donde involucramos a nuestros pacientes y a cada uno de nuestros trabajadores como parte fundamental del proceso en la prestación del servicio con los empleados pues hemos logrado fortalecer un programa que se llama bienestar social donde podemos involucrar no solo el empleado si no también su entorno familiar entonces esto nos ha dado un sentido .... mas integral de responsabilidad sobre el trabajador donde no lo miramos simplemente en lo que nos pueda rendir frente a cada una de sus funciones o del trabajo que le es asignado sino que tratamos de mirar todo su entorno porque de eso depende el que él lo haga o que desempeñe sus funciones pues a cabalidad en muchos casos el tener una alteración a nivel familiar se va a ver reflejado en el desempeño de sus labores entonces tratamos de darle un enfoque más integral y hemos logrado a través del programa de bienestar social brindar estos espacios donde podamos darle satisfacción no solo al empleado si no también pues a su grupo familiar”.*

**11.3.7 ¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?**

*“En este momento no, estamos destinando algunos recursos para empezar a desarrollar proyectos que tienen un componente social y un componente clínico pero básicamente no tenemos proyectos destinados estrictamente a esta área”.*

#### **11.4 INTERPRETACIÓN**

El Gerente de la ESE nos describe un conocimiento un poco más amplio sobre RSE resaltado practicas éticas como el manejo eficiente de recursos, la protección de medio ambiente, el establecimiento de valores y la proyección comunitaria que por supuesto son ejercidas dentro de la ESE dándole un perfil de Empresa estable, viable y competitiva en el mercado, para así garantizar que la atención se mantenga en el tiempo garantizando tanto a los usuarios como a quienes prestan el servicio estén satisfechos con lo que ofrece a través de la E.S.E

Aunque la ESE no cuenta con área destinada a promover la actividades de la RSE los administrativos en cabeza de su gerente son consientes que están entrando en este campo y que muchas de sus actividades están dentro de ese marco, es de resaltar que este proceso de divulgación de todas las acciones que el hospital promueve en beneficio de todo su entorno ya sean empleados, usuarios y comunidad en general se está iniciando. Cabe anotar que el gerente lleva tan solo 5 meses en su cargo y está trabajando por mejorar la calidad de los servicios de salud, el compromiso con sus empleados y sus familias, el cuidado y compromiso con el medio ambiente y las relaciones con la comunidad, reflejándose positivamente.

#### **11.5 ENCUESTA “CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN”**

**Nombre:** ARNOL IVAN IDROBO LASSO

**Área :** ADMINISTRATIVA

**Cargo :** GERENTE

**11.5.1 ¿Ha definido la organización su misión y visión con una orientación hacia la Responsabilidad Social Empresarial y la ha difundido entre todos los grupos de interés?**

*“Bueno la definición tanto de la misión como la visión siempre han tenido el enfoque de la responsabilidad social es mas nuestro actuar y nuestra parte misional hace referencia a lo social y en el sentido de que somos una empresa pues siempre buscamos tanto el beneficio de la comunidad dando esos beneficios sociales así mismo como los de la empresa salvaguardando los intereses tanto financieros como organizativos entonces está inmerso dentro de la misma visión y misión ese sentido de responsabilidad social que deben tener pues todas las E.S.E ”.*

**11.5.2 ¿La organización posee uno reglamento de ética, qué oriente y asesore a los empleados con regularidad y promueva revisiones periódicas del código?**

*“Si en este momento ya contamos con el reglamento de ética ya tenemos el acto administrativo por el cual se adopto y están establecidas la periodicidad no solo de las evaluaciones si no de cada una de las acciones que están incluidas para su revisión a cargo de pues de la oficina administrativa enmarcado en los diferentes ámbitos tanto asistenciales como administrativos porque pues en nuestra empresa debemos hacer esa diferencia no; Hay unos valores que están enmarcados más en la parte asistencial que es en la prestación del servicio y otros pues en la parte administrativa pero en si ya todos tienen conocimiento del código que se adopto y se está haciendo la aplicación del mismo”.*

### **11.5.3 ¿Los valores de la organización están documentados y divulgados de forma clara y transparente a todos los grupos de interés de la empresa?**

*“Bueno aquí estamos avanzando en el proceso ya se adelanto como le dije el proceso de la adopción eso hace parte de la documentación tenemos todo documentado ya la divulgación es algo que nos ha traído algunos retrasos se ha avanzado con algunos grupos pero nos hace falta todavía llegar a todo el personal, con los grupos sobre los que hemos logrado avanzar pues se está haciendo la aplicación del código y los documentos lo pueden corroborar pero nos hace falta todavía avanzar un poco a diversos grupos de la empresa”.*

### **11.5.4 ¿Existen procesos consecuentes de formación y divulgación de los valores tanto para los empleados como para los asociados externos?**

*“Bueno el proceso de formación y divulgación lo venimos trabajando a través de los planes de capacitación donde se.... tiene un gran contenido de la parte de la responsabilidad social de los valores que maneja la empresa y se trabaja paralelamente tanto el cliente interno como el cliente externo para nosotros son igual de importantes los usuarios que hacen a diario presencia en cada uno de nuestros servicios como quienes los prestan entonces se deben tener muy en cuenta también en el ámbito laboral, darle ese tipo de beneficios a los empleados para que los conozcan y ellos mismos se encarguen pues de hacer la divulgación en cada uno de sus puestos de trabajo”.*

## **11.6 INTERPRETACIÓN**

Según lo expresado anteriormente consideramos que existe un compromiso del hospital tanto con las personas que trabajan en ese ámbito como con la sociedad porque dentro de la planeación y diseño de la misión y visión se hace un enfoque en ética, valores, también al hacer referencia a la parte administrativa y financiera creemos que todo está relacionado porque este es un proceso en donde se

involucran varios aspectos para que haya un equilibrio y para que todo funcione armónicamente, si existen bases y pautas sobre la RSE pero en otro concepto y sobre bases que es necesario reforzar y contribuir para que exista términos más sólidos con los que pueda desarrollar sus actividades de una manera más integral y fortalecer todos los proyectos y programas de la sociedad.

Sin embargo es consciente de la necesidad de seguir avanzando en actividades que involucren a todas las personas que trabajan en esta institución, como de todos los ciudadanos hacia el fomento de nuevas y mejores prácticas encaminadas a generar compromiso ciudadano.

## **11.7 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COMUNIDAD**

**Nombre:** AIDE LOPEZ

**Cargo:** DOCENTE COMUNIDAD DEL TAMBO

**Responsabilidad social:** es mantener un comportamiento ético y transparente, contribuir al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar social, tener en cuenta las expectativas de las comunidades, respetar las leyes aplicables y ser coherente con las normas, contribuir al cuidado del medio ambiente.

**11.7.1 Conociendo el significado de Responsabilidad Social Empresarial. ¿Usted podría expresarnos si la Junta Directiva de la E.S.E HOSPITAL EL TAMBO ha tomado políticas sobre el tema de responsabilidad social en el municipio?**

*“Haber realmente yo no conozco mucho frente a las acciones de la junta directiva ósea no podría, serian supuestos no, no tengo la información no tengo el*

conocimiento frente a que hace o a que políticas de acción realiza la junta directiva”.

**11.7.2 ¿Considera usted que la E.S.E HOSPITAL EL TAMBO ha mostrado practicas de responsabilidad social frente a la comunidad?**

*“Bueno respecto a medio ambiente pienso o por lo menos lo que uno puede observar desde afuera es que hay una preocupación como por el reciclaje tal vez, separación de basuras en cuanto a protección del medio ambiente sin embargo yo diría que como una entidad que se preocupa por la salud sus acciones deberían ser un poco más allá más hacia propiciar en la comunidad una formación que permita un ambiente saludable en su conjunto, por ejemplo acá tenemos problemas en la cabecera municipal , tenemos problemas a nivel del municipio ecológicos graves fuertes me parece que en las instituciones se debería ser más contundentes en realizar acciones que permitan empezar a por lo menos a frenar las acciones negativas medioambientales que estamos haciendo” .*

**11.7.3 ¿Consideras que aportas a la responsabilidad social como miembro de la comunidad del Tambo Cauca? ¿Cuál es tu aporte?**

*“Nosotros desde la corporación maestra vida nuestro... eje central del trabajo es la formación en protección ambiental desde los niños, entonces trabajamos en torno a fortalecer una cultura de protección ambiental desde los niños pequeñitos hasta los chicos que ya terminan como técnicos y ahora con el grupo de tecnólogos que estamos trabajando en integración con el Sena, ósea yo pienso que todos debemos asumir la responsabilidad social... como un compromiso frente al planeta y frente a la comunidad es decir.... no debería nadie excluirse de eso, nosotros lo estamos realizando”.*

#### **11.7.4 ¿Cómo crees que el hospital sea socialmente responsable frente a la comunidad?**

*“Como debería ser, pues un poco lo planteaba antes yo creo que también hay que trabajar en torno a la prevención de la enfermedad, no únicamente al tratamiento que también es importante desde luego pero además de eso trabajar en torno a la prevención que tiene que ver con muchos aspectos, uno la nutrición, orientar a las familias como propiciar o propender por un alimento sano para su familia, alejarse de los contaminantes, de los colorantes, de los azúcares refinados que generan daño a la salud ese es nuestro primer medio ambiente, nuestro propio organismo, entonces en ese aspecto pienso que debería hacerse un trabajo mucho más amplio, no bastan las vacunas pienso yo, es más de acciones de formación a las familias que pueden ser de realización cotidiana y que permitan que haya una prevención de enfermedades, además de eso pues no solo es la salud no, también es el saneamiento cómo se vive higiénicamente creo que en esa parte se podría hacer un mejor trabajo más aun cuando salud tiene un buen presupuesto, el mayor presupuesto del municipio, es el porcentaje más alto ... para salud”.*

#### **11.7.5 ¿El hospital participa activamente contribuyendo con los recursos humanos y/o financieros en procesos de elaboración de propuestas de interés público y de carácter social?**

*“Yo no conozco, no podría opinar ahí, no conozco sí, que acciones están propuestas o planteadas, planeadas”.*

#### **11.7.6 ¿El Hospital incluye la acción social y a sus responsables en el proceso general de planeamiento estratégico comunitario?**

*“Pues que yo me haya dado cuenta bueno, algún tiempo hubo un trabajo con algo que se llamo Escuelas saludables no, que yo creo de ahí pienso que era una acción social buena porque estaba ligado salud y educación que es algo muy importante, en este momento no conozco que haya, pues seguramente es que no*



*tengo la información no he buscado esa información me imagino que debe haberse claro”.*

## **11.8 INTERPRETACIÓN**

Después de haber orientado y explicado el significado de RSE según lo expresado por la Docente consideramos que no existe un concepto claro de que acciones deben considerarse dentro de este aspecto pero al interpretar el contenido de sus palabras podemos darnos cuenta que si existe la práctica de RSE en la institución porque las actividades que se desarrollan se enmarcan dentro de lo que se considera RSE, lo que hace falta es profundizar, socializar y dar a conocer todos los aspectos y actividades para que la comunidad se sienta más identificada con la terminología, además para que se logre incorporar muchas otras actividades que permitan involucrar más la RSE, como tal cabe anotar que observamos que la persona entrevistada no tiene claro o desconoce muchas de las acciones ejecuta el hospital.

## **11.9 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LOS USUARIOS/CONSUMIDORES**

**Usuarios:** CONSUMIDORES

**Nombre:** DENIO ORDOÑEZ

**Cargo:** USUARIO E.S.E

### **11.9.1 ¿Cómo es la atención que le ofrece el personal de esta Entidad cuando usted utiliza sus servicios?**

*“Bueno en cuanto a mí respecta pues la atención ha sido excelente, muy diligente cuando lo he necesitado pues me han atendido muy bien”.*

**11.9.2 ¿El Hospital tiene procesos internos de rápida respuesta y acción cuando suceden daños a los pacientes?**

*“Bueno a mi no me ha sucedido un caso especial pero si tengo conocimiento de que se ha atendido muy bien a los pacientes que han tenido alguna dificultad”.*

**11.9.3 ¿El hospital gestiona las reclamaciones y sugerencias de los usuarios y les da siempre alguna respuesta?**

*“Si tengo entendido que hay una oficina de atención al usuario la que trata de resolver las dudas y los inconvenientes que tienen los pacientes”.*

**11.9.4 ¿El hospital Mantiene relaciones con la agrupación de usuarios de su entorno?**

*“Si definitivamente mantienen contacto permanente con la asociación de usuarios, de hecho programan periódicamente unas reuniones en las que se socializan los problemas que tengan los usuarios e igualmente las dificultades que tiene el hospital para prestar los servicios”.*

**11.9.5 ¿El hospital tiene una política de renovación que dé respuesta efectiva a las nuevas solicitudes de sus usuarios?**

*“Me parece que sí, creo que es bastante eficiente en cuanto a las respuestas que se da a la comunidad cuando tienen algún inconveniente en la prestación del servicio, o cuando menos cuando el hospital no puede llegar a las regiones bastante apartadas pues busca algún medio de poder solucionar inconvenientes que tienen los pacientes”.*

**11.9.6 ¿Cómo es la atención que le ofrece el personal de esta Entidad cuando usted utiliza sus servicios?**

*“Pues a pesar de que el año pasado habían muchas quejas sobre el funcionamiento del hospital y sobre la atención a los usuarios, vemos que este año ha mejorado porque el nuevo gerente a tomado correctivos sobre estos*

*casos, cuando se atiende mal a una persona el habla con el funcionario para que atienda bien a estas personas”.*

**11.9.7 ¿El Hospital tiene procesos internos de rápida respuesta y acción cuando suceden daños a los pacientes?**

*“Sí, porque lo que el gerente nos comentaba que existe el SIAU la oficina de atención al usuario”.*

**11.9.8 ¿El hospital gestiona las reclamaciones y sugerencias de los usuarios y les da siempre alguna respuesta?**

*“Si, también si”.*

**11.9.9 ¿El hospital Mantiene las relaciones con la agrupación de usuarios y de su entorno?**

*“Pues no la mantiene así.... hasta el momento pues tenía entendido de que el hospital no tenía una relación con lo que se maneja aquí en el municipio con la liga de usuarios debido a eso en el concejo municipal se cito al Gerente del hospital, al presidente de la liga de usuarios para tocar todos estos puntos donde se llego a un acuerdo de que van a tener una comunicación directa con los representantes de la liga de usuarios que son los representantes de la comunidad y los que miran estas quejas y se las van a transmitir al Gerente del hospital”.*

**11.9.10 ¿El hospital tiene una política de renovación que dé respuesta efectiva a las nuevas solicitudes de sus usuarios?**

*“Esta él... hay un buzón de sugerencias, nos comentaba el Gerente de que... pues en un tiempo determinado abren ese buzón de sugerencias toman un acta y yo pienso que de ahí le dan la respuesta a los usuarios y las solicitudes”.*

## **11.10 INTERPRETACIÓN**

Las 2 personas entrevistadas como usuarios del hospital manifiestan que en la empresa existen aspectos positivos y aspectos a mejorar, y se aprecia que si se tiene conocimiento acerca de todas acciones que la entidad promueve hacia todo su entorno, también ellos expresan que aunque a veces surgen inconvenientes para la atención y la prestación de los servicios estos han ido mejorando satisfactoriamente gracias a que actualmente existe un compromiso por parte de todos los involucrados en este sector, logrando concertar reuniones con el personal administrativo y el Concejo Municipal, tendientes a mejorar los aspectos en donde existen las falencias, además existe el SIAU que actualmente si está funcionando gracias a la actuación oportuna y eficaz de la nueva Gerencia garantizándole a los pacientes información suficiente y adecuada que les permita hacer efectivos sus derechos y así tomar decisiones en beneficio de la comunidad por lo se considera que la ESE si está adoptando practicas de RSE porque se observa el cambio positivo tendiente a preservar el bienestar social.

## **11.11 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AREA ASISTENCIAL**

**Nombre:** MARTHA CAMAYO

**Área :** ASISTENCIAL

**Cargo :** ENFERMERA JEFE

### **11.11.1 ¿Qué entiende por Responsabilidad social Empresarial?**

*“Entonces la responsabilidad social empresarial son todas aquellas actividades, el cumplimiento de las normas y las actividades que se hagan en pro del beneficio tanto a la comunidad como al medio ambiente”.*

### **11.11.2 ¿Por qué considera que es importante la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades salud?**

*“Porque en las entidades de salud el objetivo principal de ellos es brindar servicios de salud de calidad a las comunidades en las que están inmersas y eso es el punto de partida de la responsabilidad social empresarial que es ayudar a la comunidad”.*

### **11.11.3 ¿Qué acciones pueden considerarse Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Salud?**

*“Dentro de las actividades que se pueden considerar serian trato humanizado a todo el personal tanto de la misma E.S.E como a la comunidad a la que se le está prestando el servicio, ayudar que todas la actividades que se hagan estén dentro de la normas establecidas, con protocolos que se manejan dentro de las entidades hospitalarias y que dichas actividades no propendan a la contaminación ambiental si no recuperar el medio ambiente”.*

### **11.11.4 ¿Cómo practica la Responsabilidad Social Empresarial en sus actividades clínicas?**

*“La primera pues sería como el trato humanizado tratar a las personas desde viéndolos no como un paciente si no como una persona que está padeciendo una enfermedad y a los prestadores de los servicios como personas que necesitan un trato amable, las demás actividades que realizamos en el hospital todas se realizan dentro de las normas establecidas que se manejan y tratando de que las actividades como ya lo había dicho sean en beneficio del medio ambiente lo que manejamos aquí que es el reciclaje, el desecho de sustancias toxicas de una manera que no vayan a contaminar los ríos del departamento”.*

### **11.11.5 ¿Considera usted que en esta Entidad se practica la Responsabilidad Social Empresarial?**

*“En muchas de las actividades que hacemos obviamente que si, esta lo que ya les decía el desarrollo de las actividades encaminadas de acuerdo a la ley el manejo de todos los desechos que hacemos, con todos las normas evitando el daño ambiental”.*

### **11.12 INTERPRETACIÓN**

Según lo expresado por la Enfermera Jefe, la institución hace un enfoque relacionado con las buenas prácticas éticas en la parte clínica y con el medio ambiente, lo cual da a entender que en sus actividades se implementa todo lo relacionado con la prestación de un servicio con calidad, y respeto hacia el paciente, de esta manera entendemos que si existe acciones relacionadas con la RSE pero que hasta el momento no tienen una idea o concepto claro sobre todo lo que esta abarca y solo hace enfoque en lo que ella desarrolla en su ámbito laboral.

### **11.13 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AREA ASISTENCIAL**

Nombre: **HENRY URBANO CAMPO**

Área : **CONSULTA EXTERNA**

Cargo : **MEDICO GENERAL**

#### **11.13.1 ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?**

*“Haber como Responsabilidad Social Empresarial: entiendo como el conjunto de acciones interdisciplinarias de una institución de salud que tienen como objetivo*

*el poder prestar una atención de salud a la comunidad con responsabilidad, con oportunidad y con ética teniendo en cuenta, la necesidades que tiene cada uno de ellos... de la comunidad”.*

#### **11.13.2 ¿Por qué considera que es importante la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades de salud?**

*“Pues es importante porque empezando de que cada uno de nosotros como trabajadores de la salud debemos tener ética en mi caso ética médica, cumplir con la normatividad vigente en salud, actuar bajo los protocolos para brindarle una buena atención en salud a cada uno de los usuarios”.*

#### **11.13.3 ¿Qué acciones pueden considerarse Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Salud?**

*“En el sector salud pues primero sería llegar a las comunidades con prestación de servicios con calidad humana, calidad técnica brindar la atención necesaria, cumplir con la normatividad y pensar siempre en el paciente que necesita el servicio de salud”.*

#### **11.13.4 ¿Cómo practica la Responsabilidad Social Empresarial en sus actividades clínicas?**

*“Sería brindando una atención medica con calidez, con oportunidad, con calidad y sin discriminación a cada uno de los usuarios”.*

#### **11.13.5 ¿Considera usted que en esta Entidad se practica la Responsabilidad Social Empresarial?**

*“Si, yo creo que cada uno de los centros de producción o de las unidades aquí en la institución debe y tiene que trabajar como un engranaje para que en fin, la atención de los pacientes, pues sea con calidad y con responsabilidad”.*

## **11.14 INTERPRETACIÓN**

El Médico Henry enfatiza su concepto de RSE a todo lo relacionado con la prestación de los servicios de salud, los cuales deben ser con calidad, ética y responsabilidad para así garantizar que la atención para cada usuario sea de manera oportuna con el mínimo riesgo y específicamente indicada de acuerdo con su enfermedad, , lo cual se visualiza el compromiso ético que tiene como médico, y como empleado de la ESE; dando cumplimiento de estos principios y valores mencionados en la misión y visión donde se refleja la responsabilidad del Hospital de llevar bienestar a la sociedad . Con lo anterior podemos concluir que el médico conoce y aplica la RSE en todo lo concerniente a su práctica asistencial.

## **11.15 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL MEDIO AMBIENTE**

Nombre: **JESUS EDUARDO VALENCIA**

Área : **CONTROL INTERNO**

Cargo : **JEFE DE CONTROL INTERNO**

### **11.15.1 ¿Considera que la gestión ambiental de La E.S.E El Tambo contribuye con los propósitos de su negocio?**

*“Bueno nosotros en cuanto al medio ambiente y la gestión ambiental manejamos una serie de procedimientos y programas de la norma vigente en donde nos exige que debemos llevar un adecuado manejo desde la fuente, su clasificación y al final pues para su incineración que es lo manejamos acá, mediante eso estamos contribuyendo a que se le dé un destino final adecuado... pues para garantizar que el medio ambiente no presente deterioro”.*



**11.15.2 ¿Quién es el principal responsable de informar a la comunidad las prácticas sociales y medioambientales dentro de la ESE?**

*“Bueno el principal responsable siempre va ser o está encabezado por el Gerente de la E.S.E Hospital El Tambo sin embargo tenemos conformado un grupo de gestión ambiental que es el encargado... pues de realizar una serie de reuniones en donde se levantan actas y en donde se informa tanto a nivel interno como externo como estamos dentro del manejo de estos residuos, a nivel externo pues es la presentación de informes a los entes de control”.*

**11.15.3 ¿Apoya la ESE el cuidado del medio ambiente? ¿Cómo?**

*“Si se apoya y se apoya bastante bien porque estamos como te dije al principio haciendo una buena clasificación en la fuente tenemos un deposito intermedio en donde se almacena los residuos, están clasificados por... de riesgo biológico, los que son de riesgo no biológico y lo que es reciclable, lo que es de riesgo biológico pues se lo lleva la ruta externa para ser incinerados”.*

**11.15.4 ¿Qué normas ambientales cumple el hospital frente a la responsabilidad social?**

*“En normas ambientales nos basamos en el programa PGIRS en donde tenemos documentado cada una de las actividades que se deben de realizar para poder hacer un buen manejo de estos residuos”.*

**11.15.5 ¿Cuenta la empresa con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa?**

*“Si dentro del MECI manejamos diferentes políticas; políticas del desarrollo del talento humano, políticas de tecnología y también está incluido una política del medio ambiente en donde nos comprometemos para hacer una buena clasificación en donde tenemos un programa de capacitación para que el personal constantemente se entere de todo lo que tiene que ver con este manejo de residuos sólidos pues para cumplir con la norma”.*

#### **11.15.6 ¿La E.S.E está ayudando a un desarrollo sostenible su entorno?**

*“Si, por varias razones primero porque se le ha dado un destino final adecuado a los residuos de riesgo biológico, tenemos contratado con la empresa ASERHI que es la única que pues que está certificada por la secretaria departamental de salud para que haga ese tipo de transporte y incineración, la parte de riesgo no biológico que va a dar al relleno sanitario, y la parte de reciclaje que lo estamos manejando ahora acá al interior de la entidad entonces de esa manera estamos dándole una disposición final adecuada y eso sirve pues para que el entorno y el medio ambiente se vea beneficiado”.*

#### **11.16 INTERPRETACIÓN**

El hospital realiza un excelente proceso de clasificación de residuos de manera segura, saludable y limpia, evitando que se afecte de manera negativa el medio ambiente y garantizando a los usuarios de la ESE salud y seguridad en todas sus dependencias. El hospital muestra un compromiso firme con el medio ambiente, controlando, previniendo y disminuyendo los impactos ambientales generados por el servicio de salud; con esto resaltamos que la ESE está cumpliendo con las actividades de RSE como:

- El cumplimiento con toda la normatividad vigente en materia medioambiental, con actividades encaminadas a la consolidación de una conducta generalizada de respeto al medio ambiente.
- Establecimiento de programas para fomentar prácticas medioambientales, que produzcan el menor impacto, especialmente aquellos directamente derivados de la actividad hospitalaria.

- Proporcionar la apropiada formación e información medioambiental a todos los trabajadores indicando el manejo y clasificación de los residuos.
- Utilizar racionalmente los recursos naturales y la energía.

De esta manera determinamos que la ESE cumple con los parámetros establecidos de RSE con respecto al medio ambiente.

## **11.17 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PROVEEDORES**

**Nombre:** JUAN CARLOS MUÑOZ BRAVO.

**Área :** DROGUERIA ALIANZA

**Cargo :** GERENTE GENERAL

### **11.17.1 ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial?**

*“La RS como usted lo dice conlleva a título social que va enmarcada hacia los deberes y los derechos que debemos tener como empresa y la responsabilidad hacia el ser humano, entonces desde la perspectiva de droguerías Alianza hemos manejado unas políticas y es que entendemos que nosotros no vendemos ni medicamentos, no vendemos insumos, no vendemos catéteres, ni jeringas, nosotros vendemos salud, principiando desde el punto de vista. Entonces que nos hace entender esto que nuestra responsabilidad al momento de suministrar un medicamento, al momento de suministrar un insumo tiene que estar en todas las disposiciones técnicas como lo disponen la leyes con su registro INVIMA con sus buenas prácticas de manufactura que el medicamento y el insumo que llega al usuario, al beneficiario, a la persona que está buscando salud llegue en las mas ópticas condiciones posibles”.*

### **11.17.2 ¿Su empresa acoge prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?**

*“Claro desde el punto de vista, estamos precisamente... está en curso una ley que se llama las buenas prácticas de almacenamiento, y Droguerías Alianza esta acogiendo estas buenas prácticas precisamente buscando de que el servicio que nosotros prestamos, que el servicio que le estamos dando a la comunidad de suministrarle un insumo, de suministrarle salud a través de un insumo y un medicamento sean las mejores con ética, con responsabilidad, con oportunidad, con atención que sea el ideal, que cumpla las buenas prácticas, que este en las condiciones optimas, que la fecha de vencimiento este vigente si, y las buenas prácticas de ética, la ética a que conlleva; a que ese medicamento y ese insumo que la persona está consumiendo, está usando, tenga la certeza, tenga la garantía de que al momento de ella usar esa jeringa, ese catéter, ese yelco, ese acetaminofén que para su fiebre y el dolor esté en el momento preciso, que este con las condiciones optimas , que este en un lugar no húmedo porque la humedad pues daña el medicamento, las buenas prácticas de almacenamiento , las buenas prácticas de dispensación, eso es lo que estamos manejando en droguerías Alianza pues por lo tanto si estamos manejando, políticas, practicas de Responsabilidad Social Empresarial”.*

### **11.17.3 ¿Qué practicas de Responsabilidad Social Empresarial conoce de la E.S.E EL TAMBO hacia sus proveedores?**

*“Precisamente pues yo creo que ellos la están asumiendo también con la debida responsabilidad porque el hecho mismo de que haya una escogencia de un proveedor hace que ellos también estén mirando.... hacia el benefactor de que lo que este, lo que se le está suministrando a la ESE sean en las calidades, oportunidades, y en las condiciones optimas que ellos están buscando que cumplan unos requisitos esos proveedores y yo creo que Droguerías Alianza de Occidente los cumple”.*

**11.17.4 ¿La E.S.E El TAMBO posee normas claras que consideren criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, profesional y fiscal de sus proveedores?**

*“Pues al ellos contratar con nosotros dentro del contrato precisamente lo que buscan es que uno tenga un paz y salvo, que yo declare que estoy al día con todos los parafiscales como: el SENA, el ICBF, Comfacauca para poder contratar con el Estado y es un requisito de ley, que lo exige la ley 80 y por tanto debo cumplir eso para poderlo hacer y la ESE lo exige”.*

**11.17.5 ¿Incluye criterios de Responsabilidad Social en los contratos firmados con la E.S.E? ¿Cuáles?**

*“De los que les he venido mencionando noj mira el hecho de que la humanidad este llegando a un pensamiento colectivo de que debemos cuidar el medio ambiente usted entiéndase que un medicamento es un químico entonces por ser un químico ese medicamento no se debe ni tirar al agua, no se debe destruir al medio ambiente quemándolo, ni se debe enterrar eso debe cumplir unas normas técnicas de destrucción, nosotros tenemos un reciclaje en una bodega donde se van todos los medicamentos que ya están a punto de vencerse que la industria farmacéutica no nos recibe por fecha de vencimiento por destrucción o porque están en mal estado, se separan de la mercancía que esta para la venta y se colocan allá en esa bodega con el objetivo de que se cumplan las debidas normas y además se sigan los procesos de devolución para que si no es posible la devolución a la industria farmacéutica o a los distribuidores nuestros, se destruyan, se destruyan cumpliendo unas técnicas que como ustedes ya saben hay unos hornos crematorios para esa clase de medicamentos entonces por lo tanto si yo como proveedor cumplo esas normas técnicas si como usted me pregunta lógicamente que al yo ser parte de esas normas, al yo cumplir esos estándares, al yo cumplir esos procesos, es lógico que lo que le esté llegando a la*

*E.S.E también le esté llegando ese lenguaje que estamos nosotros haciendo acá, de cumplir con esos requisitos de responsabilidad social”.*

**11.17.6 ¿Posee algún mecanismo para conocer el grado de satisfacción de sus clientes? ¿Cuál?**

*“La satisfacción más grande que... nosotros hemos hecho encuestas, hacemos encuestas aleatorias donde se llama el cliente y se le pregunta como si le gusto la presentación del medicamento, el insumo es mas hemos llegado a consultar si le gusta la atención, el tono de voz de la persona de la persona que lo atendió, si le gusta la presentación de la persona, si se vio satisfecho con la calidad del producto y la verdad es que ha sido positivo, ha sido positivo, como hay otros no, lógicamente hay que ser sinceros hay personas que son los mejores clientes que nos ponen reclamos, que son atendidos con toda nuestra severidad”.*

**11.18 INTERPRETACIÓN**

Al realizar el análisis de lo expuesto por el Señor Juan Carlos es evidente que se manejan algunos aspectos de lo que implica la RSE porque las bases fundamentales en su actuar están encaminadas básicamente hacia la responsabilidad que tiene su empresa con la ESE HOSPITAL EL TAMBO, además se fundamenta en el derecho de que al usuario hay que brindarle salud con principios éticos y bajo las normas y leyes establecidas que reglamentan la prestación de su servicio como un bien común.

Hace énfasis en acoger las buenas prácticas y políticas que permiten cumplir con los requerimientos de la ESE por eso afirma que han sido seleccionados por su calidad y oportunidad además porque la ese exige que todo se encuentre bajo la legalidad, entonces afirma que si hay un cumplimiento de ambas partes en todos los aspectos lo cual permite la coordinación de un trabajo en grupo.

En conclusión DROGUERIAS ALIANZA DE OCCIDENTE expone aspectos de RSE que aplica, generando así confianza a la ESE, como es su preocupación por satisfacer sus clientes cumpliendo cabalmente con todas las disposiciones técnicas de almacenamiento, manejo y transporte de insumos que al final este buen proceso beneficia al paciente. También resaltamos el compromiso que Droguerías Alianza asume con el medio ambiente cumpliendo con las normas de destrucción de medicamentos vencidos evitando así que el deterioro de nuestra naturaleza aumente.

## 12. CONCLUSIONES

- Haciendo un análisis general y un diagnóstico grupal se puede identificar que se manejan aspectos muy generales de lo que es la RSE.
- Hay que resaltar la necesidad de familiarizar este concepto dentro de nuestras sociedades con el propósito de optimizar los diferentes campos de acción en donde se desenvuelve el ser humano.
- No hay que desconocer que se está cumpliendo con algunos aspectos que hacen parte de la RSE pero se necesita un compromiso que involucre empresas, empresarios, gobierno, comunidad, funcionarios públicos en un proceso de sociabilización y de incorporación de procesos que incluya actividades económicas, sociales políticas y ambientales que atiendan las necesidades y los intereses de la comunidad
- La RSE abarca e implica un compromiso con los diferentes grupos de interés con el objetivo de realizar acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de la sociedad
- La Empresa Social de Estado El Tambo presenta políticas firmes frente al manejo de sus desechos y prácticas medioambientales.
- Al seguir fortaleciendo las acciones de responsabilidad social en la E.S.E aumentara su competitividad y la hará más productiva, garantizando la atención a los usuarios con calidad y oportunidad.



- En la E.S.E Hospital El Tambo se percibe un esfuerzo voluntario por ejercer actividades socialmente responsables y este es el punto de partida de compromisos reales hacia el cumplimiento de metas y objetivos donde la garantía de este esfuerzo es la satisfacción de los clientes internos y externos.
- La E.S.E Hospital El Tambo tiene proyección en el ámbito comunitario mostrando así su participación en ámbito social generando un ambiente positivo y confiable entre la comunidad y usuarios, razones fundamentales para que una empresa demuestre esa responsabilidad social
- La RSE genera valores tales como la innovación, transparencia, eficiencia, rentabilidad, desarrollo sostenible, confianza, y seguridad, reputación, comportamiento socialmente responsable; tanto con sus clientes, proveedores, como también con sus empleados y accionistas; la comunidad y el medio ambiente, en fin, con la sociedad en general. La RSE abarca los intereses y beneficios a nivel de empresa como también los del entorno.
- La Ética no se reduce solo al campo profesional, empresarial o laboral, también involucra otras dimensiones sociales y personales del ser humano.
- Al Realizar el trabajo de campo relacionado con la RSE en la ESE Hospital El Tambo, se logra evidenciar prácticas de RSE.

### 13. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Al analizar la gestión ética y responsabilidad social en el sector hospitalario, se exponen las siguientes recomendaciones:

- ❖ Una de la recomendación más importante es la necesidad de ampliar los conocimientos en el área de la RSE por parte de los principales organismos e involucrarse más en su campo de acción.
- ❖ Sociabilizar todo lo concerniente a la RSE y vincular a todos los organismos para lograr una participación efectiva
- ❖ Integrar los diferentes entes públicos para empezar a involucrar los diferentes aspectos que se contemplan dentro de la RSE.
- ❖ Todas las entidades e instituciones que atienden necesidades e intereses de las comunidades creen un organismo de participación comunitaria que brinde asesoría sobre RSE como un modelo continuo de acción con compromiso social
- ❖ Fortalecer los campos de acción de la ESE del Tambo incorporando nuevas estrategias que permitan la inclusión de RSE como un modelo determinante en el crecimiento y sostenibilidad de organizaciones socialmente responsables
- ❖ Impulsar el cumplimiento de la responsabilidad ética, de tal manera de dar respuesta al empleado de forma efectiva, y al mismo tiempo cumplir con las obligaciones de salud y administrativas que emana el Estado a nivel regional y nacional.

- ❖ Fomentar la formación gerencial del gerente involucrando la diversidad y la corresponsabilidad de todos los interesados, ello se traducirá en un proceso de integración de todos los factores involucrados en el cumplimiento de la responsabilidad ética.
- ❖ La ESE debe buscar alcanzar la excelencia en el servicio, y considerando que el cliente es la razón de ser de un negocio, la principal tarea será conocer y satisfacer sus necesidades.
- ❖ Realizar actividades de marketing responsables que incluyan publicidad y promociones realizadas de forma ética; así también vincular las actividades de marketing con causas sociales.
- ❖ Realizar una gestión empresarial ambiental que le permita identificar los impactos que causan sus actividades tanto en el ámbito de sus empleados como en su entorno; y que a su vez, le ayude a determinar aquellas áreas en las que pueda trabajar.
- ❖ La comunicación entre empresa y stakeholders debe ser fluida, frecuente y lo más correcta posible para poder realizar actividades encaminadas a lograr el beneficio de la comunidad.
- ❖ La institución debe lograr un verdadero compromiso con sus stakeholders para que la adopción de la filosofía de responsabilidad social empresarial sea una realidad.
- ❖ El departamento de Recursos Humanos debe realizar programas de capacitaciones constantes en todos los niveles de la estructura organizacional, con el propósito de fomentar la motivación del empleado y el desarrollo profesional del mismo.

- ❖ La ESE debe hacer partícipe a los empleados al momento de realizar actividades en beneficio de la comunidad, recibiendo por parte de ellos nuevas ideas, y a su vez éstos estarán más identificados con la filosofía de la empresa.
- ❖ Otro de los grandes retos de la empresa será la reducción de desechos ligados con la disminución del consumo de papel dentro de la organización.
- ❖ Diseñar un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial que le permita al hospital implementarlo cuando lo considere conveniente. Teniendo siempre presente los grupos de interés:

### **Empleados**

- ❖ Condiciones de trabajo justas y adecuadas.
- ❖ Oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.
- ❖ Estabilidad laboral.
- ❖ Reconocimientos.
- ❖ Clima laboral agradable.
- ❖ Balance entre trabajo y vida personal.
- ❖ Respeto a la privacidad

### **Accionistas**

- ❖ Utilidades.
- ❖ Resultados económicos positivos.
- ❖ Administración efectiva de la organización.
- ❖ Lealtad y confidencialidad de los empleados hacia la empresa.
- ❖ Crecimiento de la Empresa.

## **Proveedores**

- ❖ Pagos a tiempo.
- ❖ Respeto de contratos.

## **Cliente**

- ❖ Calidad y excelencia en el servicio.
- ❖ Facilidades de pago.
- ❖ Ética profesional.
- ❖ Cumplimiento de promociones.
- ❖ Innovación en el servicio médico-hospitalario.
- ❖ Respeto de los derechos del consumidor.
- ❖ Honestidad.
- ❖ Valor agregado de los servicios.
- ❖ Capacitación y asesoría en cuanto a los servicios dados.

## **Comunidad**

- ❖ Ayuda al desarrollo socioeconómico.
- ❖ Filantropía.
- ❖ Acciones o programas de acción social.
- ❖ Empresas con Responsabilidad Social.

## **Medio Ambiente**

- ❖ Eficiencia en el uso de los recursos naturales.
- ❖ Buen manejo de desechos.
- ❖ Prevención de la contaminación.

## **Los investigadores**

- ❖ Finalmente a todos los investigadores se les sugiere que la responsabilidad Social Empresarial es un proceso necesario del mundo, del país y del Estado.

## 14. BIBLIOGRAFIA

Accountability. El Compromiso con los Stakeholders: Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés. Primer Edición. Enero, 2006.

Blanchard, Ken y O'Connor, Michael. Administración por Valores. Editorial Norma. Febrero, 2006.

Camacho, Ildelfonso y otros. "Ética de la empresa". Bilbao: Universidad Deusto. 2005, p.313.

Camps, Victoria y otros. "Ética y Ciudadanía. Lecciones". Medellín: Ateneo Porfirio Barba Jacob. 2003. p.158.

Comisión de las Comunidades Europeas. Libro Verde, fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. Bruselas, 2001.

Cortina, Adela y otros. "Construir Confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones". Madrid: Editorial Trotta. 2003, p.226.

Fundemas, Fundación Empresarial para la Acción Social. Aprendiendo a Rendir Cuentas. Primer Edición. Mayo, 2007.

Fundemas, Fundación Empresarial para la Acción Social. Guía Inicial RSE. Primera Edición. 2006

Fundemas, Fundación Empresarial para la Acción Social. Introducción a la RSE para la MIPYME. Primer Edición. Noviembre, 2005

Fundemas, Fundación Empresarial para la Acción Social. La Empresa Amigable con el Medio Ambiente. Primer Edición. Diciembre, 2005.

Sichar, G. (coord.) La empresa socialmente responsable. Ética y Empresa, Madrid, Cideal - Fundación Cideal. 2003.



## LISTA DE UVR o DIRECCIONES DE INTERNET

- ❖ [www.incae.com](http://www.incae.com)
- ❖ [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co)
- ❖ [www.spentamexico.org/revista/.../2\(1\)%2054-70\\_2007.pdf](http://www.spentamexico.org/revista/.../2(1)%2054-70_2007.pdf)
- ❖ [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)
- ❖ [www.wbcds.org/DocRoot/.../ABC-de-la-rse.pdf](http://www.wbcds.org/DocRoot/.../ABC-de-la-rse.pdf)
- ❖ [www.laceja-antioquia.gov.co/odm.shtml](http://www.laceja-antioquia.gov.co/odm.shtml)
- ❖ <http://www.andi.com.co>
- ❖ [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)
- ❖ <http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf>
- ❖ [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)
- ❖ [www.eco2site.com/ISO%2014000/quees.asp](http://www.eco2site.com/ISO%2014000/quees.asp)
- ❖ [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)
- ❖ [www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36](http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/item.php?itemid=36)
- ❖ [www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf](http://www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf)
- ❖ [www1.dicoruna.es/ipe/enlaces.htm#Documentos Oficiales](http://www1.dicoruna.es/ipe/enlaces.htm#Documentos%20Oficiales)
- ❖ [www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/art-12.pdf)
- ❖ [www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf](http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf)
- ❖ [www.masr.com.mx/historia-de-la-responsabilidad-social](http://www.masr.com.mx/historia-de-la-responsabilidad-social)
- ❖ [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co)
- ❖ [www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121)
- ❖ [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co)
- ❖ [www.archi.fr/sirchal/online/archives](http://www.archi.fr/sirchal/online/archives)
- ❖ [www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147](http://www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147)
- ❖ [www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2907395](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2907395)
- ❖ [www.blogresponsable.com/2008\\_08\\_01\\_archive.html](http://www.blogresponsable.com/2008_08_01_archive.html)

- ❖ [www.universia.pr/portada/actualidad](http://www.universia.pr/portada/actualidad)
- ❖ [www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2618719](http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2618719)
- ❖ [www.icontec.org](http://www.icontec.org)
- ❖ [www.universia.net.co/noticias/mas-noticias](http://www.universia.net.co/noticias/mas-noticias)
- ❖ [www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147](http://www.compartamos.org/contenido/articulo.asp?chapter=138&article=147)
- ❖ [www.crc.gov.co/files/InfoGestion/2009/Informe\\_gestion\\_1s.pdf](http://www.crc.gov.co/files/InfoGestion/2009/Informe_gestion_1s.pdf)
- ❖ [www.manosunidas.org/opinion/adela\\_cortina.htm](http://www.manosunidas.org/opinion/adela_cortina.htm)
- ❖ [www.ericsson.com/ericsson/.../doc/code\\_business\\_ethics\\_es.pdf](http://www.ericsson.com/ericsson/.../doc/code_business_ethics_es.pdf)
- ❖ [www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0354/244701/material.../5673%20](http://www.u-cursos.cl/ieb/2008/2/0354/244701/material.../5673%20)
- ❖ [www.lalibreriadelau.com/catalog/product.../10983](http://www.lalibreriadelau.com/catalog/product.../10983)
- ❖ [www.jcccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf](http://www.jcccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf)
- ❖ [www.incae.com](http://www.incae.com)
- ❖ [www.ccre.org.co/upload/2art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf)
- ❖ [www.empresa.org/doc/recursos\\_comunicadores/Salade\\_Prensa\\_Rse\\_Conceptos\\_e\\_Indicadores.pdf](http://www.empresa.org/doc/recursos_comunicadores/Salade_Prensa_Rse_Conceptos_e_Indicadores.pdf)
- ❖ [www.aden.org](http://www.aden.org)
- ❖ [www.biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1267.pdf](http://www.biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1267.pdf)
- ❖ [www.udea.edu.co/portal/page/.../Boletin118\\_mar\\_2008.pdf](http://www.udea.edu.co/portal/page/.../Boletin118_mar_2008.pdf)
- ❖ [www.eticaed.org/6.Gonzalez99.pdf](http://www.eticaed.org/6.Gonzalez99.pdf)
- ❖ [www.mundoazul.org/responsabilidad.htm#paradigma](http://www.mundoazul.org/responsabilidad.htm#paradigma)
- ❖ <https://www.cohep.com/documentos%20word/la%20importancia%20de%20la%20responsabilidad%20social%20empresaria.doc>

## ANEXOS

### Anexo 1. Ficha Bibliográfica Trabajo

FICHA BIBLIOGRÁFICA DEL TRABAJO	
<b>TIPO</b>	Investigación Formativa.
<b>TÍTULO</b>	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).
<b>PROGRAMA</b>	ADMINISTRACION HOSPITALARIA.
<b>MODALIDAD PROGRAMA</b>	POSGRADO.
<b>EDICIÓN</b>	Bogotá D.C., Universidad EAN, 2010.
<b>AUTOR (es)</b>	Cristian Rengifo Díaz, Deicy Bravo Galindez, Niní Giovanna Betancourt. <b>S.</b>
<b>PALABRAS CLAVE</b>	Responsabilidad; Sociedad; comunidad; Medio Ambiente; Empresa; Empleados; Derechos Humanos; Gobierno Corporativo; Proveedores; Clientes,
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Este estudio pretende promover e impulsar la práctica de la responsabilidad social empresarial en las IPS públicas de primer nivel del Departamento del Cauca hacia el fortalecimiento de competencias que sean factibles en el ámbito de la comunidad, empleados, medio ambiente, bienes y servicios, proveedores y gobierno.
<b>FUENTES</b>	Accountability. El Compromiso con los Stakeholders: Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés. Primer Edición. Enero, 2006.  Camacho, Ildefonso y otros. "Ética de la empresa". Bilbao: Universidad Deusto. 2005, p.313. Camps, Victoria y otros. "Ética y Ciudadanía. Lecciones". Medellín: Ateneo Porfirio Barba Jacob. 2003. p.158.  FUNDEMAS, Fundación Empresarial para la Acción Social. Guía Inicial RSE. Primera Edición. 2006  FUNDEMAS, Fundación Empresarial para la Acción Social. Introducción a la RSE para la MIPYME. Primer Edición. Noviembre, 2005
<b>CONTENIDO</b>	<b>El informe contiene 11 capítulos:</b> Primero se describe el título del proyecto, en el segundo se plantea el problema frente a Responsabilidad Social Empresarial, en un tercer capítulo se la justificación de la idea, en el cuarto se encuentra el desarrollo de los objetivos de estudio, el quinto hace referencia a el marco teórico frente a la responsabilidad ad social empresarial, el sexto identifica las dimensiones de la responsabilidad social empresarial, el séptimo presenta los elementos de la responsabilidad social empresaria, el octavo presenta el modelo conceptual de la responsabilidad social empresarial interna y externa, en el noveno encontramos la descripción del Departamento del Cauca, el decimo describe el proceso metodológico empleado en el proyecto y el ultimo presenta el análisis e interpretación de los resultados.
<b>METODOLOGÍA</b>	El proyecto de Responsabilidad Social Empresarial utilizó el proceso metodológico de investigación "ESTUDIO DE CASO". El método permite una información de fuentes primarias y secundarias para luego entrar a la conceptualización y análisis de las prácticas asociadas frente a la Responsabilidad Social Empresarial en IPS Publicas de Primer Nivel de Atención en el Departamento del Cauca. Caso Práctico: E.S.E "EL TAMBO".
<b>CONCLUSIONES</b>	La RSE abarca e implica un compromiso con los diferentes grupos de interés con el objetivo de realizar acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de la sociedad
<b>PERIODO ACADÉMICO</b>	2010

## **Anexo 2. Carta de Derechos de Autor**

### **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN A FAVOR EAN**

Nosotros los abajo firmantes mayores de edad vecinos de la ciudad de Popayán-Cauca, identificado identificados como aparece al pie de nuestra correspondiente firma actuando en mi calidad de autores del Informe Final de Investigación, titulado RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL de conformidad con lo establecido en la Ley 23 de 1982 y en las demás normas concordantes sobre la materia, autorizo a la Universidad EAN para:

- Utilizarlo como medio de consulta para la comunidad universitaria.
- Publicarlo en formato electrónico de la página Web de La Universidad EAN o de los ambientes virtuales por ésta utilizados.
- Publicarlo en formato impreso en la Revista de la Universidad EAN.

La anterior autorización se otorga siempre y cuando, mediante la correspondiente cita bibliográfica se me dé crédito al Informe Final de Investigación.

Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, y por lo tanto la obra es de su exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, asumo toda la responsabilidad. Para todos los efectos la Universidad EAN actúa como un tercero de buena fe.

---

**NINI GIOVANNA BETANCOURT S.**  
CC. 25.287.312 de Popayán  
COD: 200928367

---

**DEICY BRAVO GALINDEZ**  
CC. 25.277.395 de Popayán  
**COD: 200920523**

---

**CRISTIAN RENGIFO DIAZ**  
CC. 10.294.461 de Popayán  
COD: 200927965

**Nota: Firmada en la original**