

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PRÁCTICAS LABORALES: UN  
ESTUDIO DE CASO EN ASMETSALUD EPS-S, POPAYAN**



GORETH LILIANA HOYOS BAMBAGUE

INGRID JANETH PRADO ORDOÑEZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYAN

2008

I

**“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PRACTICAS LABORALES: UN ESTUDIO DE CASO EN ASMETSALUD EPS-S POPAYAN”**

GORETH LILIANA HOYOS BAMBAGUE

INGRID JANETH PRADO ORDOÑEZ

ESTUDIO DE CASO PARA OPTAR AL TITULO DE  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

JAVIER TOBAR

Asesor del Trabajo

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYAN

2008

II

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
1. ANTEPROYECTO Y METODOLOGIA	1
1.1 Tema	1
1.2 Titulo	1
1.3 Objetivo general	1
1.4 Objetivos específicos	1
1.5 Descripción del problema	2
1.6 Formulación del problema	4
1.7 Justificación	5
1.8 Marco de referencia	6
1.8.1 Responsabilidad social empresarial	6
1.8.1.1 Antecedentes de responsabilidad social empresarial	6
1.8.1.2 Definiciones de responsabilidad social empresarial	6
1.8.1.3 Campos de responsabilidad social empresarial	8
1.8.2 OIT (organización internacional del trabajo)	9
1.8.2.1 Definición de la OIT	9

1.8.2.2 Historia y orígenes de la OIT	10
1.8.2.3 Normas internacionales del trabajo	11
1.8.3 Código sustantivo del trabajo	11
1.8.3.1 Definición de contrato de trabajo	11
1.8.3.2 Contrato escrito	11
1.8.3.3 Duración a termino fijo	12
1.8.3.4 Duración indefinida	12
1.8.3.5 Obligaciones de las partes en general	12
1.8.3.6 Obligaciones especiales del empleador	13
1.8.3.7 Obligaciones especiales del trabajador	15
1.9 Metodología	16
1.9.1 Definición de estudio de caso	16
1.9.2 Proceso para desarrollar el estudio de caso	17
1.9.3 Técnicas utilizadas para la recolección de la información	18
1.9.4 Diseño de instrumentos para recolección de datos	19
1.9.5 Población y muestra	21
1.9.5.1 Tipo de muestreo	21
1.9.5.2 Población	21
1.9.5.3 Marco muestral	22

1.9.5.4 Tamaño de la muestra	22
1.9.6 Trabajo de campo	22
1.9.7 Sistematización de la información	23
1.9.8 Análisis de resultados	24
2. FILOSOFIA, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE ASMET SALUD EPS - S	26
2.1 Plataforma estratégica de ASMET SALUD EPS – S	26
2.2 Filosofía organizacional	26
2.2.1 Misión	26
2.2.2 Visión	27
2.3 Valores corporativos	28
2.4 Estructura organizacional de ASMET SALUD EPS – S	29
2.5 Mapa de procesos	34
2.6 Niveles de cargos	35
2.7 Objetivos estratégicos de ASMET SALUD EPS – S desde la perspectiva del talento humano	36
2.8 Proceso de gestión de talento humano	39
2.9 Liquidación y pago de derechos laborales	40
3. ACCIONES Y PERSEPCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL LABORAL EN ASMET SALUD EPS –S	41

3.1 Conocimiento del concepto de responsabilidad social empresarial	41
3.1.1 Percepción de responsabilidad social	46
3.1.2 Calificativos del personal hacia ASMET SALUD EPS –S	57
3.2 Acciones de responsabilidad social laboral respecto a las condiciones laborales	61
3.2.1 Percepción de estabilidad laboral en ASMET SALUD EPS -S	61
3.2.2 Antigüedad del personal de ASMET SALUD EPS – S	63
3.2.3 Experiencia laboral del personal de ASMET SALUD EPS - S	65
3.2.4 Percepción de salarios óptimos en ASMET SALUD EPS -S	67
3.2.5 Cumplimiento de ASMET SALUD EPS – S en el pago de salarios y prestaciones.	71
3.2.6 Contratos laborales: aspectos de vinculación y desvinculación	75
3.2.7 Percepción de la evaluación de desempeño	81
3.3 Oportunidades de crecimiento personal y laboral	86
3.3.1 Percepción de crecimiento laboral en ASMET SALUD EPS -S	87
3.3.2 Capacitación adecuada y continua en ASMET SALUD EPS – S	90
3.3.3 Ampliación del conocimiento en ASMET SALUD EPS –S	92
3.3.4 Percepción de si la opinión de los empleados es tomada en cuenta en ASMET SALUD EPS – S	93
3.3.5 Oportunidades de ascenso en ASMET SALUD EPS - S	94

3.3.6 Reconocimiento de meritos en ASMET SALUD EPS –S	95
3.3.7 Oportunidades de acceso a proyectos sociales en ASMET SALUD EPS – S	96
3.3.8 Percepción del fondo de empleados en ASMET SALUD EPS – S	101
3.3.9 Posibilidades de acceso a crédito y vivienda en ASMET SALUD EPS –S	103
3.4 Jornadas de bienestar y cultura en ASMET SALUD EPS –S	106
3.4.1 Percepción de jornadas de bienestar en ASMET SALUD EPS –S	107
3.4.2 Percepción de las tardes de cine en ASMET SALUD EPS - S	109
3.4.3 Actividades de bienestar laboral, recreación y cultura en ASMET SALUD EPS – S	110
3.4.4 Celebración de fechas especiales en ASMET SALUD	111
3.4.5 Percepción tardes de bienestar en ASMET SALUD EPS –S	113
3.5 Salud ocupacional y seguridad industrial en ASMET SALUD EPS – S	114
3.5.1 Percepción de salud ocupacional en ASMET SALUD EPS - S	116
3.5.2 Prevención y control de enfermedades profesionales en ASMET SALUD EPS – S	118
3.5.3 Percepción de las jornadas de salud en ASMET SALUD EPS - S	119
3.5.4 Mejoramiento de la salud física en ASMET SALUD EPS - S	120
3.5.5 Percepción de las jornadas de deporte en ASMET SALUD EPS -S	121

3.5.6 Cuidado de la salud emocional en ASMET SALUD EPS -S	122
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	128
BIBLIOGRAFIA	130
ANEXOS	131

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Encuesta al personal de ASMET SALUD EPS - S	131
Anexo 2: Entrevista al personal de ASMET SALUD EPS - S	134
Anexo 3: Tabulación Encuesta al personal de ASMET SALUD EPS -S	135
Anexo 4: Informe a gesthar salud sobre datos de empleados a 31/12/07	140
Anexo 5: Graficas de resultado de clima organizacional	168
Anexo 6: Registro de información de los empleados de ASMET SALUD EPS –S	178

## INTRODUCCION

El estudio de caso es un método empleado para estudiar un individuo o una institución en un entorno o situación único y de una forma lo más intensa y detallada posible; Es una investigación que se le define como descriptiva, es decir, describe la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio. (Castillo, 2005: 21:34).

Como estudio de caso esta investigación se realizo en ASMET SALUD EPS – S, Popayán Cauca con el propósito de determinar que acciones y/o prácticas de responsabilidad social laboral tiene ASMET SALUD EPS - S con sus empleados.

Para realizar este estudio, se tuvieron en cuenta textos relacionados con temas como: responsabilidad social empresarial, métodos para el estudio de caso, investigación cualitativa y cuantitativa, documentos proporcionados en los diferentes módulos del seminario de responsabilidad social empresarial. De igual forma se consultaron documentos institucionales como: la filosofía organizacional, la estructura organizacional entre otros.

El contenido de esta investigación se presenta en cinco capítulos. En el primer capítulo se realiza la presentación del anteproyecto y de la metodología utilizada, el primero comprende: el título, la descripción y formulación del problema, la justificación y el marco teórico. Así mismo se describe el marco metodológico, aludiendo de manera breve al tipo de investigación utilizado, población, cálculo del tamaño de la muestra y tipo de muestreo. Los instrumentos a utilizar para la recolección de la información, el diseño de los mismos, el trabajo de campo y la sistematización.

En la segunda parte se habla sobre la filosofía, estructura y funcionamiento de ASMET SALUD EPS - S. De esta manera en el segundo capítulo se hace una descripción de la organización, señalando la reseña histórica de la entidad; filosofía organizacional que a su vez comprende misión, visión, valores corporativos, la estructura orgánica y los objetivos estratégicos desde la perspectiva del talento humano.

En el tercer capítulo, se indaga sobre las acciones y percepciones de responsabilidad social laboral en ASMET SALUD EPS - S, teniendo en cuenta para ello los resultados de la observación, las encuestas y las entrevistas realizadas. Así mismo, se determinan las acciones de responsabilidad social laboral que efectivamente está realizando ASMET SALUD EPS – S, para lo cual se tiene en cuenta la información recolectada.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones como contribución académica de las estudiantes a la entidad de acuerdo a la experiencia adquirida durante el desarrollo de éste trabajo.

## **1. ANTEPROYECTO Y METODOLOGIA**

**1.1 TEMA:** la responsabilidad social en el campo laboral

**1.2 TITULO:** La responsabilidad social en las prácticas laborales: un estudio de caso en ASMET SALUD EPS – S.

### **1.3 OBJETIVO GENERAL:**

Determinar que acciones y/o prácticas de responsabilidad social laboral tiene ASMET SALUD EPS - S con sus empleados.

### **1.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Analizar la filosofía, estructura y funcionamiento de la empresa ASMETSALUD EPS-S, con respecto a la responsabilidad social laboral.
- Identificar los aspectos legales y extralegales que se relacionen con el cliente interno(empleador)
- Determinar la percepción por parte de los empleados de las acciones de responsabilidad social laboral.
- Definir las acciones de responsabilidad social laboral, encontradas en ASMET SALUD EPS –S.

## 1.5 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Por ser Asmetsalud EPS-S, una Asociación Mutual que administra y presta servicios en el marco de la protección y bienestar social, en el ámbito nacional e internacional, directamente o mediante alianzas estratégicas, los cuales dirige a sus asociados y comunidad en general; su gestión, la enmarca en los valores corporativos, para contribuir a mejorar las condiciones de vida de sus clientes.

En consecuencia, pretende que la atención prestada sea cálida y oportuna y la infraestructura tecnológica, moderna; para ello centra los procesos en la satisfacción del usuario, y los traza bajo perspectivas bastante exigentes y deliberadas, capaces de hacerse realidad solo si se tiene un talento humano empoderado y orgulloso de pertenecer a la **familia Asmet Salud**<sup>1</sup>.

Si analizamos esta parte que es un fragmento de la misión institucional, vemos que Asmetsalud EPS-S, da preponderancia a todo lo que tiene que ver con el contexto humano, comprometiendo de esta manera al cliente interno (empleado) con la satisfacción del cliente externo en lo que le corresponde según la indicación de su proceso; dejando entrever un sentimiento general para el empleado que solo es posible trasmitirlo si la empresa suministra los medios para que esto se pueda asimilar y proyectar y por parte de él contar con la disposición de captar lo que espera (“un talento humano empoderado y orgulloso de pertenecer a la familia Asmet Salud”).

Veamos entonces lo que la empresa considera como valores corporativos:

---

<sup>1</sup> involucra a los beneficiarios del resultado de la gestión: Afiliados, Asociados y empleados de Asmet Salud ESS.

1. Solidaridad: Todas las acciones que desarrolla Asmet Salud estarán enmarcadas en la ayuda mutua entre las personas y en la aplicación y distribución de los recursos, dando prioridad a la población más vulnerable
2. Compromiso: El talento humano de Asmet Salud actuará de manera responsable y alineada con los intereses de la organización
3. Honestidad: La gestión de la organización se realizará con transparencia y honradez
4. Integridad: El personal actuará al interior y exterior de Asmet Salud de una manera coherente con los valores corporativos y las políticas organizacionales

¿Hasta aquí el enfoque de persona que quiere Asmetsalud EPS-S en definitiva apunta hacia donde lo indica la visión? “Lograr que en el 2012 se haya generado un impacto positivo en las condiciones de vida de la familia ASMETSALUD con la aplicación de un **modelo de gestión Asmet Salud**<sup>2</sup> el ámbito nacional e internacional, donde el ser humano sea protagonista de su desarrollo integral y el fomento del emprendimiento solidario sea la alternativa del desarrollo social”.

Desde nuestra perspectiva el enfoque de un modelo de gestión ASMETSALUD es bastante idealista en todo su contenido filosófico y más aun si nos centramos en la perspectiva de talento humano, porque con éste la empresa pretende:

1. Propiciar un clima organizacional gratificante
2. Construir una cultura de planeación participativa y autocontrol
3. Transformar el talento humano en capital social, como principal activo de la organización.

---

<sup>2</sup> Involucra el desarrollo de tres perspectivas: social, organización interna y talento humano esta última incluye el modelo de capital social.

Ahora, si estamos frente a estos planteamientos que suenan bastante motivadores y comprometedores es apropiado diferenciar hasta qué parte la empresa hace de esta teoría una realidad, bien sea mediante el cumplimiento con sus requerimientos laborales porque la ley se lo exige, o también aquellos comportamientos le son voluntarios cuando se trata de favorecer desde todo punto de vista a sus trabajadores. Este no es quizá el único enfoque que deberíamos tratar, pero dado el tema de investigación, nos centraremos en descubrir y describir comportamientos que se pueden considerar como de Responsabilidad social con empleados, dado que de manera formal no existe un planteamiento que los categorice bajo ese concepto.

## **1.6 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo ASMETSALUD EPS- S es socialmente responsable con su cliente interno (empleado) con acciones que le benefician y motivan de manera integral desde el enfoque del cumplimiento, para nuestro caso llamado legalidad o cumplimiento de normas hasta la exaltación de las iniciativas empresariales propias y extralegales?.

## **1.7 JUSTIFICACION**

Considerando la importancia de la Responsabilidad social empresarial, al referirla como la forma de hacer negocios hoy, vemos que para nosotros es indiscutible conocer desde un contexto local la forma como ésta opera y qué efectos contempla desde el punto de vista social, ambiental, laboral y económico.

Muchas veces dimensionamos la teoría desde un discurso que no sobrepasa mas que las fronteras: texto-estudiante-aula; y olvidamos que la verdadera esencia de ese planteamiento se halla dispersa en toda la sociedad por toda clase de contextos, de ahí la necesidad de retomar la experiencia desde un campo capaz de reflejar todas las realidades, para nuestro caso “la empresa”.

Con nuestra investigación estamos no solo cuestionando el cumplimiento de lo que se puede definir como Responsabilidad social empresarial, sino también aportando a la socialización de dicho concepto; a fin de que se aprecie como soporte fundamental para el quehacer de la empresa Asmet Salud EPS- S, concretamente en el campo laboral.

Las destrezas investigativas, que se pretenden con este estudio se desarrollan a lo largo del proyecto, ya que sin duda vamos a tener que acudir a todas las fuentes capaces de alimentarlo, porque es bien sabido hasta el momento que a pesar de la minuciosidad y cantidad de estudios realizados en Asmet Salud EPS- S ninguno de ellos contempla la Responsabilidad Social de manera definida y clara.

## **1.8 MARCO DE REFERENCIA**

### **1.8.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

#### **1.8.1.1 ANTECEDENTES**

Existen experiencias de responsabilidad social empresarial desde el siglo XIX, en España hay multitud de experiencias, por ejemplo el surgimiento del movimiento cooperativo en el sector agropecuario, las cooperativas de consumo, las colonias industriales textiles en los causes fluviales, etc. Una de las más destacables en Cataluña por su contenido social, fue la colonia Guell de Santa Coloma de Cervello (Barcelona) importante patrimonio arquitectónico que deja constancia de las condiciones de vida de las familias de los trabajadores, con escuelas, centros sanitarios y lugares de esparcimiento y ocio, reflejando la visión paternalista de empresarios de aquellas épocas.

La responsabilidad social corporativa adquirió relevancia durante la última década del siglo XX, impulsada por varias tendencias económicas y sociales. En los años ochenta la política económica mundial se apartó de la regulación y de la intervención estatal, promoviendo la liberación del comercio y la reducción del papel del Estado.

#### **1.8.1.2 DEFINICIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La responsabilidad de la empresa con la sociedad se entendía tradicionalmente simplemente como filantropía<sup>3</sup>. Hoy en día se refiere más bien a una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales, laborales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

---

<sup>3</sup> Comportamiento guiado por el altruismo, conocido como filantropía- donativo esporádico.

No existe una definición única o totalmente aceptada a nivel internacional de la responsabilidad social corporativa. A continuación se presentan cuatro definiciones propuestas por actores clave que representan la perspectiva del sector privado, y se analizan los elementos comunes en la visión moderna de la RSC:

1. *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza*: “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.

2. *Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra*: “La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.

3. *Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos*: “La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.

4. Desde el punto de vista del autor Joseph M. Lozano en su libro *Ética y Empresa*, la responsabilidad social empresarial, se define, como la obtención de resultados mediante decisiones organizativas sobre cuestiones o problemas específicos que tienen más efectos positivos que negativos sobre los stakeholders empresariales correspondientes. Por supuesto dichas decisiones deben estar enmarcadas dentro de la normatividad existente en la organización y en su entorno. De esta manera, se dice que “la responsabilidad social no requiere un

cambio radical en la naturaleza de las actividades empresariales o en las pautas normales de conducta empresarial. Tan solo, es dar un paso adelante antes de que las nuevas expectativas sociales sean codificadas en los requerimientos legales”. (LOZANO, Joseph M. ETICA Y EMPRESA. Editorial Trotta. Edición 1999 pagina 105)

### **1.8.1.3 CAMPOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Los temas claves para EMPRESA, que también reflejan los temas claves del entorno internacional, son:

- **Ética empresarial** – Integración de valores en la visión, misión y principios de una empresa;
- **Ambiente laboral** – Políticas y programas que promueven la integración de conceptos de responsabilidad social en el entorno interno de la empresa – e.g., tiempo libre, horarios flexibles, salud y seguridad, seguridad laboral y planes y beneficios para familias;
- **Medio ambiente** – Políticas y prácticas para manejar los impactos ambientales de la empresa, con énfasis en la eliminación de desechos, mayor eficiencia y productividad, minimización de emisiones. También se incluyen iniciativas que van más allá del cumplimiento de la ley e involucran un proceso de participación y diálogo con la comunidad sobre temas ambientales.
- **Marketing responsable** – Mejorar la relación entre la empresa y sus consumidores, incluyendo temas de marketing dirigido a niños, seguridad y confiabilidad de productos, y el impacto de los productos sobre el medio ambiente. El tema cubre acciones de la empresa para manufactura e integridad del producto, embalaje y etiquetado, marketing y publicidad, metodología de venta, precios y distribución.

- **Compromiso con la comunidad** – Acciones y prácticas de la empresa que mejoran el compromiso y contribución de la misma a la sociedad civil.

## **1.8.2 OIT (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO)**

### **1.8.2.1 DEFINICION**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es la agencia tripartita de la ONU y convoca a gobiernos, empleadores y trabajadores de sus estados miembros con el fin de emprender acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente en el mundo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) está consagrada a la promoción de oportunidades de trabajo decente y productivo para mujeres y hombres, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Sus objetivos principales son promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de empleo dignas, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar temas relacionados con el trabajo.

Al promover la justicia social y los derechos humanos y laborales reconocidos a nivel internacional, la Organización persiste en su misión fundadora: la paz laboral es esencial para la prosperidad. En la actualidad la OIT favorece la creación de trabajo decente y las condiciones laborales y económicas que permitan a trabajadores y a empleadores su participación en la paz duradera, la prosperidad y el progreso.

### **1.8.2.2 ORÍGENES E HISTORIA**

La OIT fue fundada en 1919 como parte del Tratado de Versalles que terminó con la Primera Guerra Mundial, basada en una visión según la cual una paz duradera y universal sólo puede ser alcanzada cuando está fundamentada en el trato decente de los trabajadores. La OIT se convirtió en la primera agencia especializada de la ONU en 1946.

La Comisión, presidida por Samuel Gompers, presidente de la Federación Estadounidense del Trabajo (AFL), estaba compuesta por representantes de nueve países: Bélgica, Cuba, Checoslovaquia, Francia, Italia, Japón, Polonia, Reino Unido y Estados Unidos.

La fuerza que impulsó la creación de la OIT fue provocada por consideraciones sobre seguridad, humanitarias, políticas y económicas. Al sintetizarlas, el Preámbulo de la Constitución de la OIT dice que las Altas Partes Contratantes estaban “movidas por sentimientos de justicia y humanidad así como por el deseo de asegurar la paz permanente en el mundo...”

Las áreas que podrían ser mejoradas enumeradas en el Preámbulo continúan vigentes, por ejemplo:

- Reglamentación de las horas de trabajo, incluyendo la duración máxima de la jornada de trabajo y la semana;
- Reglamentación de la contratación de mano de obra, la prevención del desempleo y el suministro de un salario digno;
- Protección del trabajador contra enfermedades o accidentes como consecuencia de su trabajo;
- Protección de niños, jóvenes y mujeres.

- Pensión de vejez e invalidez, protección de los intereses de los trabajadores ocupados en el extranjero;
- Reconocimiento del principio de igualdad de retribución en igualdad de condiciones;
- Reconocimiento del principio de libertad sindical;
- Organización de la enseñanza profesional y técnica, y otras medidas similares.

### **1.8.2.3 NORMAS INTERNACIONALES DE TRABAJO**

La OIT es la institución mundial responsable de la elaboración y supervisión de las Normas Internacionales del Trabajo. Al trabajar junto a los 178 países miembros, la OIT busca garantizar que las normas del trabajo sean respetadas tanto en sus principios como en la práctica.

### **1.8.3 CODIGO SUSTANTIVO DE TRABAJO DE COLOMBIA**

**1.8.3.1 CONTRATO DE TRABAJO:** es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

**1.8.3.2 CONTRATO ESCRITO.** ARTICULO 39: El contrato de trabajo escrito se extiende en tantos ejemplares cuantos sean los interesados, destinándose uno para cada uno de ellos; está exento de impuestos de papel sellado y de timbre nacional y debe contener necesariamente, fuera de las cláusulas que las partes acuerden libremente, las siguientes: la identificación y domicilio de las partes; el lugar y la fecha de su celebración; el lugar en donde se haya contratado el trabajador y en donde haya de prestar el servicio; la naturaleza del trabajo; la cuantía de la remuneración, su forma y periodos de pago; la estimación de su

valor, en caso de que haya suministros de habitación y alimentación como parte del salario; y la duración del contrato, su desahucio y terminación.

**1.8.3.3 CONTRATO A TÉRMINO FIJO.** ARTICULO 46: <Artículo subrogado por el artículo 3o. de la Ley 50 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:> El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres años, pero es renovable indefinidamente.

**1.8.3.4 DURACIÓN INDEFINIDA.** ARTICULO 47: <Artículo modificado por el artículo 5o. del Decreto 2351 de 1965. El nuevo texto es el siguiente:>

1o) El contrato de trabajo no estipulado a término fijo, o cuya duración no esté determinada por la de la obra, o la naturaleza de la labor contratada, o no se refiera a un trabajo ocasional o transitorio, será contrato a término indefinido.

2o) El contrato a término indefinido tendrá vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen, y la materia del trabajo. Con todo, el trabajador podrá darlo por terminado mediante aviso escrito con antelación no inferior a treinta (30) días, para que el patrono lo reemplace. En caso de no dar aviso oportunamente o de cumplirlo solo parcialmente, se aplicará lo dispuesto en el artículo 8o., numeral 7o., para todo el tiempo, o para el lapso dejado de cumplir.

**1.8.3.5 OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN GENERAL.** ARTICULO 56: De modo general, incumben al empleador obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores, y a éstos obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador.

**1.8.3.6 OBLIGACIONES ESPECIALES DEL EMPLEADOR.** ARTÍCULO 57: Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

3. Prestar inmediatamente los primeros auxilios en caso de accidente o de enfermedad. A este efecto en todo establecimiento, taller o fábrica que ocupe habitualmente más de diez (10) trabajadores, deberá mantenerse lo necesario, según reglamentación de las autoridades sanitarias.

4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos.

6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio; para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación; en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada; para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su representante y que, en los dos (2) últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa. En el reglamento de trabajo se señalarán las condiciones para las licencias antedichas.

Salvo convención en contrario, el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del empleador.

7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración de contrato, una certificación en que consten el tiempo de servicio, la índole de la labor y el salario devengado; e igualmente, si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador, por su culpa, elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para la práctica del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y de regreso, si para prestar sus servicios lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta la concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de los familiares que con él convivieren.

9. Cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

**1.8.3.7 OBLIGACIONES ESPECIALES DEL TRABAJADOR.** ARTÍCULO 58: Son obligaciones especiales del trabajador:

1a. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de

modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.

2a. No comunicar con terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.

3a. Conservar y restituir un buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan sido facilitados y las materias primas sobrantes.

4a. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

5a. Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios.

6a. Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o cosas de la empresa o establecimiento.

7a. Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

## 1.9 METODOLOGIA

### 1.9.1 DEFINICION DE ESTUDIO DE CASO

Un estudio de caso es un método empleado para estudiar un individuo o una institución en un entorno o situación único y de una forma lo más intensa y detallada posible; Es una investigación que se le define como descriptiva, es decir, describe la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio. La palabra único es crítica aquí porque el investigador está tan interesado en las decisiones existentes que rodean a la persona como en la persona misma. Es la calidad de unicidad lo que separa a esa persona (y al caso) de otras. (*Método de Estudio de Caso* By Moisés Castillo Garcea Oct. 21, 2005, 21:34)

Para desarrollar este estudio de caso inicialmente se realizará una investigación Exploratoria que de acuerdo a la teoría existente es aquella cuyo objetivo consiste en examinar o buscar a través del problema los elementos que permitan tener una mejor idea o comprensión del mismo.

Igualmente se recurrió al uso de datos secundarios de tipo interno proporcionados por ASMET SALUD EPS – S

## **1.9.2 PROCESO PARA DESARROLLAR EL ESTUDIO DE CASO**

Revisión documental, en esta etapa nos concentráremos a investigar en todas las fuentes secundarias suministradas por la empresa aspectos que nos ayuden a identificar y conocer la empresa de manera general. Entre estos:

- Marco legal
- Filosofía institucional
- Base de datos de empleados
- Perfil de los empleados
- Historial de actividades para empleados
- Historial de estímulos para empleados
- Revisión del código sustantivo del trabajo
- Revisión de la las normas OIT

Trabajo de campo, en esta etapa iniciaremos con entrevistas, a personas clave en la organización, sobre temas que se relacionen directamente con la responsabilidad social empresarial en el campo laboral.

Frente al dilema de la profundidad y la extensión, es necesario precisar que para la investigación cualitativa es prioritaria la profundidad sobre la extensión y por su puesto la explicitación de la calidad sobre la magnitud de la cantidad. El límite de la profundización surge del nivel de claridad que se va obteniendo a medida que se avanza en el proceso de investigación y la extensión, de mayor o menor riqueza, de la información que se derive de las fuentes que han sido exploradas.

Las fuentes secundarias (documentos), se complementaran con las fuentes primarias (entrevistas) para iniciar a configurar lo que se puede ir concibiendo como una acción de responsabilidad social en el campo laboral.

Lo anterior nos permitirá, concretar las preguntas a realizar en la encuesta , la cual, se dirigirá a una muestra representativa de empleados a fin de indagar entre ellos las acciones de responsabilidad social detectadas , la manera como las perciben, la frecuencia con que se realizan, la bondad y las expectativas que tienen de ellas.

Finalmente con la observación, directa y participativa llegaremos a corroborar muchos de los aspectos expresados por los entrevistados y por los encuestados, en un ambiente impersonal que nos permite sacar una conclusión general acerca de las acciones reales y potenciales de responsabilidad social empresarial en el campo laboral, permitiéndonos de esta manera trazar y determinar acciones concretas para ASMET SALUD EPS-S.

### **1.9.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS**

Las técnicas a utilizar para la recolección de datos son:

- ✓ **LA ENTREVISTA:** porque es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre personas: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.
- ✓ **LA ENCUESTA:** porque es una técnica que facilita obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, tomaremos un listado de preguntas (cuestionario) escritas que se entregaran a los sujetos a fin de que las contesten igualmente por escrito.
- ✓ **LA OBSERVACION:** El investigador utilizando sus sentidos: la vista, la audición, el olfato, el tacto y el gusto, realiza observaciones y acumula hechos que le ayudan tanto a la identificación de un problema como a su posterior resolución.

#### 1.9.4 DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

✓ **LA ENTREVISTA** Para la entrevista se recoge la opinión de personas claves, dentro de la organización para el caso de las estrategias que tengan que ver con talento humano. De esta manera, se procede a entrevistar al Gerente de mercadeo e información al usuario y al Gerente de gestión jurídica, como persona garante de los derechos y deberes de los empleados y por ser además uno de los miembros del comité de Bienestar laboral.

Se diseñó de manera anticipada un formato donde se estructuran unas preguntas de carácter obligatorio y en el desarrollo de la misma se genera el espacio necesario para los comentarios adicionales que los entrevistados deseen agregar. Se programa un día con hora específica para llevar a cabo la entrevista, ésta obedece a una autorización otorgada por la empresa y a una hora designada por el entrevistado (Ver anexo 2)

✓ **LA OBSERVACION:** La clase de observación a realizar será directa y participante, a fin de obtener mediante el contacto con el grupo datos que se consideren importantes, permitiendo con ello acceder a información de los hechos tal y como ocurren en la realidad; no se necesitó la colaboración del objeto observado. Se realizó durante un día de Bienestar, programado por la empresa para el 26 de Junio de 2008.

✓ **LA ENCUESTA:** se aplicó de manera personal con el propósito de conseguir información precisa respecto a la forma como ellos perciben la responsabilidad social laboral de ASMET SALUD EPS –S en la ciudad de Popayán. (Ver anexo 1)

Para el diseño del cuestionario, se tuvieron en cuenta los siguientes pasos:

1. Considerar los componentes del problema definidos dentro del proceso de diseño de la investigación a fin de especificar bien la información necesaria
2. Seleccionar de acuerdo a los perfiles diseñados por Asmetsalud EPS-S el tipo de personas a quien se les debería de aplicar la encuesta; en nuestro caso se decidió que era pertinente incluir tanto a los empleados de nivel auxiliar como a los de nivel técnico y algunos profesionales.
3. Determinar la estructura y el contenido de las preguntas a utilizar, especificando en ellas la información que fuese necesaria para los fines de la investigación. Por ello se decidió que deberíamos de incluir preguntas:
  - *ABIERTAS*: Para que los entrevistados expresaran libremente sus apreciaciones y comentarios respecto a la forma como perciben la responsabilidad social laboral de ASMET SALUD EPS - S.
  - *CERRADAS*: para detectar de manera concreta características específicas frente a un grupo de alternativas de respuesta que las personas encuestadas deberán escoger; considerando las que van desde la Opción múltiple, las dicotómicas y las de escala.
4. Posteriormente se procedió a la realización de una *Prueba Piloto*. Ésta consistió en la aplicación de un borrador del cuestionario solamente a tres personas, una del nivel auxiliar, otra del nivel técnico y finalmente a un profesional, con el ánimo de identificar y corregir posibles fallas respecto a variables que no se consideraron y/o omitir preguntas que resultaran ambiguas o mal formuladas. Los resultados de esta prueba nos determinaron que la encuesta era fácilmente comprendida y que no tenía lugar a correcciones.

## 1.9.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

**1.9.5.1 Tipo de Muestreo:** El tipo de muestreo empleado es el probabilístico estratificado, donde la población se divide en estratos o grupos y se selecciona una muestra aleatoria simple dentro de cada uno de ellos buscando así la coherencia entre los diferentes cargos de la estructura organizacional.

✓ Definición de los estratos sobre la población, con base a los niveles en los cuales se encuentran clasificados los empleados de ASMETSALUD EPS-S

- *Profesional:* Título universitario en cualquiera de las disciplinas del saber, estudios de postgrado en áreas relacionadas con el cargo y experiencia profesional específica relacionada.
- *Técnico:* técnico o tecnólogo en cualquiera de las disciplinas del saber y experiencia profesional específica relacionada.
- *Auxiliares:* Diploma bachiller o Aprobación de dos años de educación superior y experiencia relacionada.

**1.9.5.2 Población:** es el conjunto de todos los elementos que corresponde a un grupo común de características y forma parte del propósito de la organización.

Para el caso específico, la población está representada por el personal de ASMETSALUD EPS – S nacional ubicados en la ciudad de Popayán en la carrera 5 No. 3-74; la cual está conformada por 61 empleados.

*Elemento:* Personal de ASMETSALUD EPS – S, ubicados en la ciudad de Popayán.

- *Unidad de Muestra:* Personal técnico y auxiliar de ASMETSALUD EPS – S ubicados en la ciudad de Popayán.

- *Extensión:* Popayán

**1.9.5.3 Marco muestral:** es la representación de todos los elementos de la población. En este caso se solicitó a ASMET SALUD EPS – S nacional un listado con los nombres de todo el personal, que trabaja en la ciudad de Popayán en la Nacional.

**1.9.5.4 Tamaño de la Muestra:** el tamaño de la muestra se determinó de manera intencional dado que la población no es muy grande. De los 61 funcionarios que trabajan en ASMET SALUD EPS – S en la ciudad de Popayán se elige una muestra de 20 a los cuales se les aplicará la encuesta.

#### **1.9.6 TRABAJO DE CAMPO**

Diseñadas las encuestas y determinada la muestra, se procedió a encuestar al personal técnico ,auxiliar y profesional de ASMET SALUD EPS – S nacional teniendo en cuenta el tamaño de la muestra y el nivel de información que manejara al interior de la organización , la encuesta se realizó de forma personalizada, es decir se leyó cada pregunta del cuestionario, se explicaron las dudas y una vez contestada la pregunta se anotó la respuesta en el formato de encuesta para su posterior tabulación y análisis respectivo.

Con el fin de facilitar el desarrollo de la encuesta, las personas encargadas de actuar como entrevistadores fueron las estudiantes , dada su responsabilidad con el trabajo, el conocimiento sobre el tema objeto de la investigación, la información que tienen de la institución y las relaciones sociales que han establecido con algunos de los encuestados.

Por ello se estableció conjuntamente entre las estudiantes las siguientes reglas:

- ✓ Solicitar a las directivas de ASMET SALUD EPS – S nacional ubicados en la ciudad de Popayán bases de datos de todo el personal para seleccionar a los encuestados.
- ✓ Explicar detalladamente el propósito de la encuesta y diseñar previamente un plan de visitas al personal de la empresa teniendo en cuenta sus horarios de trabajo y disponibilidad de tiempo para recibir a las encuestadoras.

### **1.9.7 SISTEMATIZACION**

Frente al inicio y el cierre del proceso de recolección de información, ya anotamos, con relación a lo primero, la necesidad de contar con una fase exploratoria, que es la puerta de entrada a una etapa de mayor precisión y profundidad. En cuanto al cierre, éste está determinado idealmente por el logro del límite de comprensión de la realidad objeto de análisis; pero, con mucha frecuencia, son razones de naturaleza práctica como la finalización de la financiación o el vencimiento de los términos para la entrega del informe de investigación.

Para ordenar y clasificar la información debemos de:

- Definir el objetivo del estudio del caso.
- Identificar los actores importantes o partes interesadas de la organización.
- Catalogar la información según la fuente.
- Comparar las respuestas
- Tabular la información de las encuestas (preguntas cuantificables y/o cerradas).
- Transcripción de preguntas abiertas.

### 1.9.8 ANALISIS DE RESULTADOS

Para el procesamiento de la información se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Revisión total de los cuestionarios con el fin de verificar que hayan sido diligenciados correctamente.
- Se le asigna un código a cada una de las alternativas de respuesta de las preguntas cerradas con el propósito de facilitar su proceso de tabulación.
- Clasificación de las preguntas cerradas teniendo en cuenta el tipo de factor que se evalúa.

Las siguientes tablas muestran los índices evaluados en cada pregunta.

Tabla 1: Clasificación de las Preguntas

ACCION EVALUADA	PREGUNTA
- Real	1,2,9
- Perceptivo	3,4,5,6,7,8,10

Fuente: Elaboración Propia del Trabajo de investigación

**a) Datos Cualitativos:** Estos datos surgieron de la lista de comentarios realizados por parte de los empleados en las preguntas abiertas. Posteriormente se organizaron de acuerdo a su frecuencia de aparición, y luego se calcularon las frecuencias porcentuales correspondientes a cada comentario y sus frecuencias acumuladas.

En su presentación final y análisis se utilizaron los histogramas de frecuencia, donde aparece en forma resumida la información contenida dentro de los cuadros de frecuencias que aparecen en el anexo 3.

**b) Datos cuantitativos:** Obtenido el índice de respuesta para cada pregunta formulada, les es asignado los porcentajes de satisfacción de acuerdo a los tipos de pregunta utilizados dentro del cuestionario así:

Tabla 2: calificación de percepción de acuerdo a los tipos de pregunta utilizados en el cuestionario

<b>TIPO DE PREGUNTA</b>	<b>ALTERNATIVAS DE RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
Respuesta Múltiple	excelente Bueno Regular deficiente	4 3 2 1
Dicotómicas y con múltiple respuesta	a) Si No	100% 00%

Fuente: Elaboración Propia del Trabajo de investigación

## **2. FILOSOFIA, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE ASMET SALUD EPS - S**

### **2.1 PLATAFORMA ESTRATEGICA DE ASMETSALUD EPS-S**

ASMET SALUD EPS-S, Nació en el año de 1995 en El Municipio de El Tambo (Departamento del Cauca), su liderazgo permitió que en el año 2001 otras Empresas Solidarias de Salud ESS se le incorporaran. ASMET SALUD EPS - S actualmente cuenta con una base social amplia. Sus asociados se encuentran en diferentes municipios y departamentos de Colombia y es accionista en el extranjero de la ARS Futuro (República Dominicana). (Tomado de la plataforma estratégica de ASMET SALUD EPS - S)

Con base a lo anterior podemos darnos cuenta, que ASMET SALUD EPS – S es una empresa solidaria, lo cual nos daría unos primeros indicios de que tan responsable socialmente es la empresa; puesto que la solidaridad tiene que ver con el hecho de pensar en el otro y así mismo la RSE busca que las organizaciones y la sociedad en general piensen en el impacto que tienen sus acciones en el ambiente en el que se desenvuelven, tratando de minimizar los que puedan afectarlos negativamente.

### **2.2 FILOSOFIA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1 MISION**

Somos una Asociación Mutual que administra y presta servicios en el marco de la protección y bienestar social, en el ámbito nacional e internacional, directamente o mediante alianzas estratégicas, dirigidos a sus asociados y comunidad en general.

Nuestra gestión, que se enmarca en los valores corporativos, contribuye a mejorar las condiciones de vida de nuestros clientes, mediante una atención cálida y

oportuna, una moderna infraestructura tecnológica, procesos centrados en la satisfacción del usuario, con un talento humano empoderado y orgulloso de pertenecer a la familia Asmet Salud. (Tomado de la plataforma estratégica de ASMET SALUD EPS - S)

En cuanto a la misión de ASMET SALUD EPS – S, se podría decir que también está relacionada con el tema de RSE, porque habla no solo del bienestar social, sino también de que el personal esté satisfecho en la empresa, de esta forma la empresa dentro de lo que se plantea en la misión, estaría siendo responsable social y laboralmente.

### **2.2.2 VISION**

Lograr que en el 2012 se haya generado un impacto positivo en las condiciones de vida de la familia ASMET SALUD con la aplicación de un modelo de gestión ASMET, en el ámbito nacional e internacional, donde el ser humano sea protagonista de su desarrollo integral y el fomento del emprendimiento solidario sea la alternativa del desarrollo social. (Tomado de la plataforma estratégica de ASMET SALUD EPS - S)

En cuanto a la visión, se sigue observando una tendencia hacia lo social y por ende a lo que es la RSE, es así como la empresa espera en el futuro contribuir al desarrollo de toda la sociedad, a través de un enfoque solidario.

## **2.3 VALORES CORPORATIVOS**

- ✓ SOLIDARIDAD: Todas las acciones que desarrolla Asmet Salud estarán enmarcadas en la ayuda mutua entre las personas y en la aplicación y distribución de los recursos, dando prioridad a la población más vulnerable
- ✓ COMPROMISO: El talento humano de Asmet Salud actuará de manera responsable y alineada con los intereses de la organización
- ✓ HONESTIDAD: La gestión de la organización se realizará con transparencia y honradez
- ✓ INTEGRIDAD: El personal actuará al interior y exterior de Asmet Salud de una manera coherente con los valores corporativos y las políticas organizacionales

De los valores corporativos, encontrados también en la plataforma estratégica de ASMET SALUD EPS – S, rescatamos el de solidaridad porque es el que más tiene relación directa con la RSE, en la medida en que habla de la ayuda mutua favoreciendo a la población más vulnerable.



Referente a la estructura organizacional de ASMET SALUD EPS – S, se observa que al cambiar a una estructura más plana, desde el punto de vista administrativo la empresa se va a beneficiar al ser más dinámica, la información fluirá más rápidamente y habrá un mayor empoderamiento.

En este aspecto, se ve una relación muy directa con la responsabilidad social empresarial, por cuanto el tipo de estructura de las empresas no influye directamente en este tema. Sin embargo, el hecho de que exista un mayor empoderamiento puede favorecer positivamente el sentir laboral de los trabajadores, por ejemplo cuando sus opiniones son tenidas en cuenta y se dan a conocer más rápidamente; en ese caso sería un factor influyente en la responsabilidad social laboral.

Las decisiones de tipo estratégico se toman en el primer proceso denominado “**Gestión de la dirección**”, el cual a su vez está comprendido por:

1. La dirección y proyección de la organización: en cabeza del gerente general
2. La gestión jurídica: cuya función primordial es solucionar los problemas de tipo legal que en función del ejercicio se lleven a cabo; además de garantizar la disponibilidad de los recursos que son de la empresa.
3. La gestión de mercadeo e información: tiene a su cargo todo el despliegue de la marca Asmetsalud, ante el público en general y ante los asociados y afiliados.
4. La gestión de calidad y satisfacción al usuario: tiene la obligación de manejar cada uno de los planes y acciones de la empresa orientándolos hacia la calidad; además vela porque las necesidades y expectativas del cliente sean resueltas más allá de lo esperado.

El segundo proceso se denomina: “**Gestión del servicio al afiliado**”, en el cual se pueden considerar los siguientes procesos:

1. Gestión de activación y contratación de derechos: Este proceso básicamente busca que tanto los entes territoriales como la empresa pacten las condiciones en las que se va a prestar el servicio a los afiliados. Además determina los niveles a contratar y dentro de éstos los porcentajes.
2. Planeación de servicios de salud: éste proceso se convierte en un complemento del proceso anterior y lo que busca ya es la contratación directa con las entidades prestadoras del servicio de salud en los diferentes niveles; para ello tiene en cuenta cuáles pueden satisfacer su I Nivel (Capitadas), cuáles pueden satisfacer las necesidades de II y III Nivel y finalmente cuáles pueden proveer el IV nivel.
3. Autorización del servicio y sistema de referencia y contrareferencia: dentro de éste proceso, recae casi de alguna manera la calidad de las acciones tomadas en los dos procesos anteriores. Esto se debe específicamente a que la realidad de los costos emana de las autorizaciones emitidas según la complejidad del caso.

Por ello es importante en este proceso además de la pertinencia médica, conocer bastante bien los procesos direccionadores de la empresa, para definir de manera acertada una respuesta para el cliente. Sin que con esto se pretenda escudar una oportunidad a bajo costo pero de muy mala calidad.

4. La Auditoría Clínica: va más allá de la autorización del servicio y más bien se convierte en una acción reactiva; aquí se supone en este proceso todas las cuentas de salud del período deben quedar ampliamente depuradas analizando componentes de servicio como tal y medicamentos; así como tarifas, lugares de prestación de servicio y metas según sea el caso.

Realmente, en este proceso es donde se gestiona todo lo relacionado con la Administración del riesgo de salud, de ahí que sea uno de los procesos claves.

El tercer proceso, que se encuentra en la empresa, es el denominado “**Gestión del asociado**” el cual como su nombre lo indica circunda todo lo que esté relacionado con los asociados de Asmetsalud. Su esencia radica en el énfasis que desde este proceso se hace en temas tales como: la Educación en la promoción de la salud y la economía solidaria.

Finalmente, el último proceso es el de “**Gestión de apoyo**”, el cual porta los siguientes procesos:

1. **Gestión de recursos:** este proceso debe velar por la administración de los bienes muebles e inmuebles de la organización y por las contrataciones que alrededor de éstos se genere.
2. **Gestión de talento humano:** este proceso como vemos responde por todo lo que por razones del talento humano se derive; considerando dentro de su planteamiento a cada uno de los integrantes de la organización como un “colaborador”. Para este proceso, es válido mencionar aspectos relacionados con: la nómina, las liquidaciones laborales entre otros sin olvidar todos los demás aspectos relacionados con el aparte salarial. Como parte adicional se encarga del manejo y suministro de la información derivada de procesos adelantados con el personal de la empresa, entre lo que sobresale: el Boletín de información empresarial y el despliegue de resultados de cada una de las evaluaciones de competencias.
3. **Gestión Financiera:** es un proceso, que maneja de manera integrada la contabilidad, el presupuesto, la cartera y los proveedores. Su principal función es la de garantizar la liquidez y la rentabilidad de cada una de las operaciones de la empresa. Es válido para esto recordar que a este proceso confluyen muchos de los procesos anteriores y que en tal sentido se convierte en proceso dependiente en un gran porcentaje.

4. La auditoría de las cuentas médicas y cobros: genera para financiera un insumo valioso, en el sentido que se convierte en garante y gestor de recursos. Busca primordialmente que cada uno de los pagos realizados por la empresa, que tengan el carácter de ser devueltos a la misma se cobren en el menor tiempo posible y con la garantía de un 100% de efectividad.
5. La gestión tecnológica: apunta este proceso a facilitar por todos los medios posibles que la información como recurso valioso, dentro de una empresa de servicios fluya en el menor tiempo posible y con la calidad requerida. A nivel de confidencialidad, su reto es no solo salvaguardar la información sino suministrarla adecuadamente a quienes les interese y se hallen autorizados para accederla.

Toda esta descripción hace parte del mapa de procesos de Asmetsalud EPS-S y se considera importante desglosarlo, para comprender la estructura de la organización. Cuando en la estructura se habla de equipos de trabajo, se visualiza que cada uno de los procesos se halla conformado como equipo.

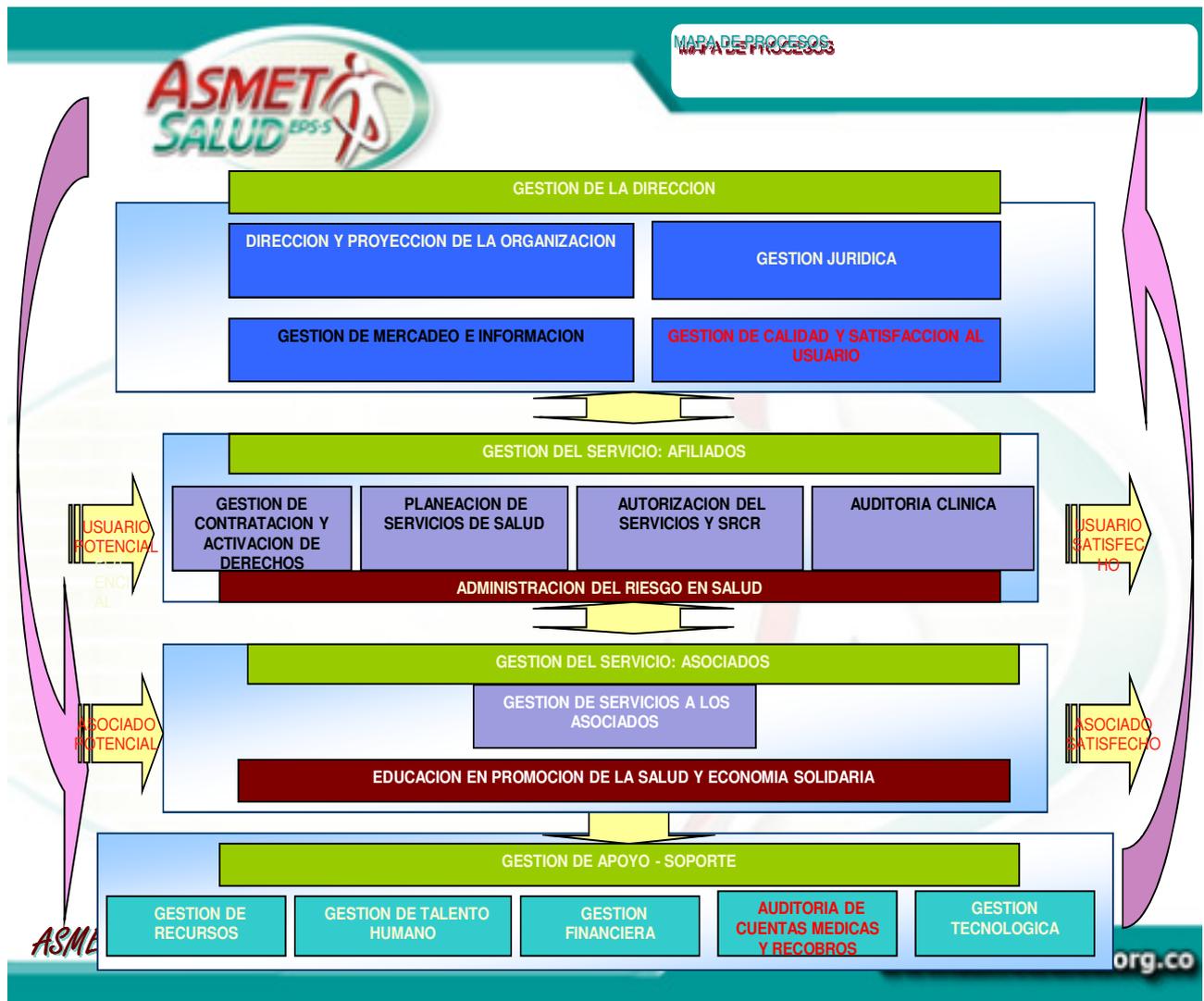
La visualización de pasar de grupo de trabajo a equipo de trabajo, se dimensiona cuando se habla del logro de objetivos, porque mientras en el grupo todos apuntan al mismo objetivo pero con diversos puntos de vista, en el equipo la finalidad es la misma sólo que se hace con una visión más integrada y consensuada de las personas que participan como equipo.

Los resultados obtenidos como equipo de trabajo, dependen de todos y el señalamiento que en el grupo de trabajo era posible para la persona o acción no alcanzada, se desmitifica porque se visualiza como una responsabilidad de todos los miembros.

Todo este cambio se genera en busca de la acreditación, la cual sugiere recomendaciones de la ISSO 9000 en lo referente a principios de la calidad.

## 2.5 MAPA DE PROCESOS DE ASMETSALUD EPS-S

Como se puede observar en el gráfico, los procesos de ASMETSALUD EPS - S, se ubican dentro de un sistema de gestión de las diferentes actividades de acuerdo a su relación con el cliente (interno o externo), su naturaleza y su forma de abordar el objetivo estratégico; se han diseñado bajo la perspectiva de interrelación y no de jerarquía.



Fuente: Proceso GCSU de ASMETSALUD EPS - S

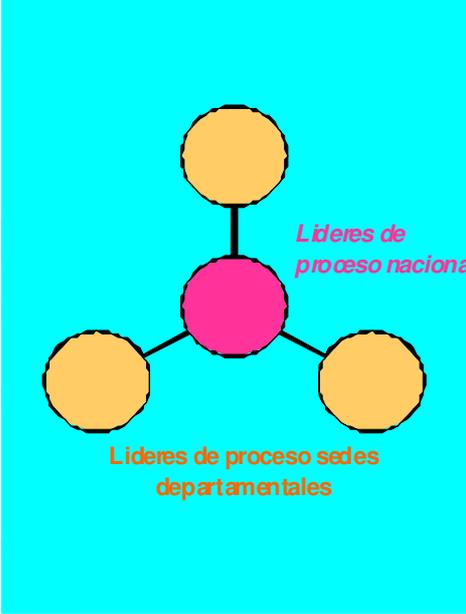
## 2.6 NIVELES DE LOS CARGOS:



# Calidad

**LIDERES DE PROCESO  
NACIONAL Y DEPARTAMENTAL**

No	NIVELES DE CARGOS	CARGOS
1	EJECUTIVO	GERENTE GENERAL
2		GERENTE NACIONAL DE PROCESO
3		GERENTE DEPARTAMENTAL I y II
4	PROFESIONAL	PROFESIONAL I (Especializado)
5		PROFESIONAL II (Universitario)
6		PROFESIONAL III (Universitario)
7		PROFESIONAL IV (Universitario)
8	TECNICO	TECNICO I
9		TECNICO II
10	AUXILIAR	AUXILIAR I (
11		AUXILIAR II
12		GESTOR LOCAL



ASMET SALUD EPS-S camino hacia la acreditación

[www.asmet.salud.org.co](http://www.asmet.salud.org.co)

Fuente: Proceso GCSU de ASMET SALUD EPS - S

Los cargos en ASMETSALUD EPS-S, básicamente se enfocan hacia el nivel ejecutivo, profesional, técnico y auxiliar. Algunos de ellos con subdivisiones específicas.

Con base al cuadro de niveles de cargos, se evidencia que dentro de los requisitos que la empresa establece para los diferentes cargos, está el nivel educativo que va desde la formación técnica, siguiendo con el pregrado e incluso el que requiere que el aspirante tenga una especialización.

Desde este punto de vista, se podría decir que ASMET SALUD EPS – S, de alguna forma motiva a sus trabajadores para que se preocupen por mejorar su nivel educacional, puesto que es un elemento importante si lo que se quiere es ascender en la empresa.

## **2.7 OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE ASMETSALUD EPS-S DESDE LA PERSPECTIVA DEL TALENTO HUMANO**

Destacamos de los objetivos estratégicos, solo el que hace referencia al de la perspectiva humana. Esto porque se considera oportuno y preciso conocerlo dado que gran parte del trabajo busca conocer las verdaderas pretensiones empresariales de ASMETSALUD EPS-S con sus empleados y éste proporciona datos valiosos.

Los objetivos estratégicos desde la perspectiva del talento humano son:

### **1. Propiciar un clima organizacional gratificante:**

Estrategia 1: Implementar un sistema de administración de la comunicación formal e informal bidireccional y un método de despliegue interactivo, en el marco de la cultura organizacional, que promuevan la apropiación de la información transmitida.

Estrategia 2: Implementar un sistema de remuneración y reconocimiento competitivo, justo, equitativo, consistente, que genere confianza y seguridad en su aplicación

En cuanto al primer objetivo, que tiene que ver con el clima organizacional se encuentra que la empresa se preocupa porque sus empleados mantengan una

comunicación tanto formal como informal de manera óptima. Esto es importante porque en la medida en que todo el equipo de trabajo se relacione, podrán no solo conocerse más, sino que además podrán intercambiar mejor sus conocimientos y propiciara un ambiente de trabajo más agradable, que se verá reflejado en una mayor productividad y en el cumplimiento en parte de la responsabilidad social laboral.

Por la segunda estrategia, se pensaría que la empresa siente que sus empleados están demandando una mayor información, con relación a su remuneración; porque hablan de generar confianza y seguridad en la aplicación de este. Esto podría ser una de las razones por las cuales, solo el 28.57 % de los encuestados creen que ASMET SALUD EPS – S se destaca con relación a las otras empresas por ofrecer salarios óptimos.

## **2. Construir una cultura de planeación participativa y autocontrol**

Estrategia 1: Generar el hábito del autocontrol a través de la definición de los manuales de los cargos responsabilidades específicas en el marco del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar y articularlo al modelo de evaluación de desempeño.

Estrategia 2: Implementar un sistema de control interno

Estrategia 3: Generar espacios de planeación participativa entre las diferentes sedes, áreas y cargos

Con relación al segundo objetivo de ASMET SALUD EPS – S, para con su talento humano básicamente lo que quiere, es que cada uno al interior de su proceso sea el encargado no solo de ejecutarlo, sino que además contribuya

en su respectiva planeación y control. En este punto se estaría hablando del cumplimiento legal del empleado para con el empleador, el cual se determina en el código sustantivo del trabajo en el artículo 58 literal 1.

### **3. Transformar el talento humano en capital social, como principal activo de la organización.**

Estrategia 1: Implantar e implementar el modelo de creación de capital social enmarcado en: el desarrollo de competencias, potencialización de capacidades y habilidades y generación espacios de conexión que permitan el desarrollo de intereses individuales y grupales, del cual los niveles de alta dirección son responsables.

Finalmente el tercer objetivo, que tiene que ver con transformar el talento humano en capital social, tiene muchísima relación con lo que se viene trabajando como responsabilidad social empresarial, más específicamente con la parte laboral y social.

En lo laboral, porque busca que el empleado desarrolle competencias, puede ser a través de capacitaciones logrando así no solo una realización laboral sino también personal, que afectara positivamente su factor motivacional.

En el caso de lo social, puesto que pretende que no solo exista un desarrollo individual, sino que además se beneficie todo el grupo. De esta forma lo que se pretende es que todo el equipo de ASMET SALUD EPS – S se vuelva más humano o como lo plantea este objetivo más social; incluso este cambio fue propuesto en una de las entrevistas realizadas, más específicamente la del gerente de mercadeo y contratación en ASMET SALUD, cuando decía que

para que la empresa debería ser más responsable socialmente, que debía ser más humana.

## 2.8 PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO

PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS DE PROCESO	SALIDA
Junta directiva Gerencia General	Acuerdo de junta directiva o resolución de gerencia	<b>Selección y contratación de personal</b>	Personas seleccionadas
Sedes departamentales, Sede Nacional	Solicitud de Convocatoria		Afiliación a seguridad social
Sedes departamentales, Sede Nacional	Solicitud de Contratación		Convocatoria
Sedes departamentales, Sede Nacional	Trabajadores con contrato laboral	<b>Inducción y entrenamiento</b>	Contratos laborales
Todos los empleados	Solicitudes de trabajadores (permisos, certificados laborales, libranzas, ingresos sede, gastos de viaje). Actualización de datos de empleados. Opiniones y sugerencias de los empleados Planes de salud ocupacional	<b>Administración de personal</b>	Trabajadores aptos para asumir responsabilidades
Comité de gerencia	Planes de capacitación, Planes de mejora del personal, Conferencias virtuales.	<b>Capacitación y formación de personal</b>	Certificados laborales, autorización permisos, ingreso a las sedes, libranzas. Ajustes en los procesos Capacitaciones, adecuaciones en sedes. Gastos de viaje autorizados
Gerente de proceso , profesional II Talento humano	Manuales de cargos	<b>Gestión de desempeño</b>	Trabajadores competentes
Profesionales administrativos y técnico, Profesional II Talento Humano	Contratos laborales, novedades de nomina, Oficios de terminación de contrato, Reportes de vacaciones	<b>Liquidación y pago de derechos laborales</b>	Evaluación de cada trabajador- Planes de mejora
			Nomina , liq de seguridad social, liq de prestacione sociales, Liquidación devacaciones

Fuente: Proceso de gestión de talento humano

El proceso de GTH, define de manera clara cada una de las acciones que se desarrollan con motivo del cumplimiento para con el trabajador, de ahí que se haga necesario contemplarlo de manera detenida.

La empresa tiene claramente establecido todo lo concerniente al proceso de talento humano, que va desde el momento en que se presentan los aspirantes para determinado cargo hasta cuando ya es contratado y requiere de otros procesos como permisos, tramite para vacaciones entre otros. Para conocer más en detalle este proceso es importante remitirse a la tabla anterior.

## **2.9 LIQUIDACIÓN Y PAGO DE DERECHOS LABORALES**

Dentro del proceso de revisión documental se analizo una tabla resumen realizada por los responsables del talento humano al interior de ASMET SALUD EPS – S, donde se especifican todas las actividades que por Talento Humano genera la organización; los plazos máximos como indicadores de cumplimiento de dichas actividades y finalmente los responsables.

Esto para efectos reales del trabajo se toma como referencia del ideal planteado por la organización con relación a lo planteado por el personal en las encuestas realizadas, este aspecto se analizara con detalle más adelante.

### **3. ACCIONES Y PERCEPCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL LABORAL EN ASMETSALUD EPS – S**

Este análisis se realizó teniendo en cuenta las opiniones, comentarios y sugerencias realizadas por los empleados de ASMETSALUD EPS-S durante el desarrollo del trabajo de campo. Las diferentes tablas de frecuencia que se obtuvieron de las encuestas aplicadas al personal de ASMETSALUD EPS – S aparecen en Anexo 3.

#### **3.1 CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

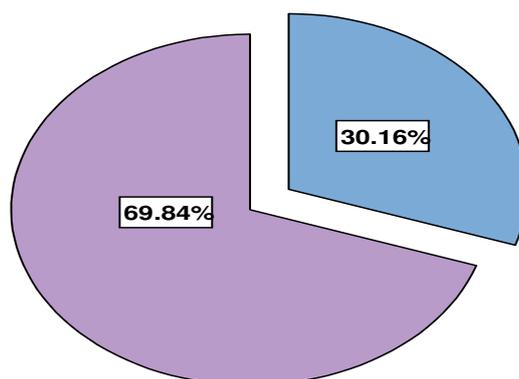
Es necesario partir del concepto de Responsabilidad social, que cada uno de los encuestados tiene porque con ello sabrá qué tanto se halla difundido el tema y qué tanto se aproxima a la definición esperada. En primera instancia bajo el diseño de la encuesta no se plantean como preguntas iniciales, las directamente relacionadas con el tema, a fin de no generar en las personas un sesgo en las respuestas.

En las dos preguntas consecutivas, acerca del conocimiento de responsabilidad social, el encuestado tiene la opción de plantear su propia definición agregando o quitando variables y tiene además la oportunidad de evaluar bajo sus perspectivas a la empresa.

**GRAFICA No 1**

**CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

■ si  
■ no



**Fuente: Elaboración propia**

Cuando se le pregunto a los encuestados, acerca de si conocían el significado de responsabilidad social empresarial el 69.84 % del personal encuestado afirma que no conoce el significado de responsabilidad social empresarial pero el 30.16 % manifiestan si conocerlo.

A continuación detallamos cada una de las definiciones que proporcionaron los encuestados que afirman que sí conocen que es Responsabilidad social.

- ☞ Es desempeñar con compromiso y honestidad el cargo y el respeto a los compañeros de trabajo.

- ☞ Es la capacidad de respuesta de la empresa con los diferentes grupos con los que se relaciona.
- ☞ Es la capacidad que tienen las empresas de realizar todas las actividades encaminadas a la satisfacción del cliente.
- ☞ Es el compromiso económico, social y ambiental que adquiere una empresa en cada una de sus prácticas.
- ☞ Respuesta que tiene la empresa con responsabilidad en la parte normativa, social, bienestar y económica.
- ☞ La manera como la empresa impacta en su entorno desde el punto de vista social.
- ☞ Son todas aquellas acciones voluntarias que desarrolla una empresa en favor de sus clientes internos y externos.

Analizando la cantidad y la calidad de respuestas de los encuestados, se observa que aunque fueron pocas las personas que se atrevieron a dar un concepto de Responsabilidad social; si fueron bastante acertados en ellas y por eso vale la pena destacar su coherencia con la definición planteada en el marco teórico de nuestro trabajo por *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza*: “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.

Al parecer el tema de Responsabilidad social, ya se conoce entre algunos de los encuestados, aunque lastimosamente una gran mayoría de ellos manifestaron no saber nada del concepto de Responsabilidad social.

Como también es importante conocer la definición de la empresa respecto a la Responsabilidad social, se considera el siguiente aparte como su punto de partida, para empezar a perfilarla:

*“El Modelo de Gestión Social en ASMET SALUD ESS- EPS-S Esta basado principalmente en la economía solidaria como un sistema Socio Económico cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarías solidarias, democráticas y humanistas sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto actor y fin de la economía solidaria.” (Informe Asmetsalud Eps-s a Centro Colombiano de Responsabilidad empresarial pag.13-14, año 2007)*

En este punto cabe mencionar, las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas al gerente de Gestión Jurídica (Wilman Moncayo- WM) y al gerente de Mercadeo e información al usuario (Bernardo Alexander Ibarra- BI), cuando se les pregunto acerca del significado de responsabilidad social:

**WM/** El concepto exacto no lo sabría decir, pero trataría de diferirlo de acuerdo al nombre, la constitución política habla de que toda empresa o todo bien debe cumplir una labor social, aunque la libertad de empresa existe en Colombia estas también deben tener un compromiso social, no puede ser que simplemente se maneje bajo un criterio capitalista extremo sin que tenga en cuenta lo social porque es una obligación constitucional. En este sentido, las empresas tienen esta responsabilidad constitucional de cumplir una función social, que su actividad tenga una afectación positiva en la sociedad. De esta forma la responsabilidad social empresarial seria el compromiso que debe tener la empresa con lo social.

**BI/** No podríamos decir que se una definición con exactitud, pero si he escuchado hablar del tema, ya que es un término que está muy de moda. De esta manera se podría decir que las empresas no simplemente tienen que dedicarse a generar utilidad, sino también ser responsables con el ambiente y con la sociedad en la cual llevan a cabo su actividad económica o de servicios, ese sería más o menos el concepto.

Uniendo las respuestas dadas por los encuestados y los entrevistados, con la percepción de la empresa, destacamos que el “enfoque al cliente” es ampliamente difundido y es la palabra clave de la definición de Responsabilidad social; pero hasta aquí no percibimos que se manifieste por ningún lado, como en el modelo de gestión de la empresa, la palabra “sin ánimo de lucro”. Es decir, que el sentido utilitarista, propiamente dicho subsiste, solo que se disimula con la mucha vocación de servicio que se dice que la empresa debe tener.

Si se percibe la esencia misma del enfoque económico que se le da a la empresa y que responde a los principales fundamentos de economía solidaria<sup>4</sup>; tal como lo podemos apreciar en el modelo de Gestión, descrito atrás, el hecho de que la empresa actúe de manera responsable estaría generando una disminución a las utilidades pero a la vez lo describen como la oportunidad de retribuir a la sociedad.

---

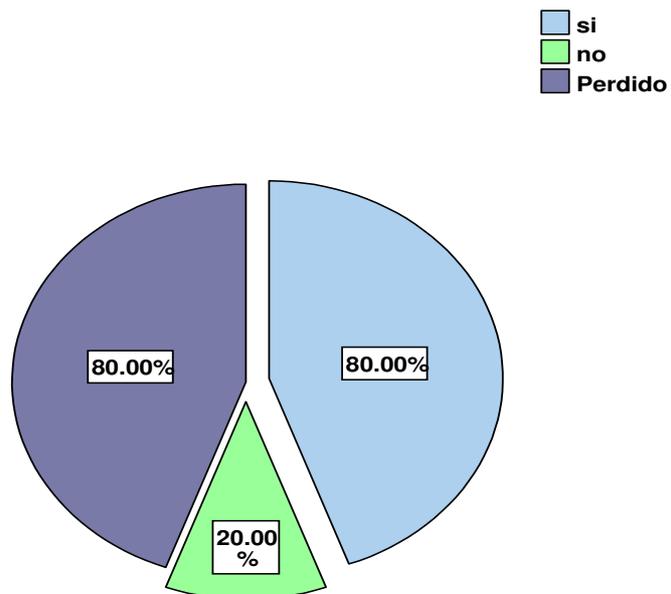
<sup>4</sup> **FUNDAMENTOS DE ECONOMIA SOLIDARIA:**

1. Practicar y respetar la unidad de las políticas de economía, finanzas y asuntos laborales, sociales y ecológicos
2. La ayuda para la auto-ayuda de la iniciativa privada
3. La descentralización y la auto-administración.
4. La igualdad de derechos entre el hombre y la mujer.

### 3.1.1 PERCEPCION RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 2

PERCEPCION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Si se analiza una de las respuestas de los entrevistados, va hasta el lado constitucional y allí ubica la responsabilidad social, pero con ésta anotación el sentido de RSE como tal perdería su esencia misma de ser algo “voluntario” y sin duda se estaría hablando ya pero de una “relativa voluntad”, tal como en los enfoques actuales se percibe.

Así al plantear la pregunta ¿Considera usted que ASMET SALUD EPS-S es socialmente responsable?, el 80 % afirma que ASMET SALUD EPS – S si es socialmente responsable, mientras que el 20 % cree que la empresa no es socialmente responsable.

A continuación se detalla los motivos por los cuales los encuestados, que contestaron afirmativamente consideran que la empresa si es socialmente responsable:

- ☞ Interactuamos constantemente, lo que hace que la labor se cumpla.
- ☞ Cumple con la satisfacción de asociados, afiliados, proveedores y empleados.
- ☞ Porque satisface las necesidades de sus afiliados y miembros de su comunidad.
- ☞ Ha contribuido al desarrollo social de los empleados, afiliados con sus labores sociales y empresariales.
- ☞ No existe un informe de responsabilidad social o de sostenibilidad que de cuenta de esto, se confunde con lo laboral.
- ☞ Se rige por normas, genera bienestar para sus empleados y afiliados, cumple con sus obligaciones financieras.
- ☞ Se ve comprometida con su gente.
- ☞ Esta comprometida con generar acciones que beneficien a la comunidad en general.
- ☞ Se preocupa de manera especial por sus afiliados y empleados.

Complementando estas respuestas con las obtenidas en apartes de las entrevistas realizadas al gerente de Gestión Jurídica (Wilman Moncayo- WM) y al gerente de Mercadeo e información al usuario (Bernardo Alexander Ibarra- BI) que nos pueden ayudar a demarcar más la percepción de Asmetsalud EPS- S, como empresa socialmente responsable.

Así a la pregunta ¿De los beneficios anteriores cuales cree que son realizados de manera voluntaria por la empresa y cuales se aplican por exigencia legal?, responden:

**WM/** En cuanto al contrato laboral a término indefinido, perfectamente la empresa puede optar por escoger un contrato laboral a término fijo, lo cual diría uno de entrada no es tan beneficioso, es decir que es voluntad de la empresa elegir el tipo de contrato y lo ha hecho a término indefinido con el objetivo de que sus colaboradores como se le llama actualmente a los trabajadores estén motivados y sientan de alguna manera cierta estabilidad laboral.

Por otro lado en cuanto a los reconocimientos, no existe una ley que le exija las empresas hacer reconocimiento a sus trabajadores. Es decir que ninguno de los beneficios que he nombrado son realizados por exigencia legal.

**BI/** Tal vez el de exigencia legal es el de tardes de bienestar, pero creo que en ASMET hay una tendencia de no hacerlo todo por exigencia legal, sino porque lo considera como una buena actividad para los empleados y desde el punto de vista de capacitación esta siempre ha estado dentro de las políticas de la empresa para obtener buenos resultados.

¿Cómo trabajador de ASMET SALUD EPS-S que otro beneficio le gustaría recibir de la empresa?

**WM/** Como trabajador tuve la oportunidad de salir fuera del país, específicamente a República Dominicana donde encontré como abogado unos aspectos jurídicos muy importantes y beneficiosos para el trabajador;

puesto que la ley obliga a las empresas para que reconozcan a sus trabajadores con un 10 % de las utilidades anuales que la organización hubiere obtenido. En mi caso como especialista en derecho laboral, creo que tengo la propiedad para afirmar que en Colombia no creo que exista una empresa que realice esto, sin embargo si me gustaría que en la empresa naciera esta iniciativa voluntaria de reconocer un porcentaje de las utilidades anuales a los trabajadores.

Así mismo considero que siendo ASMET SALUD EPS – S una de las empresas caucanas más importantes, donde su personal es cada vez más calificado, como trabajador uno pensaría que la empresa debería dar un poco más, al menos los colaboradores a nivel directivo, yo pensaría que la empresa debería cualificarlos y darles incentivos educacionales para ir perfeccionando aun mas esos conocimientos propios de la labor que se realiza actualmente. De esta manera la empresa va a obtener un activo mucho mayor, un funcionario mejor calificado que no va a querer irse de la empresa y que por el contrario otras si quisieran tener.

Otro beneficio desde punto de vista económico, sería para aquellos funcionarios que tienen bajo sus hombros una responsabilidad muy grande dentro de la empresa, en mi caso como gerente jurídico tengo la responsabilidad de catorce mil millones de pesos (\$14.000.000000) sobre los cuales yo debo responder, bajo esta perspectiva yo pensaría que el colaborador debería ganar proporcionalmente a la responsabilidad que tenga, no queriendo decir con ello que la empresa pague mal porque no es así, de hecho yo me siento muy orgulloso de trabajar en ASMET SALUD EPS – S.

¿Cómo trabajador de ASMET SALUD EPS-S que otro beneficio le gustaría recibir de la empresa?

**BI/** Es un beneficio que tiene que ver con ayudarlo a la gente a identificar un plan de vida o proyecto de vida, cuando las empresas hacen su plan estratégico lo mas lógico es que los empleados también lo hagan y que sea una cosa conjunta.

¿Qué limitantes cree usted que tiene ASMET SALUD EPS-S al momento de implementar acciones en pro del bienestar del trabajador?

**WM/** ASMET SALUD EPS – S es una empresa muy grande y extendida en el territorio nacional, estamos ubicados en varios departamentos, pero fuera de eso también estamos ubicados en cada municipio de esos departamentos, en esa medida lo que quiero decir es que hay trabajadores o colaboradores como se les dice en todo el territorio nacional porque nos toca hacerlo de esa manera, entonces lograr una integración de pronto sea una limitante, sin embargo se han buscado los mecanismos para contrarrestarlo.

¿Qué limitantes cree usted que tiene ASMET SALUD EPS-S al momento de implementar acciones en pro del bienestar del trabajador?

**BI/** Las limitantes son simplemente de pensamiento y de paradigmas, muchas veces la gente puede pensar que los planes estratégicos que he propuesto son solo para las empresas, pero también debería ser para las personas, porque nadie da de lo que no tiene, en el sentido de que si yo no planeo para mí como voy a tener la capacidad de planear para otro.

¿Cómo puede ASMET SALUD EPS-S ser socialmente responsable?

**WM/** ASMET SALUD EPS – S, es una asociación mutua es decir su objeto es ser una asociación mutualista que debe ser solidaria y con estos elementos estoy diciendo la trascendencia social que eso puede tener, mutualista que quiere decir de ayuda mutua. De hecho fueron unos campesinos hace muchos años los que empezaron a formar lo que es hoy ASMET SALUD EPS –S , esa ayuda mutua y solidaria entre ellos que se propusieron realizar , no le da ese carácter capitalista a la empresa.

De esta forma al ser una asociación mutua, no tendría ánimo de lucro, la idea en la empresa no es lucrarse, es buscar unos beneficios a todos sus asociados, es así como de manera legal y voluntaria, la empresa realiza actividades que involucran a la sociedad en general, me explico legalmente estamos obligados a brindar educación no solamente a nuestros asociados sino también a otras personas que quieran involucrarse en ese tema.

Pero además de la educación también lo hace con la salud en temas como promoción y prevención y allí está jugando un papel muy importante con la sociedad, porque se busca atacar la enfermedad antes de que aparezca.

Otro aspecto a nivel empresarial es el apoyo a proyectos productivos en el sector agropecuario, en este caso ASMET SALUD EPS – S a través de su fundación HORIZONTE desarrolla todo lo que tiene que ver con la parte social de la empresa, al interior de ella esta la institución educativa y también se han creado muchos proyectos.

Uno de los ejemplos que puedo citar es un proyecto de terneras, que funciona de la siguiente manera: se le da un ternera a una familia en el campo para que la cuide, le de su alimento y todo lo pertinente hasta que

crezca, donde se le da la posibilidad de que sea reproducida, para que una vez se tenga un nuevo ternero, este se le pueda entregar a otra familia, las cuales van a poder hacerla producir como mejor crean conveniente.

¿Cómo puede ASMET SALUD EPS-S ser socialmente responsable?

**BI/** Siendo más humana dese el punto de vista empresarial, pensando siempre en un beneficio para las dos partes, creo que es como descentralizar el pensamiento empresarial y buscar otras necesidades que tengan nuestros usuarios y la forma de darles solución, no pensando solamente en cuanto a la salud que es lo que maneja ASMET, sino también ver como se pueden ofrecer otros servicios que de seguro les van a ayudar.

¿Quién cree que en la empresa debe ser la persona encargada de que existan y se apliquen acciones de responsabilidad social laboral?

**WM/** No solo existe una sola persona, sino que es toda una institución la encargada de que existan acciones de responsabilidad social como es el caso de la fundación HORIZONTE, es decir, existe institucionalmente la herramienta válida y legítima para desarrollar actividades de responsabilidad social.

En cuanto a la responsabilidad social laboral, quien debería ser el líder sería la persona encargada de manejar la parte del talento humano, sin embargo, yo pienso que todos deberíamos tener este liderazgo al interior de nuestras unidades, en mi caso por ejemplo como líder de la parte jurídica, soy responsable de que todo mi equipo este motivado, que tenga las condiciones idóneas para desarrollar la labor desde el punto de vista de las herramientas de trabajo.

En esta medida a todos los líderes de área o como los denominamos en ASMET SALUD EPS – S procesos de gestión, ya que la empresa no puede ser vista como áreas o islas que actúan solas sino que estamos tratándola bajo un sistema de calidad que permite una mayor integración.

Pero es desde la coordinación del talento humano desde donde se deben direccionar las actividades que busquen el beneficio de los colaboradores y una vez sean transmitidos a los líderes de los otros procesos de gestión, estos los pueden socializar con su equipo de trabajo, aunque no hay que descartar la posibilidad de que también estas iniciativas surjan desde los diferentes proceso de gestión.

¿Quién cree que en la empresa debe ser la persona encargada de que existan y se apliquen acciones de responsabilidad social laboral?

**BI/** Bajo un concepto empresarial, todos deberíamos ser responsables socialmente, en el sentido de que el mundo no es nuestro y que estamos por un tiempito muy corto en esta vida y lo más lógico es dejar el mundo mejor que como lo encontramos. De esta manera la forma como podemos ser más responsables socialmente es siendo cada vez mas humanos.

Esta pregunta vale la pena relacionarla con el análisis inmediatamente anterior, pero a diferencia de ella, ésta abarca, la percepción de Asmetsalud EPS-S, por parte de los empleados frente a la Responsabilidad social, y lo hace de manera más amplia y más específica, aquí, por tanto ya encontramos una percepción de una relación directa de de la empresa con el cliente interno y no solamente con el cliente externo como lo percibían en la definición general.

¿Considera usted que su empresa es socialmente responsable?

**BI/** Si, tal vez lo que hace ASMET SALUD no tenga el rotulo de socialmente responsable, pero las actividades que hace se enmarcan dentro del concepto, por ejemplo nosotros tenemos un instituto que se llama LA NUEVA ESPERANZA, el cual tiene en estos momentos cerca de unos 1400 estudiantes, donde tenemos primaria, secundaria, técnicos, tecnólogos, pregrado, postgrado y maestría. En el caso de la educación primaria, para muchas personas de escasos recursos es gratis y en el caso de los pregrados son a precios muy manejables \$1200000 por semestre, en estos casos el beneficio de la empresa es muy poco porque lo que busca con ello es realizar una labor social.

Además del instituto educativo, se realizan proyectos en los diferentes municipios, un ejemplo de ello es el denominado LA CEMENTERA en el marco del programa laboratorios de paz en los municipios de Balboa, Patía, Mercaderes, Bolívar, La Sierra, Neiva y Nariño, donde el objetivo es totalmente diferente a lo que hace ASMET en salud. En este sentido la empresa hace muchas actividades que están enmarcadas dentro de lo que es la responsabilidad social empresarial, las cuales las realiza de manera muy desinteresada en beneficio de la gente buscando mejorar sus ingresos.

Entonces la responsabilidad social de la empresa se encamina bajo esta perspectiva, a través de proyectos integrales que se dirigen a la población anteriormente descrita, bajo los siguientes puntos de vista:

1. Desde el punto de vista educativo:

**ASMET SALUD EPS – S** cuenta con el proyecto **PESEM**, el cual tiene un **enfoque** Educativo Socio Empresarial ,que busca trabajar conjuntamente por el bienestar y desarrollo integral de sus Asociados, Directivos y empleados, mediante la prestación directa e indirecta de servicios de promoción, formación, capacitación, asistencia técnica e investigación, que permitan fortalecer el Sector cooperativo a través de procesos de organización comunitaria que garanticen el desarrollo socio empresarial sostenible, en un ambiente participativo, solidario y democrático que contribuya a la mejora de la calidad de vida de la comunidad en general.

Así mismo con el programa de educación formal para adultos, el cual tiene como nombre **INSTITUTO EDUCATIVO LA NUEVA ESPERANZA** dedicada a fortalecer procesos socio-culturales con jóvenes y adultos a través de proyectos educativos pertinentes, que respondan a las necesidades de su entorno y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida, mediante la participación comunitaria.

Otro aspecto importante es el de **CAPACITACIÓN EN ECONOMÍA SOLIDARIA A LOS ASOCIADOS** (ASMET SALUD ESS- EPS-S). Socializar a los asociados de ASMET SALUD ESS EPS-S, los fundamentos de las organizaciones de Economía Solidaria.

De igual forma la **ORGANIZACIÓN COMUNITARIA PARA LA SALUD INTEGRAL**.(ASMET SALUD ESS- EPS-S), busca promover la organización y participación comunitaria a través de un proceso de educación en economía solidaria y promoción de la salud que permite intervenir, los factores de riesgo en salud identificados y priorizados conjuntamente con la población sujeto.

2. Desde el punto de vista de la información:

**INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

(ASMET SALUD ESS- EPS-S) Garantizar el acceso de los asociados a información oportuna y confiable. Contar por parte de ASMET SALUD ESS EPS-S, con un medio de información periódico, sobre su desarrollo institucional y la gestión social de ASMET SALUD ESS EPS-S.

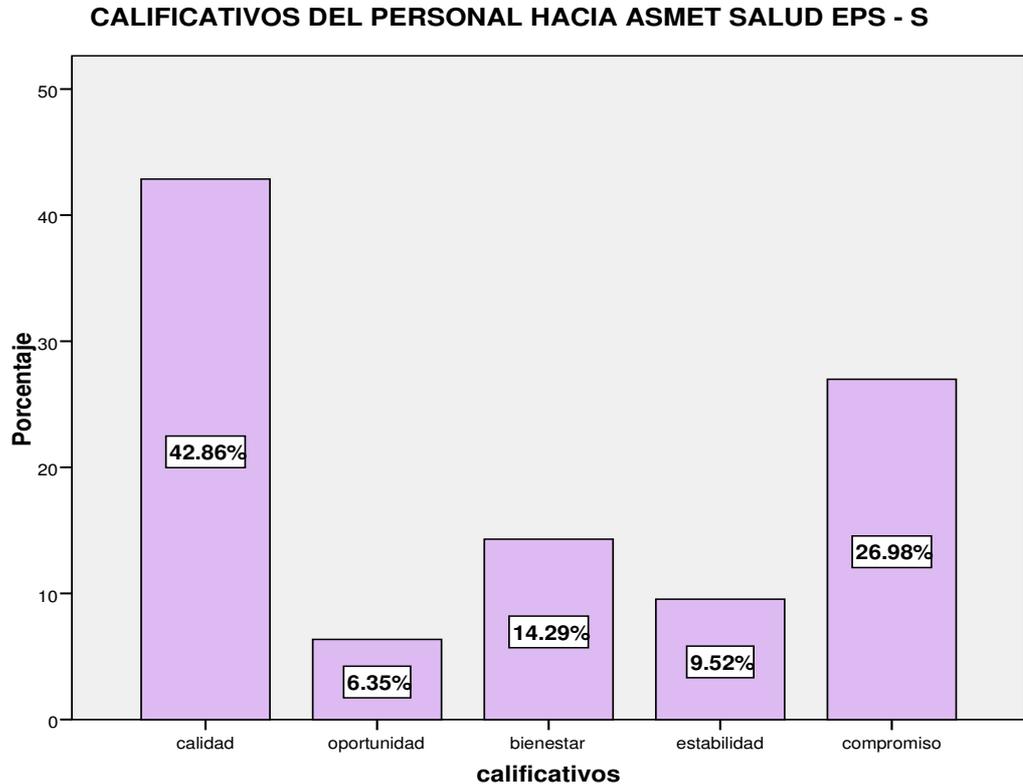
3. Desde el punto de vista comunitario:

**PROGRAMA: FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS MUNICIPALES. (FUNDACION HORIZONTE)**

Formular, gestionar y ejecutar proyectos productivos auto sostenibles y de investigación aplicada y brindar asesoría y acompañamiento a las comunidades organizadas en la creación y desarrollo de proyectos empresariales.

### 3.1.2 CALIFICATIVOS DEL PERSONAL HACIA ASMET SALUD EPS - S

GRAFICA No 3



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta referente a cómo calificaría a ASMET SALUD EPS –S, el 42.86 % considera que ASMET SALUD EPS – S es una empresa de calidad; para el 26.98 % cree que el compromiso es la cualidad con la que puede definir a la empresa; el 14.29 % piensa que el elemento que identifica a la empresa, es el de proporcionar bienestar; el 9.52 % califica a ASMET SALUD EPS – S como una empresa que genera estabilidad a sus colaboradores y el 6.35 % dice que la empresa se caracteriza, por proporcionar oportunidades de crecimiento.

Para justificar el porcentaje, de empleados que relacionan a Asmetsalud EPS-S, con la “calidad” y que es el máximo porcentaje es necesario conocer los reconocimientos, concursos ganados y premios obtenidos por la organización:

- Primera EPSS del País, en el Ranking de EPSS realizado por el Ministerio de la Protección Social, por la Universidad Nacional – Centro de Investigaciones para el Desarrollo CDI. 2007.
- Primera EPSS habilitada por la Superintendencia Nacional de Salud, según resolución Número 1695 del 10 de octubre de 2007.
- Primer Puesto Premio Nacional de Proyectos Pedagógicos y Socio empresariales Solidarios. Medellín, Noviembre de 2004

No está por demás hacer una descripción del proyecto en torno al tema de servicio al cliente: **ASMET SALUD EPS-S camino hacia la acreditación**

*“Para Asmet Salud EPS-S la acreditación se constituye en una estrategia gerencial y en una metodología de mejoramiento continuo de la organización, que nos permitirá alcanzar óptimos niveles de desempeño a través del tiempo.*

*El proceso de acreditación implica que se reúna todo el equipo de personas en torno a un único propósito, el logro de estándares superiores de calidad.*

*Los pilares fundamentales son el Mejoramiento Continuo y el enfoque centrado en el cliente para lo cual todos los procesos se diseñan en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, los cuales son nuestra razón de ser y de ellos depende nuestra permanencia en el mercado”. (Tomado de informe Asmetsalud Eps-s a Centro Colombiano de Responsabilidad empresarial pag.10)*

**LA META ES OBTENER LA ACREDITACIÓN EN EL TRANCURSO  
DE 1 AÑO.  
! EL NORTE NO ES EL CERTIFICADO.**

En todo este proceso, la empresa se asocia para la mayoría de los encuestados bajo la palabra “Calidad”, esto de alguna manera abarca muchos aspectos que la empresa pretende desarrollar a nivel interno y externo, porque el empleado tiene la convicción que las exigencias que a él se le hacen tienen sentido, porque están permitiendo a la empresa fortalecerse, desde luego aparece su complemento directo y es la “Responsabilidad”; finalmente al empleado le llega directamente es lo que como “Bienestar”, él define, pero desde luego bajo las condiciones expresadas se podría concluir que ésta variable es el resultado de lo que el empleado perciba de las dos anteriores.

A manera de **conclusión**, recogiendo las ideas de los encuestados, los entrevistados, la observación y la información de la empresa misma, respecto a la concepción de Responsabilidad social, se pueden extraer los siguientes planteamientos:

Asmetsalud EPS-S, es una empresa que **SI es socialmente responsable**, porque no solo está comprometida con su razón de ser en el campo de la salud, sino porque como organización mutual, va más allá, implementando proyectos, los cuales vale la pena mencionar ya que dada la gran cantidad de asociados, afiliados y empleados con los que cuenta la empresa, y la condición de alta vulnerabilidad de esta población, los proyectos que se implementen para la intervención deben responder a su tamaño y a sus necesidades.

La definición que más se acomoda en términos propios según la caracterización de la empresa Asmetsalud EPS-S acerca de lo que significa la Responsabilidad social, es :” *Que la RSE, es el compromiso que asume la empresa, teniendo en cuenta principios o fundamentos de economía solidaria, para contribuir al desarrollo integral del ser humano, fortaleciendo su espacio Socio Económico Cultural, Ambiental. Busca un*

*desarrollo sostenible no solo para las personas, sino también para la empresa.”(Definición propia del investigador, Julio de 2008).*

Tanto los entrevistados como los encuestados hacen énfasis en las respuestas que perfilan la población a la que Asmetsalud EPS-S, beneficia de manera socialmente responsable y para nuestro caso, la parte laboral no se excluye pues todos coinciden en afirmar que los empleados se ven altamente beneficiados con las acciones de la empresa.

Ahora, los puntos de vista, difieren más en la entrevista; porque se nota por un lado un enfoque de esperar más de la empresa por el lado económico para los empleados, mientras que el otro enfoque se muestra más hacia la Pretensión de un talento humano más fortalecido como capital social.

Respecto, a sobre quién recae la Responsabilidad social, está claramente definido que las personas se sienten altamente comprometidas con ello, aunque de manera leve se expresa que es talento humano quien debe direccionar todas las acciones o planes. La realidad respecto a si esto se da o no, está más próxima de lo que se cree; así si tenemos en cuenta en los resultados de clima organizacional en la variable “la alineación con valores”, los resultados son altos y si a esto le sumamos los de “sentido de pertenencia no hay duda que la gente sabe el compromiso no solo que la empresa tiene con ellos y la comunidad; sino además el que cada uno porta desde el instante mismo que entra a ser parte de la organización.

### 3.2 ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL LABORAL RESPECTO A LAS CONDICIONES LABORALES

Esta parte es crucial analizarla dentro del campo de la Responsabilidad social, porque para abordarla se requiere retomarla desde diversos puntos de vista. Sin embargo, éste punto centra la investigación que se desarrolla, porque concreta al empleado y le define el panorama de manera básica en lo referente al vínculo real que lo une a la empresa; el cual inicia con el ciclo de contratación misma y finaliza con el de desvinculación.

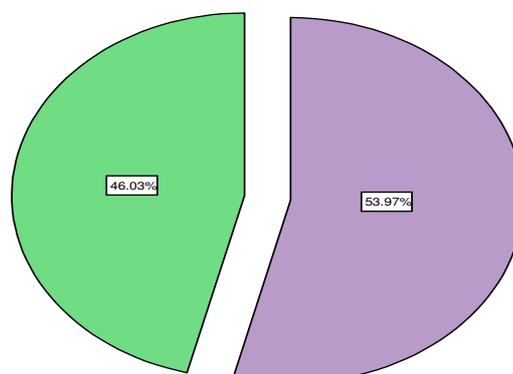
Sin duda por ser un tema crucial, es altamente sensible al momento de parametrizar sus respuestas, pero para efectos de analizarlo de manera pausada y en cada componente, se buscó que las preguntas realizadas, fueran guiando la respuesta inmediatamente anterior.

#### 3.2.1 PERCEPCION DE ESTABILIDAD LABORAL EN ASMET SALUD EPS -S

GRAFICA No 4

PERCEPCION DE ESTABILIDAD LABORAL EN ASMET SALUD EPS - S

si  
no



Fuente: Elaboración propia

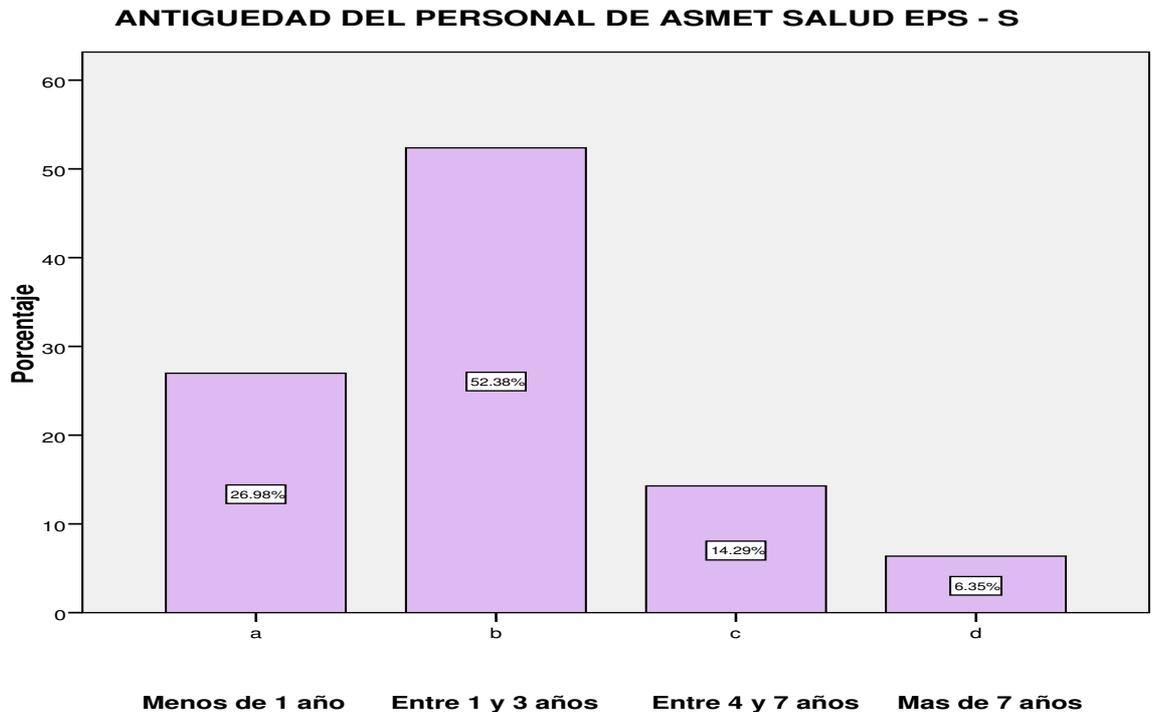
A la pregunta ¿En qué aspectos cree usted que sobresale ASMET SALUD EPS-S con relación a las otras empresas donde usted ha laborado?, el personal el 53.97% de los encuestados, considero **la estabilidad laboral** como uno de los aspectos en los cuales sobresale ASMET SALUD EPS – S, el 46.03 % de los encuestados, no considero que la estabilidad laboral sea un elemento sobre el cual ASMET SALUD EPS – S se destaque.

Analizando los resultados de esta pregunta, en la variable “ estabilidad laboral”, se ve que la diferencia en la percepción de Asmetsalud EPS-S, como fuente laboral que proporciona estabilidad, no es muy marcada; es decir no existe una brecha diferenciadora notable que permita asegurar que los empleados perciben o no la estabilidad laboral; pero si esta variable se relaciona con la primera pregunta que hace referencia al tiempo que lleva laborando la persona, la estabilidad estaría evaluada en un lapso inferior a tres años pero superior a un año; por lo que no existe una percepción exigente respecto a la cantidad de años laborados como condición única para hablar de estabilidad laboral y en conclusión valdría la pena destacar qué otros aspectos están considerando los empleados para calificarla.

Aquí con este antecedente se hace necesario incluir los resultados de antigüedad de la empresa:

### 3.2.2 ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 5



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en ASMET SALUD EPS-S? se obtuvo que el 26.98 % del personal encuestado lleva menos de 1 año trabajando con ASMET SALUD EPS – S, el 52.38 % del personal encuestado lleva entre 1 y 3 años, el 14.29 % del personal encuestado lleva entre 4 y 7 años trabajando con ASMET SALUD EPS – S y el 6.35 % del personal encuestado lleva más de 7 años trabajando con ASMET SALUD EPS – S.

Esta variable refleja que la mayoría de empleados son relativamente nuevos en la empresa. Encontramos que el 79.36 % llevan trabajando menos de tres años y tan solo el 20.64 % son empleados que llevan entre 4 y 7 años. Ahunando más en

la primera hipótesis sacada a raíz del promedio de respuestas obtenido en la anterior pregunta, es preciso afirmar por tiempo de permanencia en la empresa que existe una gran rotación de personal; ahora este resultado es preciso complementarlo con un análisis que acompañe el “porqué se da la rotación de personal”.

Analizando los motivos de rotación de la empresa, los datos históricos nos orientan hacia lo siguiente:

1. **Por ascensos:** Generalmente no se dan. Aquí influencia mucho la opinión del jefe inmediato y los resultados de la evaluación de desempeño.
2. **Por renunciaciones voluntarias:** Son pocas y generalmente se dan en cargos de responsabilidad relativamente alta.
3. **Por despidos:** cuando es la empresa que prescinde del empleado, para esto vale la pena tener en cuenta todo el proceso que la empresa lleva a cabo antes de tomar esta decisión.
4. **Por traslados:** Es importante considerar que Asmetsalud EPS – S, tiene sedes Departamentales y municipales en todo el país y que en ocasiones la rotación de personal no solo obedece a razones de despido sino también a razones de traslado.

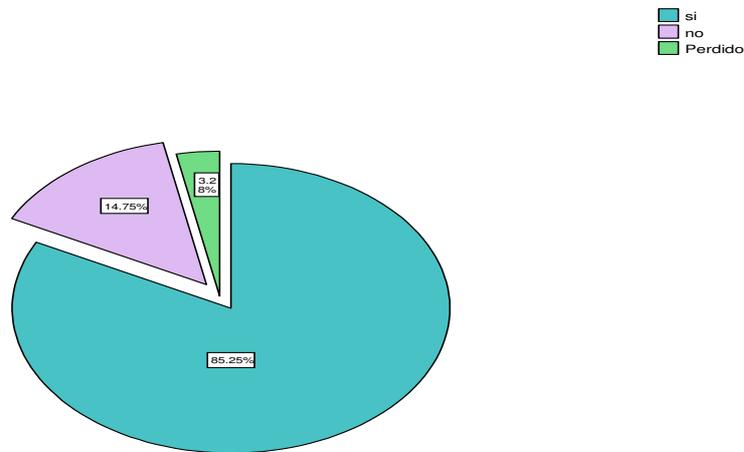
Para corroborar estos resultados se toma la tabla de reporte de Responsabilidad social de la empresa a GESTHARSALUD AÑO 2007, en lo atinente a Talento humano y dentro de éste las tasas de rotación de empleados desde el año 2005 hasta el año 2007. Se nota, entonces, que éstas han crecido significativamente de 20% 2005, paso a 25% en el 2006 y al 35% en el 2007 y en la misma fuente podemos verificar que no han sido por ascensos porque no hubo ningún empleado ascendido y solo cuatro cargos

nuevos se crearon. (Informe a Gestharsalud con corte a 31 de diciembre de 2007) ver anexo 4; con esto se denota que la rotación obedece a despidos o renuncias voluntarias.

### 3.2.3 EXPERIENCIA LABORAL DE PERSONAL DE ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 6

#### EXPERIENCIA LABORAL DEL PERSONAL



Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Ha trabajado en otras empresas? el el 86.25 % de los encuestados manifestó que ha trabajado en otras empresas fuera de ASMET SALUD EPS – S y solo el 14.75 % de los encuestados no ha trabajado en otras empresas.

Con estas repuestas se puede detectar que las personas que laboran en ASMET SALUD EPS-S en su mayoría tienen otros referentes laborales con los cuales comparar su actual empresa, en la parte laboral.

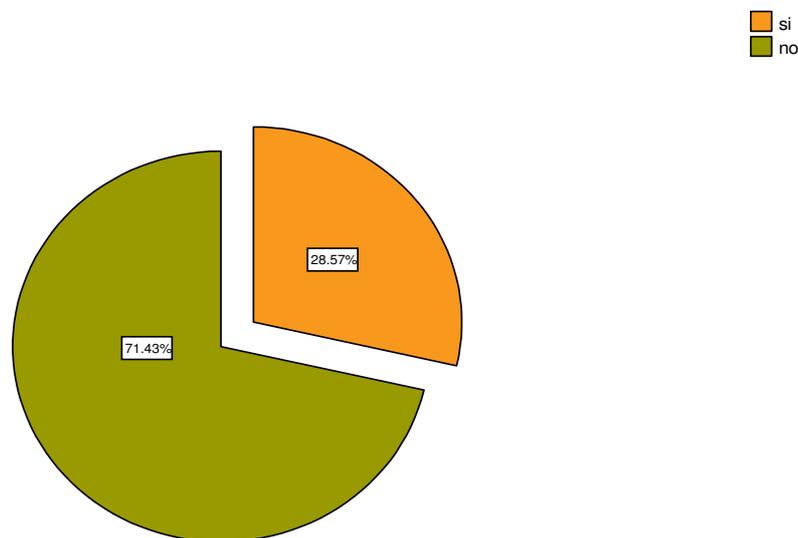
Con esta investigación se enfoca a Asmetsalud EPS-S, como el proveedor de trabajo, mas no como la EPS-S que es; y bajo este aspecto se procede a comparar con otros proveedores de oportunidades laborales; para el caso de esta investigación los referenciados serán los nombrados por los encuestados. Esto unido a las variables de la pregunta siguiente ayudará a determinar en qué aspectos sobresale Asmetsalud EPS-S.

Entre las empresas que los empleados nombraron como los otros lugares de trabajo están: hospitales, registradurías, alcaldías, gobernaciones, universidades, institutos, escuelas, almacenes de cadena y centros fotográficos.

### 3.2.4 PERCEPCION DE SALARIOS OPTIMOS EN ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 7

PERCEPCION DE SALARIOS OPTIMOS  
EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Con relación a si ASMET SALUD EPS – S sobresale por encima de las demás empresas por los salarios óptimos, el 71.43 % del personal no considera que ASMET SALUD EPS – S sobresalga por sus salarios óptimos, con relación a las otras empresas donde han trabajado, mientras. El 28.57 % de los encuestados si creen que ASMET SALUD EPS – S se destaca con relación a las otras empresas por sus salarios óptimos.

La brecha de los resultados es evidentemente diferenciadora y por ende si arroja de manera contundente una respuesta de percepción negativa, que nos lleva a concluir además que dentro de las empresas utilizadas como referentes existe una o unas que en este aspecto satisfacen mejor las expectativas de los empleados.

Si se une este resultado al de clima organizacional año 2007 (ver anexo 5) en la variable que tiene que ver con “Reconocimiento”; donde se puede apreciar que un 70,9% de los empleados siente que la empresa le reconoce lo que se merece se entraría en contradicción. Pero vale la pena aclarar que dentro de esta variable contemplada, el salario fue solo uno de los aspectos evaluados dentro de la variedad que forman el “Reconocimiento” y que resultan como una consecuencia de la relación directa entre empresa y empleado.

El “Reconocimiento” se midió proporcionalmente con responsabilidades asignadas de acuerdo al cargo, por ello es aquí donde encontramos la razón que lleva a los empleados a contestar que no sienten que tengan salarios óptimos; pues al considerar las funciones individuales y por equipo, asignadas en los procesos y detalladas en los procedimientos; saben que la labor que les exige la empresa a toda costa busca calidad en todos los aspectos y que bajo el diseño actual de la organización por estar actualmente posicionada como la primera EPS del país debe retribuirles más en este aspecto.

Como valoración específica, dentro de toda la variable “Reconocimiento”, los salarios arrojaron la más baja calificación y del 100% de los empleados de la nacional solo un 50%, sintió reconocida su labor de manera justa con la parte salarial.

Para enlazar las respuestas de la encuesta a las de la entrevista en planteamientos afines enunciarnos aquí apartes de las entrevistas realizadas al gerente de Gestión Jurídica (Wilman Moncayo- WM) y al gerente de Mercadeo e información al usuario (Bernardo Alexander Ibarra- BI) que nos pueden ayudar a demarcar más la percepción salarial:

¿Cómo trabajador de ASMET SALUD EPS-S que otro beneficio le gustaría recibir de la empresa?

**WM/** Como trabajador tuve le oportunidad de salir fuera del país, específicamente a República Dominicana donde encontré como abogado unos aspectos jurídicos muy importantes y beneficiosos para el trabajador; puesto que la ley obliga a las empresas para que reconozcan a sus trabajadores con un 10 % de las utilidades anuales que la organización hubiere obtenido. En mi caso como especialista en derecho laboral, creo que tengo la propiedad para afirmar que en Colombia no creo que exista una empresa que realice esto, sin embargo si me gustaría que en la empresa naciera esta iniciativa voluntaria de reconocer un porcentaje de las utilidades anuales a los trabajadores.

Así mismo considero que siendo ASMET SALUD EPS – S una de las empresas caucanas más importantes, donde su personal es cada vez más calificado, como trabajador uno pensaría que la empresa debería dar

un poco más, al menos los colaboradores a nivel directivo, yo pensaría que la empresa debería cualificarlos y darles incentivos educacionales para ir perfeccionando aun mas esos conocimientos propios de la labor que se realiza actualmente. De esta manera la empresa va a obtener un activo mucho mayor, un funcionario mejor calificado que no va a querer irse de la empresa y que por el contrario otras si quisieran tener.

Otro beneficio desde punto de vista económico, seria para aquellos funcionarios que tienen bajo sus hombros una responsabilidad muy grande dentro de la empresa, en mi caso como gerente jurídico tengo la responsabilidad de catorce mil millones de pesos (\$14.000.000000) sobre los cuales yo debo responder, bajo esta perspectiva yo pensaría que el colaborador debería ganar proporcionalmente a la responsabilidad que tenga, no queriendo decir con ello que la empresa pague mal porque no es así, de hecho yo me siento muy orgulloso de trabajar en ASMET SALUD EPS – S.

Complementemos las anteriores respuestas con información del promedio de gastos de personal que pagó Asmetsalud EPS-S (ver anexo 6), durante el año 2007. Los gastos totales por personal fueron de \$12.097.000.000 y los empleados totales de la empresa 666; si tomamos estos datos para especificar el valor al año por empleado vemos que los gastos totales por persona fueron de \$18, 163,664 y los promedios mensuales de salario y demás factores ascendieron por persona a la suma de \$ 1, 513,639.

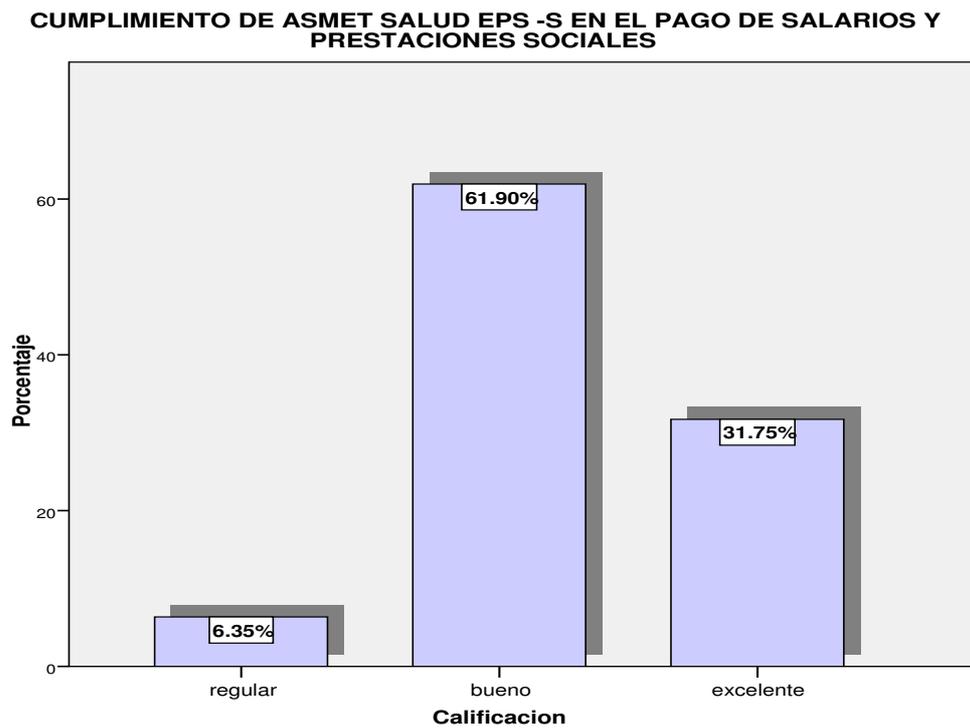
El resultado final tomado como promedio salarial de Asmetsalud EPS-S, no está más allá de lo esperado en valores, porque si bien es cierto que a nadie se le cancela por debajo de un salario mínimo legal vigente, recurriendo a la totalidad

de los gastos por lo visto son muchos los que ganan cerca a este promedio y muy pocos los que superan este nivel salarial.

Para hablar de salarios óptimos es prudente hablar no solo de la cantidad destinada para esto, sino también de la oportunidad en el pago de los mismos. Respecto a esto veamos la opinión de los encuestados:

### 3.2.5 CUMPLIMIENTO DE ASMET SALUD EPS –S EN EL PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES

GRAFICA No 8



Fuente: Elaboración propia

Respecto al pago oportuno de salarios y prestaciones sociales, se obtuvo que el 61.90 % de los encuestados califica como buena la oportunidad del pago de

salarios y prestaciones sociales, el 31.75 % opina que la oportunidad del pago de salarios y prestaciones sociales es excelente y el 6.35 % considera regular la oportunidad en el pago de salarios y prestaciones sociales.

Dentro de esta variable que mide el cumplimiento de Asmetsalud EPS-s, en aspectos importantes para el empleado, desglosaremos lo concerniente a **Liquidación y pago de derechos laborales**, considerando que es exactamente aquí donde podemos contrastar las dos expectativas (empresarial vs empleado).

Mediante esta tabla, conocemos a manera de resumen todas las actividades que por Talento Humano se generan en la organización solo por la parte salarial; y los plazos máximos que como indicadores de cumplimiento de dichas actividades se establecen, con sus respectivos responsables.

Esto como medidor real marca la diferencia, entre lo que la empresa dice que hace en términos de cumplimiento para el empleado y lo que él está percibiendo.

**TABLA No 1**  
**TABLA DE LIQUIDACIONES Y PAGOS PARA EMPLEADOS DE ASMETSALUD**  
**EPS-S**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PLAZOS MAXIMOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
novedades de nomina	máximo el día 20 de cada mes	Profesionales administrativo o técnico administrativo
Reportes de vacaciones	máximo el 17 de cada mes	Profesionales administrativo o técnico administrativo
Reporte mensual de consumo de celular	máximo el día 22 de cada mes	Técnico II de gestión de recursos
Reporte mensual de novedades Fonasmet	máximo el día 22 de cada mes	Fonasmet
Legalización de gastos de viaje	Hasta el 20 de cada mes	Todos los trabajadores
Reporte de Gastos de Viaje sin legalizar	máximo 24 de cada mes	Técnico I gestión financiera nacional
Reporte de anticipos de salarios	máximo 24 de cada mes	Técnico I gestión financiera nacional
Reporte semestral de nov para prima	30 de mayo – 30 de noviembre	Profesionales o técnico administrativo
Rep. Semestral novdes prima fonasmet	30 de mayo – 30 de noviembre	Fonasmet
Reporte de anticipos de prima salarios	30 de mayo – 30 de noviembre	Técnico I gestión financiera nacional
Oficios de terminación de contrato	Cada vez que se presente.	Gerencia general
Programación anual de vacaciones	primera semana de noviembre	Profesionales administrativos – técnicos administrativos, gerentes departamentales y gerentes nacionales
Relación de anticipos de cesantía	Ultimo día hábil del mes de enero	Técnico I gestión financiera nacional

Fuente: caracterización del procedimiento de liquidación y pagos- GTH Asmetsalud EPS-S

Dentro de esta caracterización vale la pena destacar que por cada uno de los conceptos salariales, el empleado tiene derecho a solicitar anticipos así:

1. Anticipo de nómina máximo 3 al año y hasta por el 50% del valor neto a cancelar. Se descuenta en el mes inmediatamente siguiente a la fecha de anticipo
2. Anticipo de prima, anticipo de vacaciones, anticipo de cesantías; en este caso por estos conceptos el empleado puede pedirlo hasta por el valor causado al momento de la solicitud y se descuenta a la fecha real de generación de estos pagos.

Otro aspecto valioso a destacar es que el empleado, tiene dentro del pago de vacaciones normal, un pago adicional denominado **PRIMA DE VACACIONES**; la cual se paga por la mitad del básico junto con la liquidación normal por VACACIONES.

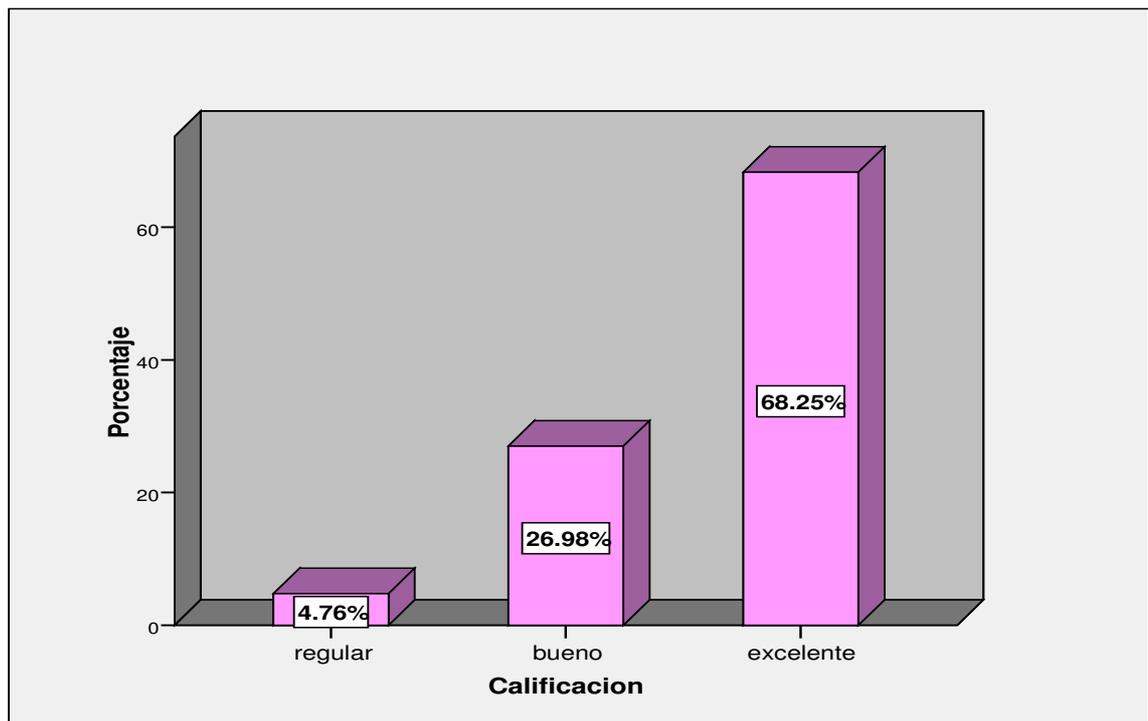
La calificación que la empresa por este concepto recibe, mas que a los procesos como tal obedece a las causas de iliquidez por las que la empresa en los últimos meses, atraviesa, dadas las condiciones de contrataciones y pagos establecidos con entes territoriales; sin embargo no podemos valorarlo como una constante, de ahí que exista dentro de los encuestados una minoría significativa que opina que la oportunidad en los pagos es excelente.

Esta apreciación hace parte de la contemplada en la gráfica de resultados de Clima organizacional, en la variable de condiciones laborales y para este tema un porcentaje del 74.4%, es muy significativo, aunque la verdad la empresa esperaba como mínimo un 80%.

### 3.2.6 LOS CONTRATOS LABORALES: ASPECTOS DE VINCULACION Y DESVINCULACION.

GRAFICA No 9

#### CONTRATACION LABORAL EN ASMET SALUD EPS - S BAJO TERMINOS LEGALES



Fuente: Elaboración propia

Con relación a si ASMET SALUD EPS – S realiza una contratación laboral bajo términos legales, el 68.25 % de los encuestados, califica como excelente la contratación laboral que maneja la empresa; el 26.98 % dice que la contratación laboral de ASMET SALUD EPS – S es buena; mientras que el 4.76% considera que la contratación laboral es regular.

Para darle validez a esta respuesta es importante considerar los tipos de contrataciones que maneja Asmetsalud EPS-S, considerando todos los aspectos

susceptibles de ser medidos y/o restringidos y para ello nos remitiremos al informe sobre empleados presentado por *Asmetsalud Eps-s a Gesthar salud, hoja de talento humano -Datos de empleados a 31 de Diciembre de 2007(ver anexo 4):*

- ✓ **Tipos de contratos:** los contratos manejados por Asmetsalud, son a término fijo, a término indefinido y temporales. Hasta el 31 de Diciembre de 2007, la empresa bajo la modalidad de contratos a términos fijo solo figuraba con la vinculación de 16 personas a nivel nacional contra 642 de contratación indefinida y 8 temporales. Se refleja para este caso que un 96% de los empleados es de contratación indefinida.

Apuntando de manera concreta a la sede Nacional que es para nuestro caso la población estudiada; tenemos que 61 empleados poseen contratación a término indefinido y 4 son temporales Sena, sin que exista ninguna contratación fija. En términos porcentuales estamos con un 6% de temporales, frente a un 94% de empleos de tipo indefinido.

- ✓ **Diferencia de género:** vemos que Asmetsalud EPS-S, se halla conformado en su gran mayoría por mujeres, pues de la totalidad de empleados vemos que 400 son mujeres y 266 son hombres, apuntando con esto no solo al hecho de acabar con la discriminación, básicamente contemplado dentro de los Objetivos del desarrollo del milenio como “Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer” sino también generando empleo sobre todo a madres cabeza de hogar, entre otras.

Para determinar la validez de la anterior apreciación es bueno analizar además, el tipo de oportunidades laborales que se les ofrece a las mujeres y para esto es válido hablar del proceso de Dirección y proyección, porque es aquí donde se

determina la idealización de la organización y aquí notamos una diferenciación alta en el sentido que en este proceso son en total 22 personas (Nivel directivo y ejecutivo), de las cuales solo 6 son mujeres. Con esto, hacemos notar que las labores de las mujeres redundan más en el campo operativo con tendencia al crecimiento. Si analizamos la gráfica de “RESULTADOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL” (ver anexo 6), esta es quizá una de las variables que incide fuertemente al momento de valorar el Reconocimiento y las condiciones laborales.

- ✓ **Diferencia de Edad:** el personal que se halla involucrado en Asmetsalud EPS-S, bajo las diferentes modalidades de contratación que maneja oscilan en promedio entre los 18 y los 77 años; aclarando desde luego que generalmente los de 18 años son los de empleo temporal, especialmente los practicantes del Sena o Universidades, los cuales en el 2007 alcanzaron a ser 25 en total apuntando con ello al objetivo de desarrollo mundial definido como: “Reducir a la mitad el número de personas viviendo en pobreza extrema” y al de “Fomentar una asociación mundial para el desarrollo” en el que se involucra a comunidad y entes educativos como representantes del Estado.
- ✓ **Discriminación por discapacidad:** El apoyo para este sector si está muy reducido, y hasta el 2007, solo se emplearon a 2 discapacitados; con la atenuante que éstos han venido laborando sin interrupción desde hace más de 3 años
- ✓ **Discriminación por raza:** para el año 2007 320 empleados de los 666, es decir aproximadamente el 48%, pertenecían a raza negra e indígena; indicando con ello que este aspecto es totalmente manejado por la empresa con profesionalismo a tal punto que si

analizamos detenidamente la información, la población con este tipo de raza ha ido creciendo dentro de los empleados.

- ✓ **Licencias de maternidad:** específicamente en este campo, se hace referencia al objetivo de desarrollo del milenio, que tiene que ver con:
  - “Reducir la mortalidad infantil en dos tercios”
  - “Mejorar la salud materna y reducir la mortalidad materna en tres cuartos”

Respecto a este aspecto vale la pena destacar que la empresa si es bastante cumplidora con el número de días que por éste concepto debe ceder a su empleada; a tal punto que siempre realiza contrataciones de tipo fijo para cubrir licencias de ésta clase, a fin de generar tranquilidad a la madre en lo laboral y personal. Como vemos es positivo que la empresa asuma de manera total la responsabilidad del cargo independientemente del nivel que ocupe la madre que entra a licencia; pues como ellas mismas dicen: “a veces uno cuando no tiene el reemplazo de solo pensar en la cantidad de trabajo que le espera le dan ganas hasta de no irse”.

Adicionalmente, la empresa por concepto de Bienestar laboral, previo a su día de licencia, organiza una actividad, que tiene como finalidad suplir necesidades básicas del Niño o niña en camino, para lo cual todo el personal participa activamente.

Complementemos este análisis con la respuesta obtenida de la entrevista realizada al gerente del proceso de Gestión jurídica, Doctor Wilman Moncayo-WM:

¿En qué aspectos cree usted que como trabajador la empresa le otorga beneficios?

WM/ Existen muchos beneficios, sobre todo en lo social como es el hecho de que la empresa dentro de sus políticas establece que el tipo de contrato sea a término indefinido, lo que garantiza una estabilidad laboral a los trabajadores.

¿De los beneficios anteriores cuales cree que son realizados de manera voluntaria por la empresa y cuales se aplican por exigencia legal?

WM/ En cuanto al contrato laboral a término indefinido, perfectamente la empresa puede optar por escoger un contrato laboral a término fijo, lo cual diría uno de entrada no es tan beneficioso, es decir que es voluntad de la empresa elegir el tipo de contrato y lo ha hecho a término indefinido con el objetivo de que sus colaboradores como se le llama actualmente a los trabajadores estén motivados y sientan de alguna manera cierta estabilidad laboral.

Acerca del proceso de despido al interior de ASMET SALUD ESPS – S, se le pidió a los encuestados que calificaran este como bueno, regular o deficiente y los resultados que se obtuvieron fueron que el 71.43 % del personal, cree que el proceso de despido que se maneja en la empresa es bueno, el 15.87 % afirma que el proceso de despido es excelente y finalmente el 12.70 % manifiesta que el proceso de despido es regular.

Es importante destacar que dentro de este análisis, intervienen dos procesos cuando al extremo el empleado llega a su tercer llamado de atención o cuando la situación por especificación del reglamento de trabajo raya en “Grave” porque

atenta contra la estabilidad de la empresa por incidir de manera clave en algún proceso. Los procesos, que intervienen en caso extremo son:

- Gestión del Talento Humano
- Gestión Jurídica

Si los casos en los que el empleado incurre en falta son menores entonces solo interviene Gestión de Talento humano, en apoyo directo con el jefe inmediato.

Para considerar la falta como grave, se requiere que Gestión de talento humano haya agotado todos los recursos posibles antes de llegar a proceder con Gestión jurídica; por ello en la empresa como una estrategia que apunta a mejorar este aspecto se ha trazado una **evaluación de competencias y de desempeño**, que inicia con el mismo proceso de selección. Lo que se pretende es que al final de manera concreta se conozca de cada empleado sus debilidades, se las especifique y en torno a ello se defina un plan de mejora. A simple vista el plan de mejora más que una sanción, es en principio una oportunidad que se le da al funcionario, para acomodarse u orientarse mejor en algunos aspectos que la empresa espera de él.

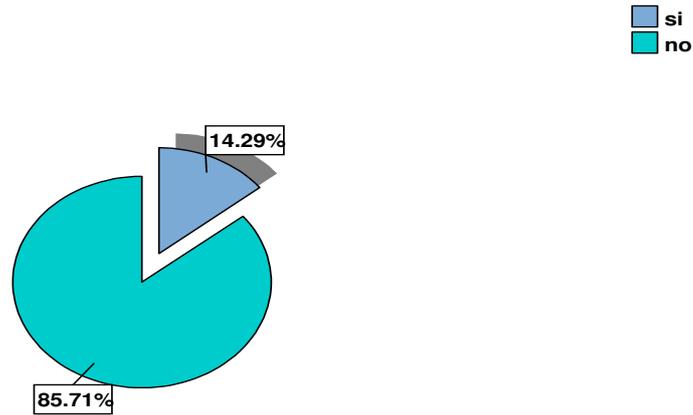
A propósito de la evaluación de competencias y de desempeño uno de los propósitos y objetivos del proceso de Talento Humano para el 2008 es:

- Contar con el personal requerido, competente y motivado en cada sede de la empresa, Se definió el procedimiento, las categorías de evaluación, igualmente se introdujo la evaluación por competencias y de productividad.

### 3.2.7 PERCEPCION DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO EN ASMET SALUD EPS -S

GRAFICA No 10

PERCEPCION DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Acerca de la evaluación de desempeño y por competencias como una acción de responsabilidad social laboral, el 85.71 % no tiene en cuenta la evaluación de desempeño como una acción de responsabilidad social laboral realizada por la empresa, pero el 14.29 % piensa que una de las acciones de responsabilidad laboral que realiza ASMET SALUD EPS – S es la evaluación de desempeño.

A pesar de que esta acción está encaminada más hacia los lados de la calidad, es importante destacar que sin haber sido contemplada dentro del marco de Responsabilidad social laboral, sugirió la idea de incluirla como parte de ello y por eso rescatamos de manera puntual esta apreciación.

Esto además se aprecia por el lado de que al contrario de fomentar la sanción para la persona como tal, se establecen unas políticas de autocontrol, que se

aplican en varias oportunidades a fin de ser mas justos y precisos en los hechos que apuntan a las personas. Con ello se pretende contar “Un talento humano empoderado y orgulloso de pertenecer a la familia Asmet Salud”, como dice la misión. Pero a lo que habría que agregarle, además, competente.

Los despidos de las personas son poco frecuentes y a pesar de la consideración de la tasa de rotación del 35%( Informe sobre empleados presentado por *Asmetsalud Eps-s a Gesthar salud, hoja de talento humano -Datos de empleados a 31 de Diciembre de 2007*) (ver anexo 4)

En conclusión, se puede decir que **la estabilidad laboral** que ofrece Asmetsalud EPS-S, a sus empleados es un aspecto a considerar pero de manera relativa; el hecho que la mayoría de las personas encuestadas lleven en promedio tres años en la empresa, mas el resultado promedio ( 4 años) que indica el informe de Responsabilidad social de la empresa, para el año 2007 nos demuestran que a pesar de la empresa llevar en el mercado más de 10 años de existencia, la renovación de su personal es constante, aunque a esto se debe adicionar el rápido crecimiento que ha tenido Asmetsalud EPS-S en los últimos años.

Se puede sin embargo asociar, la respuesta positiva de los encuestados que sí perciben estabilidad laboral y que para efectos de esta investigación son la mayoría, que las condiciones para cualificar esta respuesta, están dadas, por la comparación del entorno general que hacen del ambiente y oportunidades laborales que en la ciudad de Popayán, se dan y que en realidad son pocas.

Bajo esta perspectiva se puede enfocar el hecho que Asmetsalud EPS-S, si es un buen referente laboral. Porque se dan **contrataciones laborales de tipo indefinido**, que en últimas son las más favorables para el empleado, porque aunque la ley le da libertad para hacer el tipo de contratación laboral que

considere pertinente siempre y cuando existan las mínimas condiciones laborales que ella le permite, el empleador, en este caso opta por el que cree que más va a beneficiar al empleado. Considerando que Asmetsalud EPS-S, es una empresa privada a la cual por ley solo le entregan el 8% de su presupuesto para gastos administrativos y un 92% se le dice que se debe destinar a todo lo relacionado con la salud, es un buen indicador vemos que en la parte salarial las sumas de nómina no resultan escalofriantes ni por excesivas ni por ínfimas.

De otro lado se ofrece un **promedio de salarios que sobrepasa los tres salarios mínimos legales vigentes**. Tal como se demuestra en una apreciación de esta investigación cuando se habla del promedio de todos los conceptos salariales por empleado. Se condiciona ahora a la situación de que en la empresa existen pocos que ganan mucho más de este promedio y obedecen en términos de niveles de cargo a Gerentes de proceso y Profesionales I y II; y los que están por debajo de este promedio que son los técnicos y los auxiliares.

Según el informe a Gesthar salud, la empresa paga por concepto de salarios en promedio al año la suma de UN MILLON QUINIENTOS TRECE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS MLC (\$ 1, 513,639.) mensuales, este indicador resulta halagador para todos los empleados y de alguna manera genera un sentimiento de estabilidad desde el punto de vista de la permanencia, pero como las personas desconocen este resultado quizá la apreciación económica no sea tan bien valorada como se espera porque la consideración tiende a sumar solo lo concerniente al pago de su salario neto del mes sin cuantificar los demás aspectos.

En cuanto a la rigurosidad, para el **cumplimiento de los tiempos para el pago de salarios** la empresa los ha establecido de tal manera que independientemente de la liquidez de la empresa, estos se deben de respetar. Se tienen las

consecuencias inmediatas bien clarificadas, y eso se percibe en el momento de tomar el proceso de talento humano en todo lo referente a los pagos, a tal punto llega la sensibilidad del impacto salarial que como se describe en el proceso de liquidación de derechos laborales, los anticipos por conceptos salariales surgen como una alternativa de amortiguar en caso alguno la necesidad del funcionario frente a la responsabilidad de la empresa.

Sin duda, lo que no se quiere afectar es la parte motivacional del talento humano; por ello las señales de alerta para los responsables de causarlo pueden ir desde afectación en la calificación de desempeño hasta las sanciones pecuniarias a quien por negligencia haya entorpecido el proceso sin justificación alguna. Se dice que como plazo máximo la empresa el Quinto día calendario de cada mes ya debe tener cancelada su nomina.

El hecho de que haya sido considerada con calificación buena por parte de la mayoría de los empleados, **la oportunidad en el pago de salarios**, seguida de la calificación de excelente; permite incluir esta variable como otra acción más de Responsabilidad social con el empleado.

Finalmente en este capítulo resaltamos como otra acción notoria el hecho que los encuestados refieran a que previo despido de la persona, **la empresa realiza de manera exhaustiva un estudio para concluir en un despido**. Esto es importante valorarlo en términos de percepción de justicia con sus empleados, porque antes de tomar la decisión de prescindir de manera legal, de la persona, la empresa por razones laborales debe llevar a cabo todo un proceso que va desde el hablar con el empleado a fin conocer su opinión y evaluar sus razones; analizar los resultados de las evaluaciones de tipo perceptivo, hacer llamados de atención ( hasta por tercera vez), recurrir al seguimiento legal y finalmente si no hay mejora opta por el despido.

Se puede sin embargo asociar, la respuesta positiva de los encuestados que sí perciben estabilidad laboral y que para efectos de esta investigación son la mayoría, que las condiciones para cualificar esta respuesta, están dadas, por la comparación del entorno general que hacen del ambiente y oportunidades laborales que en la ciudad de Popayán, se dan y que en realidad son pocas.

### **3.3 LAS OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y LABORAL**

Para considerar de manera más amplia las inquietudes de las personas más allá de la parte de contratación y salario; dentro de la encuesta se incluyeron algunas preguntas claves que no solo ayudan a precisar variables de la primera parte sino que además son las adecuadas para hablar de manera general de qué es lo que ellos esperan de la empresa en lo que se refiere a capacitaciones, educación, respeto por su opinión, oportunidades de acceso a proyectos sociales y ascensos.

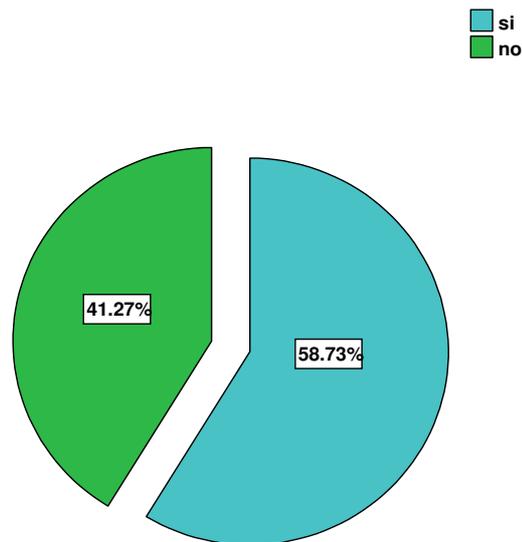
Dos preguntas, la (3 y 8) se relacionan, porque mientras la pregunta: 3 (¿En qué aspectos cree usted que sobresale ASMET SALUD EPS-S con relación a las otras empresas donde usted ha laborado? - opción e.) Se entra a evaluar lo perceptivo de **“las Oportunidades de crecimiento personal y laboral”**, la pregunta 8, mide el nivel de cumplimiento de todas aquellas acciones y planes que van a favor del crecimiento laboral y personal, y que en efecto se han reconocido, pero no deja de ser perceptiva. Por ello se considera que se puede agrupar sin alejarnos de la idea inicial: la capacitación adecuada y continúa, las oportunidades de ascenso y el acceso a proyectos sociales, como aspectos derivados del crecimiento personal y laboral.

A continuación se dan a conocer los resultados, de la pregunta 3, en la opción e: Respecto a las oportunidades de crecimiento que brinda ASMET SALUD EPS – S a sus trabajadores se obtuvieron los siguientes resultados:

### 3.3.1 PERCEPCION DE CRECIMIENTO LABORAL EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 11

PERCEPCION DE CRECIMIENTO LABORAL  
EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

El 58.73 % del personal encuestado piensa que la empresa con relación a las otras donde ha trabajado se destaca porque le ofrece oportunidades de crecimiento personal y laboral pero el 41.27 % no percibe que la empresa sobresalga con relación a las demás por las oportunidades de crecimiento personal y laboral.

Respecto, a si existe otro aspecto que haga que Asmetsalud EPS-S, sobresalga de las otras empresas, tan sólo un 4.8% considero otra posibilidad, y la enmarcó por el lado de la tecnología. Investigando todo el componente empresarial en este campo, vale la pena destacar que el otro aspecto que tiene que ver con el desarrollo del empleado es el plan de comunicaciones.

*” Las novedades que existen a nivel de comunicación, diálogo y participación interna son variadas, pero entre ellas cabe mencionar que la empresa ha establecido la disponibilidad de correos electrónicos para todos sus funcionarios, el cual sirve como medio de divulgación de las políticas de la empresa. Igualmente y gracias a la tecnología se realizan constantemente chats y foros sobre diversos temas. Se tiene así mismo la página web, con un espacio dedicado a “SOLO EMPLEADOS” y se publica el Boletín de “Solo Empleados”, el cual es elaborado con la participación de los empleados” (Informe Asmetsalud Eps-s a Centro Colombiano de Responsabilidad empresarial pag.18, año 2007)*

Como complemento, se analiza la opinión dada en la entrevista realizada al Doctor Wilman Moncayo- WM/, gerente del proceso de Gestión jurídica y al Doctor Bernardo Alexander Ibarra – BI/, gerente del proceso de Gestión de Mercadeo e información al usuario.

¿En qué aspectos cree usted que como trabajador la empresa le otorga beneficios?

**WM/**Por otro lado existen otros factores como es el caso del motivacional, puesto que genera muchas capacitaciones y posibilidades de mirar otros aspectos que desde el punto de vista técnico se manejen actualmente.

Así mismo existen los reconocimientos laborales, entre los que están los premios, el reconocimiento a la hoja de vida, incluso yo inicié en ASMET SALUD EPS –S como abogado, así se denominaba el cargo y posteriormente fui ascendido como gerente jurídico, lo cual significó un factor motivacional muy grande.

De esta manera cuando en la empresa existe una vacante en determinado cargo, lo que se busca es suplirlo pero con un funcionario de ASMET SALUD EPS – S. Sin embargo también existe la posibilidad de que personas externas, cuando no ha sido posible encontrarlo a nivel interno, ya sea por el perfil o por las competencias que demanda el nuevo cargo

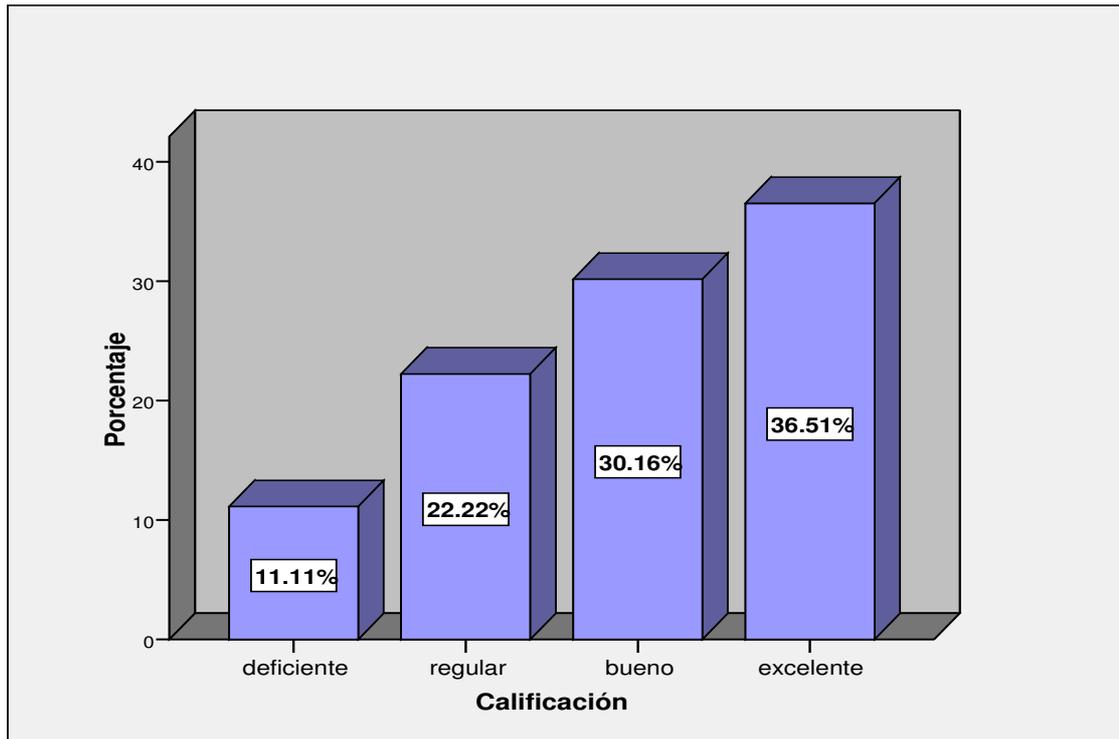
**BI/** ¿En qué aspectos cree usted que como trabajador la empresa le otorga beneficios?

BI/ Son varios los beneficios, sobre todo en la realización personal ejemplo de ello son capacitaciones, el hecho de exponer mis ideas y poder llevarlas a la realidad, las actividades de recreación y de integración con la familia.

### 3.3.2 CAPACITACION ADECUADA Y CONTINUA EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 12

CAPACITACION ADECUADA Y CONTINUA EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

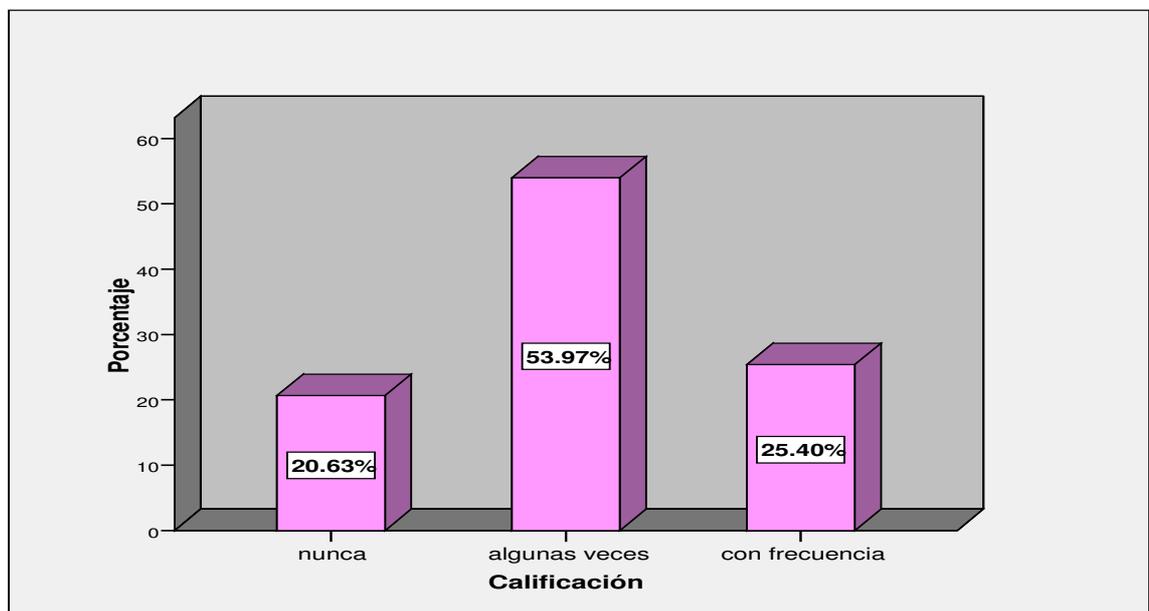
Cuando se pregunto al personal encuestado sobre las capacitaciones, el 36.51 % afirma que la empresa si realiza una capacitación adecuada y continua y por ello le da al cumplimiento de este aspecto el calificativo de excelente; el 30.16 % del personal considera que el cumplimiento en el tema de la capacitación en la empresa es bueno; el 22.22 % dice que el cumplimiento en el tema de la capacitación adecuada y continua es regular solo el 11.11 % de los encuestados, califica como deficiente el cumplimiento de la empresa en el tema de la capacitación adecuada y continua.

Esto lo podemos observar en la siguiente gráfica de ampliación del conocimiento en Asmetsalud EPS-S:

### 3.3.3 AMPLIACION DEL CONOCIMIENTO EN ASMET SALUD EPS - S

GRAFICA No 13

AMPLIACION DEL CONOCIMIENTO EN ASMET SALUD EPS - S

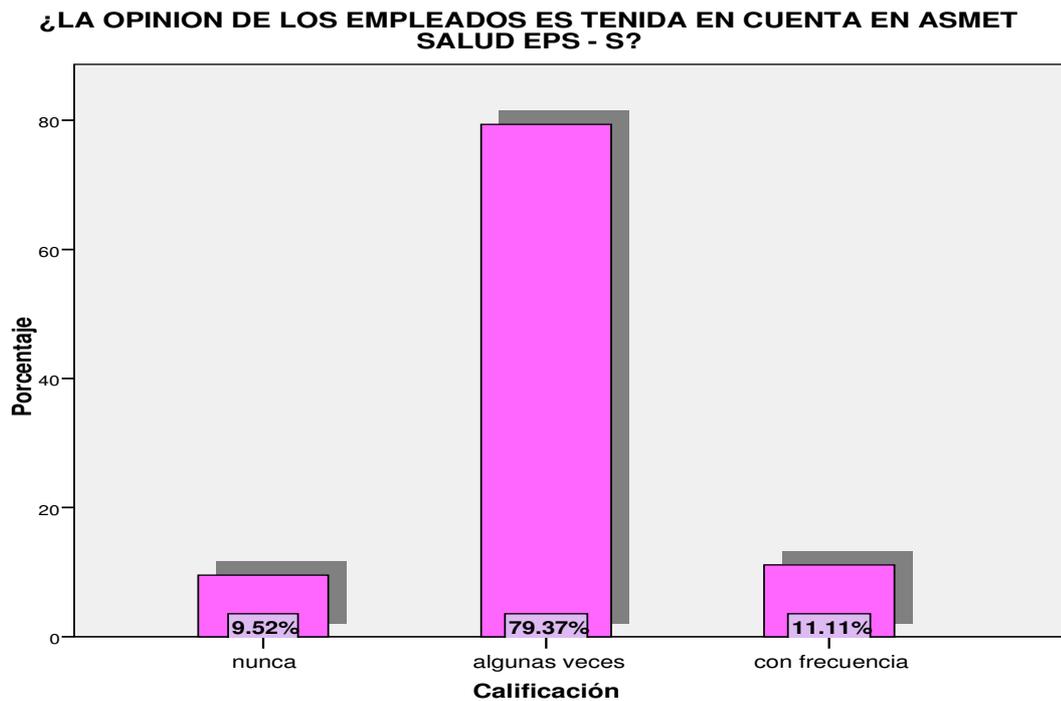


Fuente: Elaboración propia

Referente a la frecuencia con que ASMET SALUD EPS – S contribuye a la ampliación del conocimiento, el 53.97 % dice que solo algunas veces la empresa está colaborando con la ampliación del conocimiento de sus colaboradores, el 20.63 % del personal manifiesta la empresa nunca realiza actividades que buscan lograr una ampliación del conocimiento y el 25.40 % opina que la empresa si realiza con frecuencia acciones destinadas a ampliar el conocimiento del personal.

### 3.3.4 PERCEPCION DE SI LA OPINION DE LOS EMPLEADOS ES TENIDA EN CUENTA EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 14

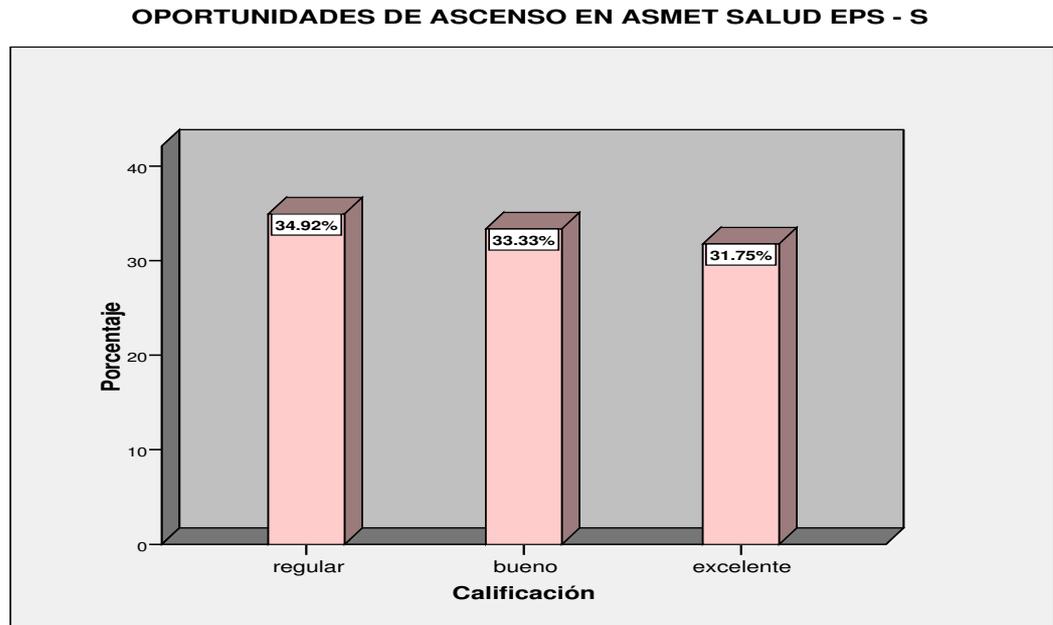


Fuente: Elaboración propia

El 79.37 % afirma que la empresa algunas veces tiene en cuenta la opinión de los empleados al momento de tomar decisiones; el 11.11 % cree que con frecuencia la empresa escucha a sus empleados y tiene en cuenta sus opiniones y el 9.52 % considera que la empresa nunca tiene en cuenta la opinión que puedan dar los empleados para tomar determinada decisión.

### 3.3.5 OPORTUNIDADES DE ASCENSO EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 15



Fuente: Elaboración propia

Cuando se le pidió a los encuestados que calificaran las oportunidades de ascenso que les brinda ASMET SALUD EPS – S se obtuvo que el 34.92 % del personal opina que las oportunidades de ascenso que ofrece la empresa son regulares; el 33.33 % califica como buena la oportunidad de ascenso que se ofrece a los empleados; y el 31.75 % considera que en la empresa las oportunidades de ascenso son excelentes.

Para poder hablar de ascensos es adecuado considerar las posibilidades que pueden motivar al ascenso. Entre ellas podemos destacar:

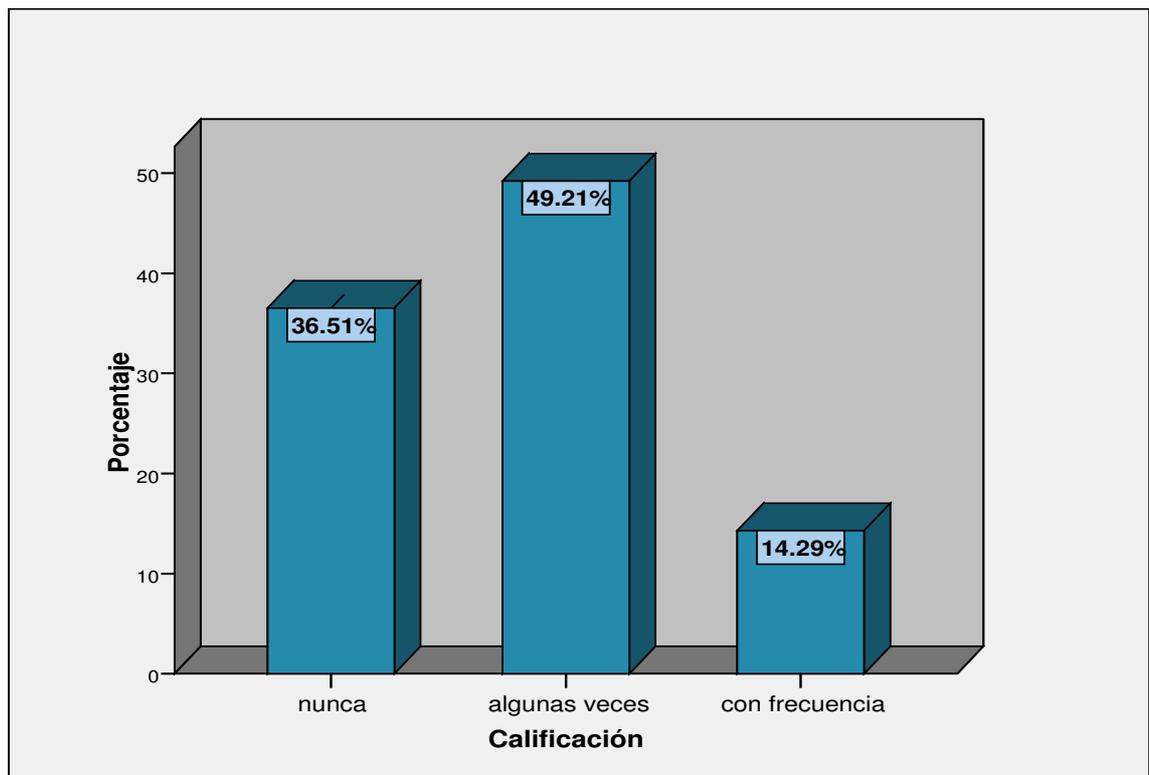
1. Las de concurso interno o externo: en la que se abre una convocatoria y se hace una selección utilizando todos los medios dispuestos por la empresa, para evaluar a los competidores
2. La de promoción interna: que es aquella que es motivada por el jefe inmediato argumentando calidad en el trabajo y suficiencia para el cargo aspirado.

Por ello se evaluara la percepción del reconocimiento de méritos:

### 3.3.6 RECONOCIMIENTO DE MERITOS EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 16

#### RECONOCIMIENTO DE MERITOS EN ASMET SALUD EPS - S



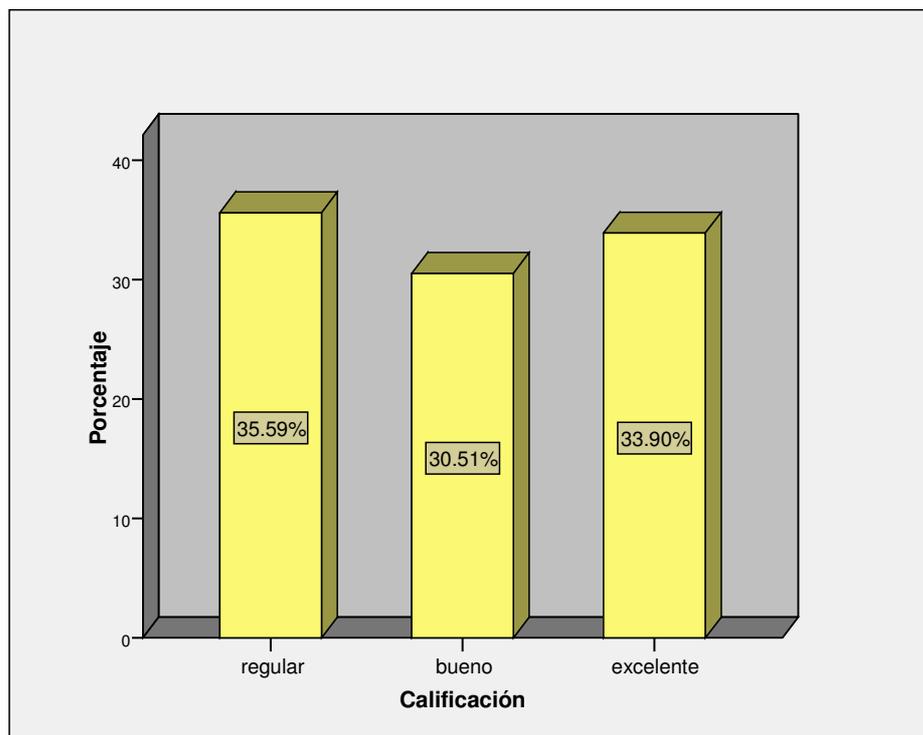
Fuente: Elaboración propia

Respecto a la percepción que tienen los empleados de ASMET SALUD EPS – S en cuanto al reconocimiento de meritos, el 49.21 % opina que la empresa solo algunas veces les hace un reconocimiento porque se han destacado en determinada tarea, el 36.51 % considera que nunca reciben ningún tipo de reconocimiento por parte de la empresa y el 14.29 % contestó que ASMET SALUD EPS – S con frecuencia realiza reconocimientos a los colaboradores que por algún motivo se destacaron.

### 3.3.7 OPORTUNIDADES DE ACCESO A PROYECTOS SOCIALES EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 17

OPORTUNIDADES DE ACCESO A PROYECTOS SOCIALES EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Con relación a las oportunidades de acceso a proyectos sociales en ASMET SALUD EPS – S, el 33.90 % afirma que las oportunidades que ofrece la empresa para este tipo de proyectos son excelentes, El 30.51 % manifiesta que las oportunidades para acceder a los proyectos sociales son buenas y el 35.59 % califica como regular el acceso que ofrece la empresa a este tipo de proyectos.

Para comprender estas respuestas, consideremos que ASMETSALUD EPS-S tiene claro que es indispensable crear y sostener un Capital Social y por ello sabe que esto se consigue cuando hay equilibrio entre las dimensiones personales, laborales y sociales del ser, enmarcadas en las perspectivas económicas, políticas y ambientales.

Para nuestro caso, y uniendo la expectativa de “Crecimiento personal y laboral” es clave conocer la perspectiva de “**CREACION DE CAPITAL SOCIAL**” porque nos da un mayor detalle de cómo la empresa espera cumplirle a sus CLIENTES (internos y externos).

Nombre del proyecto: CREACION DE CAPITAL SOCIAL

OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO TRANSVERSAL DE “CREACION DE CAPITAL SOCIAL”: Transformar el talento humano en capital social, como principal activo de la organización.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROYECTO TRANSVERSAL DE “CREACION DE CAPITAL SOCIAL”:

- Tener empleados alineados e integrados con la empresa
- Tener la planta de cargos adecuada respondiendo al modelo y a los objetivos empresariales
- Hacer administración de expectativas personales

- Alinear los empleados con la empresa
- Tener el capital humano desarrollado
- Lograr empleados altamente productivos e integrales
- Mejorar el manejo del tiempo en el nivel directivo
- Cerrar la brecha entre las competencias de liderazgo en el nivel directivo
- Cerrar la brecha que hay en las competencias del nivel ejecutivo y profesional
- Cerrar la brecha que hay en las competencias del nivel técnico-tecnólogo y operativo
- Lograr la excelencia en el servicio al cliente
- Aportar al crecimiento personal
- Tener el capital humano realizado socialmente
- Aportar a la mejora de la calidad de vida personal en cuanto a vivienda, educación y emprendimiento empresarial
- Conseguir vivienda propia para sus funcionarios
- Alcanzar la Profesionalización de los empleados
- Tener empresarios dentro de la empresa

Ahora son muchas las metas propuestas con este proyecto pero para nuestro caso haremos más énfasis, en las que consideramos valiosas e importantes para el empleado:

- Que el 100% de los empleados se encuentren desempeñándose al máximo nivel
- Tener identificado cada cargo con las capacidades técnicas requeridas
- Tener perfil motivacional
- Tener el plan de reubicación, promoción y sucesores
- Que el 100% de los empleados tengan el nivel de competencias requeridas
- Mejorar la satisfacción personal en un 85%
- Alcanzar el 90% de las metas propuestas
- Que el 100% de las necesidades, tengan solución
- Que el 100% de los intereses, tengan respuesta
- Realizar la feria empresarial anual
- Tener valorado el capital humano de la empresa.

Con las metas anteriores, las actividades que la empresa tiene planeado realizar son variadas y muy comprometedoras pero a grandes rasgos mencionamos aquellas que van más allá de lo habitual y dentro de estas, se contempla:

- Diagnosticar la integración del empleado al cargo
- Crear la base de datos de empleados con criterio de capacidades
- Construir la escuela de formación ASMET.
- Seguimiento al plan de acción personal

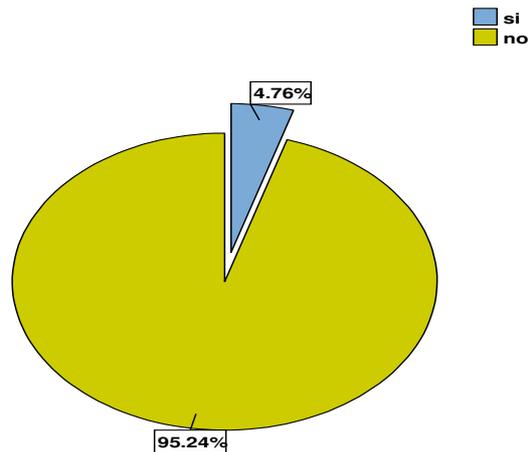
- Ajustar el modelo de competencias empresariales y de liderazgo
- Realizar el programa HAGE en sus diferentes etapas
- Realizar el programa formador de formadores
- Diagnosticar las necesidades de crecimiento personal
- Diagnostico de condiciones socioeconómicas
- Articular proyectos de vivienda
- Realizar vínculos con las universidades, institutos técnicos y tecnológicos
- Construir el banco de proyectos productivos
- Articular proyectos de producción individual y familiar con la Fundación Horizonte
- Conectar las entidades e instituciones que potencializan y acompañen ideas emprendedoras
- Identificar la inversión en selección, contratación y desarrollo del capital Humano

Cabe precisar que existe al interior de la empresa el *Fondo de Empleados FONASMET*, el cual lleva a cabo parte de este tipo de actividades con el apoyo de Asmet. Al respecto se han brindado diversos apoyos económicos relacionados con emergencias familiares, apoyos educativos y la realización de diversos créditos.

### 3.3.8 PERCEPCION DEL FONDO DE EMPLEADOS EN ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 18

PERCEPCION DEL FONDO DE EMPLEADOS EN ASMET  
SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Respecto al fondo de empleados como una acción de responsabilidad social laboral en ASMET SALUD EPS – S, el 95.24 % no tiene presente al fondo de empleados como una acción responsable a nivel laboral, el 4.76 % manifiesta que el fondo de empleados si es una acción de responsabilidad social laboral.

Si nos remitimos al renglón 16-17 del informe sobre empleados presentado por Asmetsalud Eps-s a Gesthar salud - hoja de talento humano -Datos de empleados a 31 de Diciembre de 2007- (ver anexo 4) vamos a detallar con facilidad que a medida que los años han ido pasando el número de actividades por capacitación han ido creciendo a tal punto que de 4 actividades en el año 2006, pasaron a 12 actividades en el 2007 y en su mayoría capacitaciones superiores a 20 horas.

Respecto a los ascensos, en el renglón 15 de datos de empleados, del mismo informe a Gesthar salud, podemos detallar que para el año 2007, se dieron 289

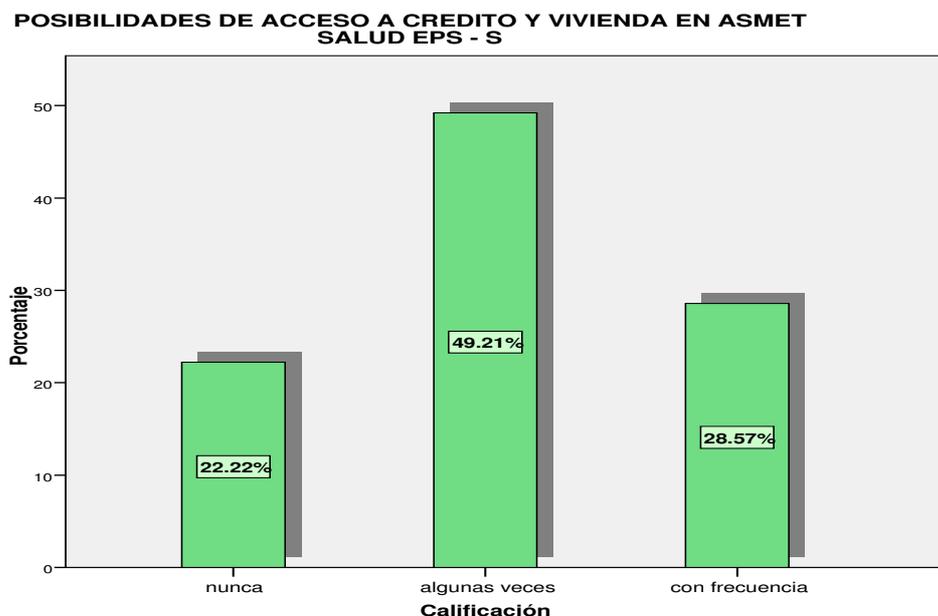
ascensos, lo cual de alguna manera da respuesta a la alta tasa de rotación (35%) que se presenta dentro del mismo año.

Finalmente, al analizar la inclusión en proyectos sociales; lo más destacable fue la adquisición de un seguro de vida para los empleados, para lo cual la empresa aportó el 50% del valor total y el resto por medio del fondo de empleados FONASMET, el empleado tuvo la opción de financiarlo de acuerdo a su conveniencia.

No podemos hablar de la concreción de un proyecto de vivienda, aunque en la actualidad se está hablando de la consecución de un lote para vivienda de empleados “Asmetsalud EPS-S”, el cual tendría inversión compartida (empleado-empresa y ONG).

### 3.3.9 POSIBILIDADES DE ACCESO A CREDITO Y VIVIENDA EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 19



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción por parte de los empleados acerca de las posibilidades que brinda ASMET SALUD EPS – S para acceso a crédito y vivienda se obtuvo que el 49.21 % afirma que la empresa solo algunas veces le ofrece posibilidades de acceso a crédito y vivienda, el 28.57 % cree que ASMET SALUD EPS – S con frecuencia proporciona posibilidades de acceso a crédito y vivienda y el 22.22 % manifiesta que nunca ha tenido posibilidades de acceder a créditos o a vivienda por parte de la empresa.

En conclusión, Una razón muy válida para que los empleados respondan mayoritariamente, considerando que la empresa sí les ofrece oportunidades de crecimiento personal es el hecho de que a partir del año 2007, Se defina “El Proyecto de capital social” en la esfera de conexión en la cual se planea alinear los intereses personales con los organizacionales.

**Respecto a las capacitaciones, la percepción de la mayoría de los encuestados es que esta es continua y es adecuada,** pero resulta contradictorio este resultado cuando al hablar de ampliación del conocimiento ellos no califican también este aspecto. La orientación a esta respuesta enmarca dos momentos importantes, si bien es cierto que la empresa está capacitando constantemente a sus colaboradores lo hace en aspectos que inciden directamente para la empresa; pero si se enfoca a la ampliación del conocimiento esta es mucho más amplia y ambiciosa y coloca al funcionario en la pretensión o deseo de avanzar en estudios que son más de preocupación personal y allí sin duda los aportes en tiempo o dinero no son tan generosos.

La opinión de los empleados, no es un aspecto que sobresalga para los encuestados; porque como ellos mismos dicen solo algunas veces la empresa toma en cuenta su aporte o inquietud. Esto es un hecho, que no sorprende si se tiene en cuenta la estructura organizacional, porque a pesar de ser plana, es

radical al considerar la opinión solo desde la perspectiva como equipo de trabajo mas no como persona. Sin embargo, esto no es sinónimo de que todo lo que a nombre propio del empleado salga, automáticamente se rechace; es cuestión más bien de considerar la calidad de su aporte respecto al beneficio colectivo; así por ejemplo dentro de cada proceso existe la posibilidad de inventar ideas de mejora en lo que el empleado considere oportuno; éstas desde luego requieren de un análisis exhaustivo para determinar los alcances y las limitaciones, llegando inclusive a premiar aquella idea que se destaque.

Las oportunidades de ascenso, tampoco son muy bien calificadas por los encuestados; esto obedece a razones más de tipo técnico que práctico; por un lado las vacantes aunque siempre se exponen en primera instancia en la empresa a fin de dar oportunidades a los funcionarios que deseen optar por el cargo, no siempre terminan en manos de ellos, por razones de bajo perfil competitivo; la otra opción considerada es la de la promoción por buen desempeño y ésta recae más sobre el jefe inmediato que sobre la misma empresa y bajo esta condición son pocas y casi nulas las solicitudes, en fin, la última oportunidad es la convocatoria externa en la que aunque no se le niega la posibilidad al interno de participar cuando no haya existido la interna, si lo limita aún mas.

Siguiendo de manera lógica esta apreciación el Reconocimiento, es otra variable que la empresa debe replantear, porque la mayoría de los encuestados, sienten que la empresa solo algunas veces hace reconocimientos; para complementar esta información es procedente recurrir a historiales de premios que la empresa acostumbra a realizar y el motivo por el cual los realiza; por ello destacamos que aunque todos no son de tipo económico en la mayoría de los casos tratan de impactar el lado racional y el lado emocional, por ejemplo, el “**Premio Camilo Echeverry**”, se le otorga al empleado que tenga los resultados más altos en la

evaluación de desempeño y es una mención honorífica, pero además, recibe una compensación de tipo económico que para el caso del año 2007, fue de \$150.000.

Existió, en el año 2007; otro aspecto premiado y fue al de mejor presentación personal y de sitio de trabajo; éste se expresó en términos económicos.

### **3.4 JORNADAS DE BIENESTAR Y CULTURA EN ASMET SALUD EPS –S**

El esparcimiento, es para el empleado la oportunidad de variar la rutina laboral; nada más sano que encontrar en la misma empresa esta opción. Sin embargo ello no implica que a pesar de ser importante requiere de la organización una amplia disposición para poder hacer realidad estos espacios; así por ejemplo, se debe contar con un personal dispuesto a participar siempre, con unas funciones manejables y ordenadas y finalmente con un tiempo que sin dejar de ser urgente para la empresa, puede cederse para mejorar el estado de ánimo del colaborador.

Las actividades que se pueden desarrollar con motivo de bienestar laboral, resultan tan variadas como dispendiosas; porque lo que para unas personas puede significar esparcimiento para otras, simplemente no puede serlo; además la clase de actividades seleccionadas debe ser variada, pero sin alejarse de la esencia que tiene la empresa con esto; que es totalmente motivacional y constructiva.

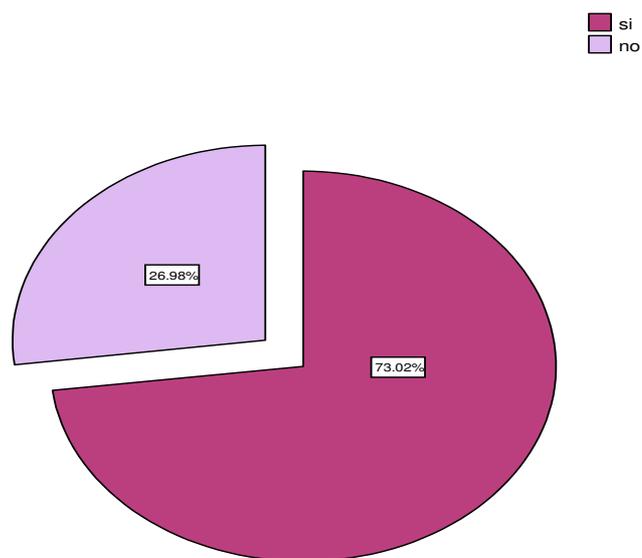
En esta parte pretendemos conocer qué tan significativos son los días de Bienestar laboral para los empleados y qué clase de actividades son las que se acostumbran a realizar. Para ello contamos con preguntas que nos complementan de manera concatenada la conclusión a la que pretendemos llegar y es determinar si en efecto estas son acciones de responsabilidad social laboral.

Es conveniente, relacionar las respuestas que hacen referencia a actividades de Bienestar y cultura, por ello tomamos la respuesta de la pregunta 3 (En que aspectos cree usted que sobresale ASMET SALUD EPS-S con relación a las otras empresas donde usted ha laborado; el punto c- . Actividades de bienestar y cultura laboral), y los resultados de la pregunta 8 (en los puntos: e y h) Conozcamos los resultados de la pregunta 3, en el punto de “actividades de Bienestar y cultura”

### 3.4.1 PERCEPCION JORNADAS DE BIENESTAR EN ASMET SALUD EPS– S

GRAFICA No 20

#### PERCEPCION DE JORNADAS DE BIENESTAR EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las jornadas de bienestar como elemento destacable en ASMET SALUD EPS – S, el 73.02 % de los encuestados, piensa que las jornadas de bienestar y cultura que se realizan, hace que la empresa sobresalga de las demás

organizaciones en las que ha trabajado; El 26.98 % del personal no considera las jornadas de bienestar y cultura como un elemento que distinga a la empresa de las demás.

De esta manera podemos darnos cuenta que en su gran mayoría, el personal de ASMET SALUD EPS – S valora las actividades de bienestar y cultura que realiza la empresa, pues la consideran como una fortaleza frente a las otras.

Como la diferencia entre los porcentajes de respuesta, si es bastante elevada; la percepción de los empleados es bastante clara respecto a lo que para ellos significa un día de bienestar.

Partamos de la descripción de un día de bienestar según los resultados de la observación del último día de bienestar realizado el día 25 de Junio de 2008.

Esta actividad está previamente programada por las personas que hacen parte del comité de Bienestar, se desarrolla una vez al mes y exige la presencia de la totalidad de los empleados de la empresa. Es tal la exigencia en este punto que con mucha anticipación cada proceso, con su gerente respectivo debe de proveer las condiciones de su trabajo y planearlas de tal manera que no se entorpezca el día de bienestar para ninguno de los funcionarios; como existen cargos que requieren de la presencia continua por la atención al público, tal es el caso de recepción, la empresa de manera acertada contrata personal, para que durante la tarde destinada, cubra las funciones más elementales de las personas que están al frente.

En caso, de que exista una razón de fuerza mayor que justifique la no asistencia del empleado, esta debe tramitarse en un formato especial, con anticipación y con los respectivos vistos buenos del Gerente del proceso respectivo y del

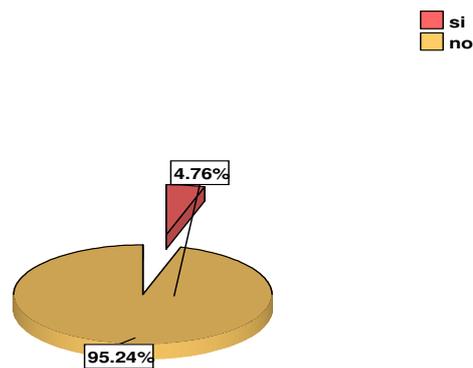
responsable de la actividad en el área de talento humano, sino se hace de esta manera la empresa tiene trazada el límite, que la no asistencia justificada puede conllevar hasta un “llamado de atención” con copia a la hoja de vida.

Ejemplo de una actividad de bienestar denominada “Tarde de cine”, como el mismo empleado la denominó.

### 3.4.2 PERCEPCION DE LAS TARDES DE CINE EN ASMET SALUD EPS - S

GRAFICA No 21

PERCEPCION DE LAS TARDES DE CINE EN ASMET SALUD  
EPS - S



Fuente: Elaboración propia

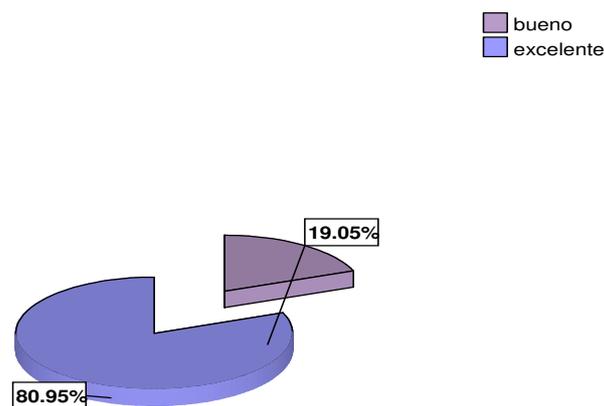
Ahora respecto a las tardes de cine como una actividad que se desarrolla dentro de las jornadas de bienestar, el 95.24 % no tiene presente las tardes de cine, cuando se le pregunta sobre las actividades de bienestar que realiza la empresa y solo el 4.76 % las toma como ejemplo y esta es la razón por la cual la ingresamos como una de las tantas actividades que dentro de las tardes de bienestar se realiza sin pretender con ello decir que todas las actividades son cine.

Con las siguientes respuestas, que se desencadenan de la variable “jornadas de bienestar” se va a poder determinar el grado de cumplimiento, expresado en términos de qué tan calidosas son las actividades que enmarcan las actividades de Bienestar, pues si bien es cierto aquí percibimos que se desarrollan no sabemos con qué frecuencia se hacen ni qué tipos de actividades son, solo hay un ejemplo.

### 3.4.3 ACTIVIDADES DE BIENESTAR LABORAL RECREACION Y CULTURA EN ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 22

ACTIVIDADES DE BIENESTAR LABORAL RECREACION Y CULTURA EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Respecto al cumplimiento de las actividades de bienestar, recreación y cultura que realiza ASMET SALUD EPS – S, el 80.95 % afirma que las actividades de bienestar, recreación y cultura se cumplen de manera excelente, mientras que El

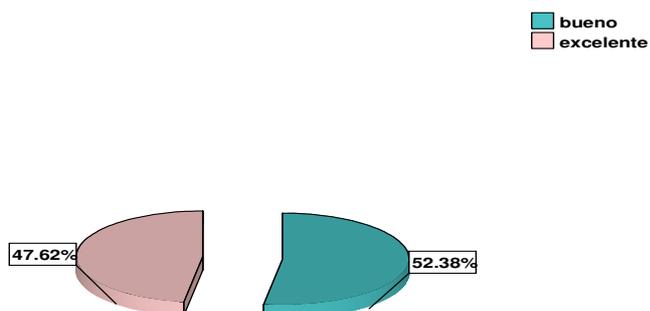
19.05 % cree que el cumplimiento de estas actividades es bueno. Nadie califica el cumplimiento ni como regular, ni como deficiente.

Una de las razones, por las cuales la empresa justifica todas estas acciones es quizá además del tiempo que cede, la inversión de tipo económico en la que incurre; pues si nos remitimos al informe de Asmetsalud EPS-S a Gesthar Salud, en el proceso de talento humano, subparte “Recursos invertidos en actividades para los empleados” (ver anexo 4) vemos que para el año 2007, la empresa por concepto de días de bienestar gastó la suma de \$230.000.000; divididos éstos entre la totalidad de empleados que para el año 2007, fueron 666, vemos que en promedio, anualmente la empresa por empleado invirtió la suma de \$345.345 y mensualmente en promedio para las actividades de bienestar la empresa empleó \$28.779 por cada persona.

### 3.4.4 CELEBRACION DE FECHAS ESPECIALES EN ASMET SALUD EPS – S

GRAFICA No 23

CELEBRACION DE FECHAS ESPECIALES EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la celebración de fechas especiales, el personal de ASMET SALUD EPS – S, el 52.38 % de los encuestados afirma que el nivel de cumplimiento en la celebraciones de fechas especiales es buena; pero el 47.62 % manifiesta que la empresa cumple de manera excelente la celebración de las fechas especiales.

Con el objeto de fomentar el desarrollo y crecimiento de los empleados, al interior de la organización se han definido una serie de actividades:

- Promoción para la celebración de fechas especiales. Cumpleaños, día de la secretaria, día de la madre, del padre, día del niño, navidad y fin de año, día de la mujer y el día de cada profesión
- Se estableció “El día de la familia” en el mes de agosto.

Es de aclarar que para estas actividades, se hace uso del día de Bienestar, elegido según corresponda a la fecha, pero para actividades tan cotidianas como la del cumpleaños a cada uno de los empleados, se le acondiciona el puesto, se le regala su torta y como regalo adicional si ha cumplido con la asistencia a las tres últimas actividades de bienestar, se le da la tarde del día de su cumpleaños.

Pero adicional a este análisis debemos tomar la respuesta, de tipo abierto que se presenta en la pregunta 9 (Nombre las acciones, que ASMETSALUD EPS-S acostumbra a realizar a favor del empleado en las cuales usted ha participado), esto porque nos define ya la participación del empleado, es decir, nos permite conocer qué tanto en realidad participa de estas actividades y cuáles son para él las que más llaman su atención.

Para este caso vale la pena destacar, las siguientes condiciones:

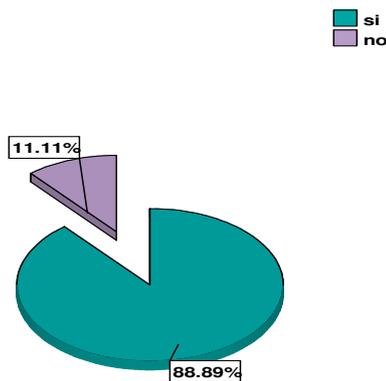
1. Los días de Bienestar son una especie de valor agregado que el empleado se merece y éste tal como lo indican las encuestas los reconoce.
2. La empresa genera y dispone de los recursos necesarios para poderlo desarrollar.
3. La empresa solo exige del empleado su presencia.

Con este atenuante, midamos entonces el impacto como actividad diferenciadora en el empleado:

### 3.4.5 PERCEPCION TARDES DE BIENESTAR EN ASMET SALUD EPS-S

GRAFICA No 24

PERCEPCION DE LAS TARDES DE BIENESTAR EN ASMET  
SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Cuando se le pregunto a los encuestados ¿Qué acciones de responsabilidad social laboral realiza ASMET SALUD EPS - S?, se obtuvo que el 88.89 % considera las tardes de bienestar como una acción de responsabilidad social a favor del empleado, por parte de la empresa y siente que en esas actividades ha participado, corroboramos con ello que la participación en esta actividad es alta. El

11.11 % del personal no tiene presente las tardes de bienestar al momento de considerarla como una acción a favor del empleado y tampoco la ven como una actividad que haya motivado su asistencia.

Con esta relación de respuestas, “**Las actividades de Bienestar**” sin duda alguna son la primera **acción de Responsabilidad social** detectada, que se aparta de lo legal y que apunta a lo voluntario en pro del Desarrollo del talento humano.

En conclusión, las jornadas de bienestar laboral, son un indicador importante para los empleados, de que la empresa se preocupa por ellos; en situaciones diferentes a las de su rendimiento laboral.

Los espacios cedidos por la empresa son bastante generosos, si se considera que es política de la empresa desarrollarlos cada mes, independientemente del rumbo normal de las actividades. Como se ha podido conocer la opinión respecto a considerar en esta variable a la empresa con un alto sentido de Responsabilidad social para con los empleados, denota que no solo realiza las actividades de manera constante, sino que logran impactar al empleado de manera positiva; esto desde luego tiene una implicación de doble vía si se considera que las personas aprecian este espacio que la empresa les da y a cambio retribuyen a la organización con laborales mas calidosas.

En lo que evidentemente sobresale Asmetsalud EPS-S, de las demás empresas, es en “**Las jornadas de Bienestar**”, los porcentajes son los más contundentes respecto a cualquier variable de las analizadas. Por ello es la acción bandera de Responsabilidad social de la empresa con sus trabajadores. Pero miremos que la salud es otro aspecto importante a tratar dentro de lo laboral, especialmente cuando el tema central es SALUD OCUPACIONAL, esto porque lo que se

pretende a través de estos programas es proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

### **3.5 SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL EN ASMETSALUD EPS - S**

Relacionando cada una de las variables anteriores, se podría determinar que en cierta forma la empresa está contribuyendo al Bienestar del empleado, sobre todo en la parte emocional y social (oportunidad en pago de salarios, contrataciones laborales de tipo indefinido y desarrollo de jornadas de Bienestar laboral).

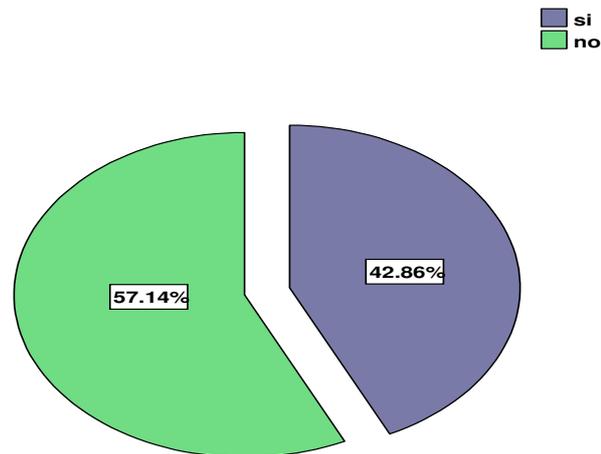
Pero ahora, en esta parte el análisis tiene pretensiones mas precisas, en lo que se refiere a la salud ocupacional, porque los trabajadores de Asmetsalud EPS- s están expuestos a riesgos relacionados con la postura, los esfuerzos, el cansancio y el estrés. Por lo tanto la idea con ésta pregunta es determinar si existen o no programas orientados a prevenir esta clase de riesgos; y si existen determinar la importancia y el impacto que tienen en los empleados.

La idea no es tanto enfocar el análisis en la parte normativa; porque de hecho ya se sabe que las exigencias legales no son ajenas en este campo; más bien lo que se pretende es identificar el tipo de actividades que se desarrollan en pro de favorecer la salud del empleado de Asmetsalud EPS-S y que en cierta forma son las que la dan la particularidad respecto a cómo se maneja; además con seguridad se conocerá qué aspectos son los que se pretende tratar con cada actividad planteada.

### 3.5.1 PERCEPCION DE SALUD OCUPACIONAL EN ASMET SALUD EPS -S

GRAFICA No 25

PERCEPCION DE SALUD OCUPACIONAL  
EN ASMET SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Acerca del tema de salud ocupacional al interior de ASMET SALUD EPS – S se obtuvo que el 57.14 % de los encuestados no considera que la implementación de programas de salud ocupacional sean una fortaleza de ASMET SALUD EPS – S frente a otras empresas, pero el 42.86 % del personal si cree que la implementación de programas de salud ocupacional es un hecho que hace que la empresa se destaque con relación a las demás.

Si se lee el consolidado del informe de Responsabilidad social, enviado por Asmetsalud EPS-S, en la parte de actividades de salud ocupacional y seguridad industrial en el renglón 25 “Número de programas y /o actividades de capacitación en S & S”; en el año 2007, la empresa realizó ocho(8) y en el renglón 32 que hace referencia a “Número de inspecciones y revisiones a instalaciones preventivas” se observa que la empresa indica que solo ejecutó 2 en el año, que son las

reglamentarias. Con los resultados anteriores, la empresa el número de actividades de salud ocupacional que desarrolla en el año, son pocas, sin embargo, no están por debajo de lo establecido en la ley.

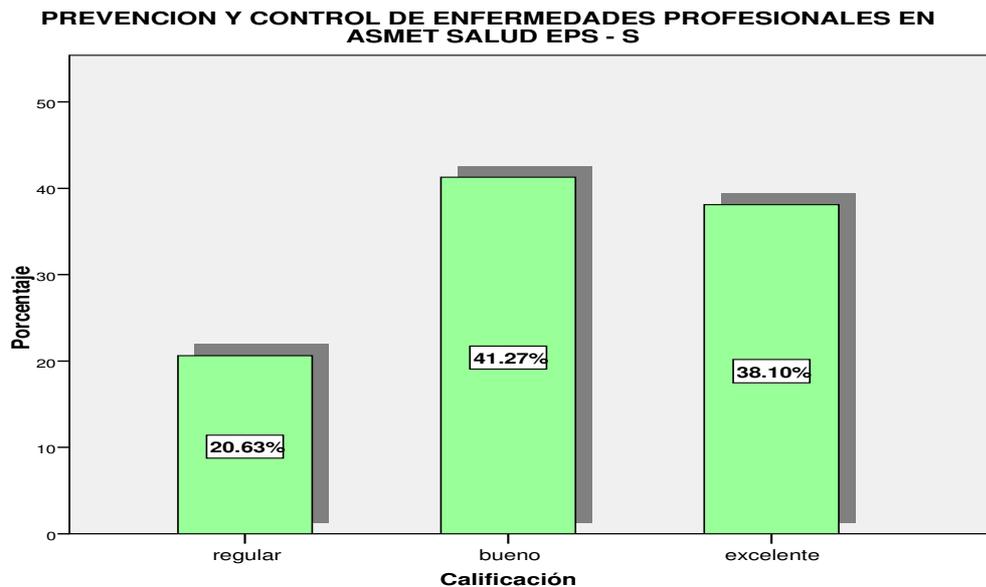
Ahora se hace necesario listar las actividades que se llevaron a cabo durante el año 2007 (Informe Asmetsalud Eps-s a Centro Colombiano de Responsabilidad empresarial pag.16) que hacen referencia directa a “actividades y programas se llevaron a cabo durante en el 2007 en el tema de Higiene, Seguridad Industrial y Medicina preventiva” y con las cuales se corrobora la clase de temáticas tratadas:

- Programa de Orden y aseo
- Semana de la salud
- Reuniones COPASO
- Capacitación brigadas y comisiones de SALUD ocupacional
- Talleres riesgo ergonómico y psicosocial
- Jornadas de higiene oral, citologías, médico general (P y P)
- Asesorías personalizadas a cada puesto de trabajo por parte de la ARP
- Adecuaciones a puestos de trabajo
- Manejo de la inteligencia emocional
- Jornadas de salud a través de medicina alternativa

La respuesta, promedio de la pregunta 8: ¿Cómo califica usted el cumplimiento de ASMETSALUD EPS-S en los siguientes aspectos?, en el literal g- Prevención y control de enfermedades profesionales, nos indica lo siguiente:

### 3.5.2 PREVENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES PROFESIONALES EN ASMET SALUD EPS - S

GRAFICA No 26



Fuente: Elaboración propia

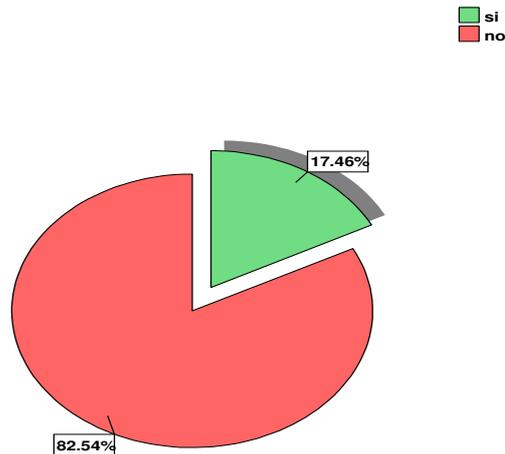
Quando se le solicitó a los encuestados que calificaran el manejo que tiene ASMET SALUD EPS – S con relación a la prevención y control de enfermedades profesionales, se obtuvo que el 41.27 % manifiesta que el manejo de prevención y control de enfermedades profesionales es bueno; el 38.10 % considera que la prevención y control de enfermedades profesionales en la empresa es excelente y el 20.63 % cree que el tema de prevención y control de enfermedades es regular, sin embargo ninguno lo calificó como deficiente.

Conozcamos los resultados de la siguiente pregunta, que corresponden a la pregunta 9, en la cual a pesar de ser opción abierta de respuesta se consideraron las jornadas de salud como una actividad de Responsabilidad social a favor del empleado:

### 3.5.3 PERCEPCION JORNADAS DE SALUD EN ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 27

PERCEPCION DE LAS JORNADAS DE SALUD EN ASMET  
SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

Respecto a las jornadas de salud, como una acción de responsabilidad social laboral por parte de ASMET SALUD EPS – S, se obtuvo que el 82.54 % si identifica las jornadas de salud como una acción de responsabilidad social laboral; pero para el 17.46 % no son significativas porque ni siquiera las menciona.

Para poder concluir la clase de acciones que favorecen la salud ocupacional, bien sea desde el campo profesional o personal, se hizo necesario en la pregunta 10, evaluar los resultados de los ítems: Mejoramiento de la salud física y Cuidado de la salud emocional.

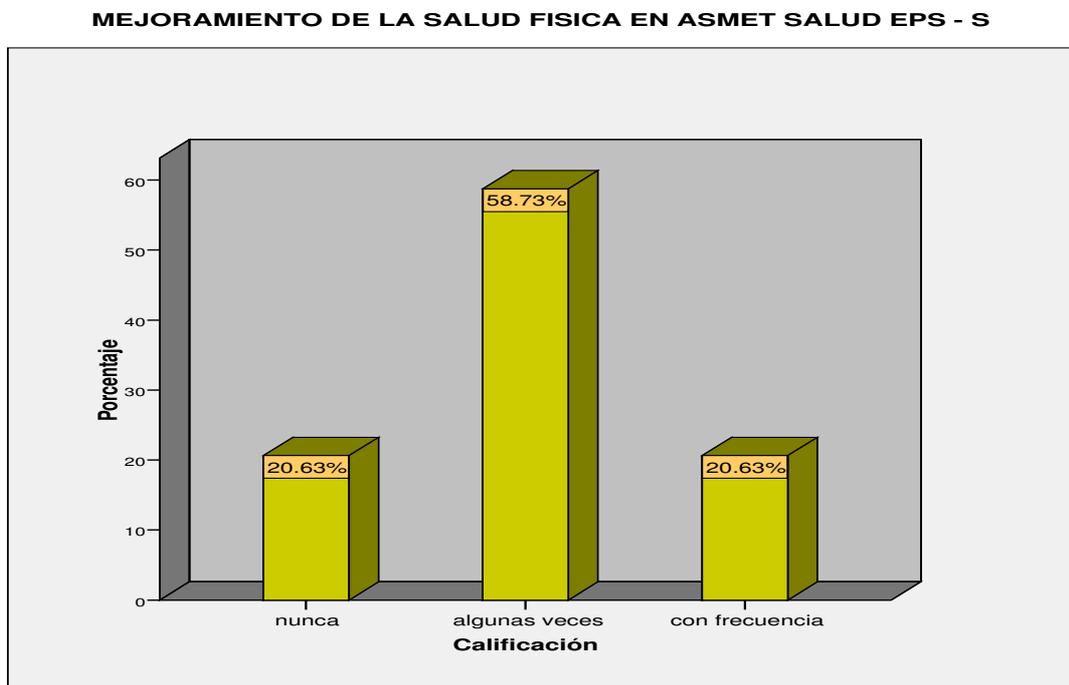
A la pregunta: 10, ¿Con que frecuencia desarrolla acciones o planes extra laborales ASMET SALUD EPS-S enfocados al bienestar integral del empleado?, para el punto que tiene que ver con mejoramiento de la salud física, los

encuestados respondieron que el 58.73 % afirma que solo algunas veces la empresa realiza actividades tendientes al mejoramiento de la salud física del trabajador; el 20.63 % considera que la empresa nunca realiza este tipo de actividades y el otro 20.63% restante responde que ASMET SALUD EPS – S con frecuencia efectúa actividades que buscan mejorar la salud física del trabajador.

Si se relacionan, las dos respuestas que apuntan a si se hacen o no se hacen y que son: algunas veces y con frecuencia vamos a tener como resultado un 79,36% que dicen que esta clase de actividades se desarrollan en la empresa, solo que hacen notar que no son tan frecuentes.

### 3.5.4 MEJORAMIENTO DE LA SALUD FISICA EN ASMET SALUD EPS -S

GRAFICA No 28



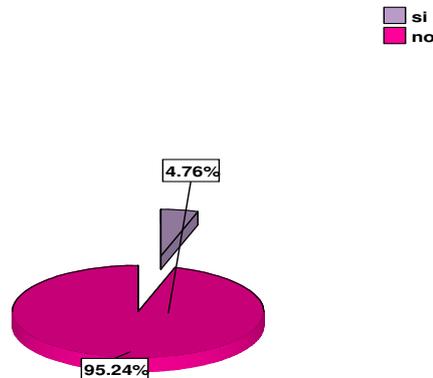
Fuente: Elaboración propia

Pero la pregunta 9, nos ofrece una opción más para complementar esta respuesta y está enmarcada en el hecho de considerar las jornadas de deporte, como una acción que clasifica dentro de las actividades de los programas preventivos que se deben desarrollar en beneficio de la salud del empleado. Obviamente estos la empresa los involucra dentro de las jornadas de Bienestar laboral y los diversifica a fin de que la totalidad de los trabajadores se involucre de manera activa y en lo que considere que más le place; así por ejemplo, en las jornadas de Bienestar, que se dirigen a actividades deportivas, se puede encontrar: yoga, baloncesto, fútbol, aeróbicos y natación, entre otros.

### 3.5.5. PERCEPCION JORNADAS DE DEPORTE EN ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 29

PERCEPCION DE LAS JORNADAS DE DEPORTE EN ASMET  
SALUD EPS - S



Fuente: Elaboración propia

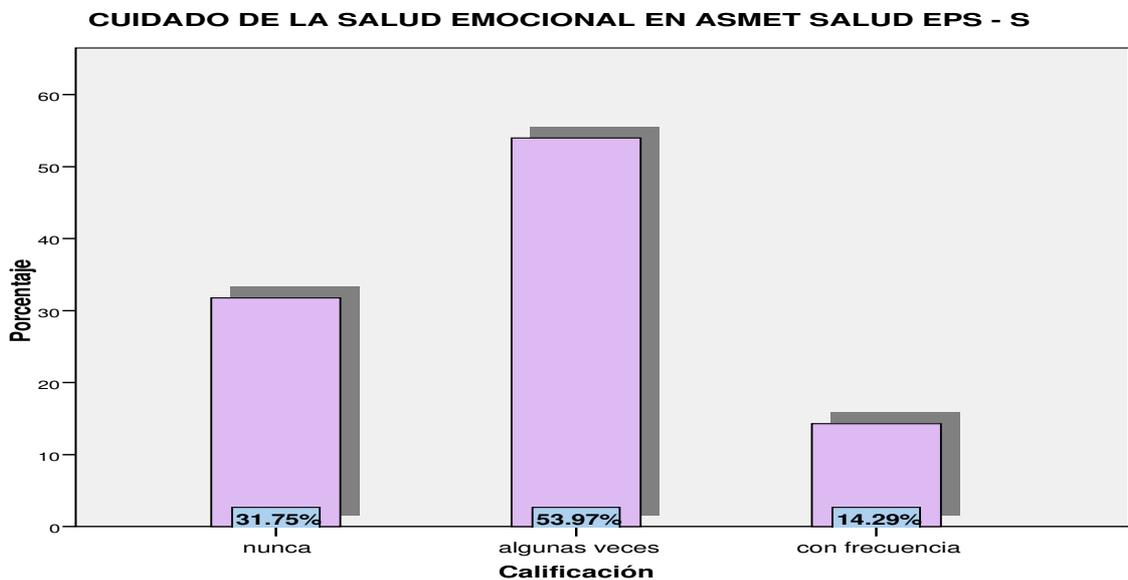
Con relación a las jornadas de deporte en ASMET SALUD EPS – S, la percepción del personal encuestado fue que el 86.24 % no tiene en cuenta las jornadas de deporte, al momento de preguntarle sobre las acciones de responsabilidad social

laboral que realiza la empresa, pero para el 4.76 % estas jornadas de deporte que organiza la empresa, están dentro de las acciones de responsabilidad social laboral y si les damos la dimensión real la ubicaríamos dentro de esta categoría.

Acerca de la frecuencia con que la empresa realiza actividades con el objetivo de cuidar la salud emocional, los trabajadores encuestados contestaron que el 53.97 % siente que solo algunas veces ASMET SALUD EPS – S crea espacios, con el fin de velar por la salud emocional de sus colaboradores; el 31.75 % manifiesta que la empresa nunca se preocupa por la salud emocional del trabajador y el 14.29 % piensa que este tipo de actividades si se realiza con frecuencia.

### 3.5.6 CUIDADO DE LA SALUD EMOCIONAL EN ASMET SALUD EPS –S

GRAFICA No 30



Fuente: Elaboración propia

Si comparamos estas dos alternativas, al parecer las actividades físicas, para favorecer la salud ocupacional son más frecuentes que las de tipo emocional. Ante

este resultado vale la pena decir que las acciones a favor de la salud ocupacional que ha implementado la empresa en aras de evitar las enfermedades y accidentes profesionales, al momento no son suficientes en contenido y variedad. Porque a pesar de que se cuenten con estadísticas tan bajas, acerca del número de accidentes laborales (3 en el 2007), ello no es garantía de favorabilidad integral en la salud de los empleados.

Las conclusiones, en esta parte apuntan hacia una urgente implementación de programas que favorezcan más el estado emocional de las personas; porque si bien es cierto se privilegian las acciones de cuidado físico también es necesario que las emocionales se contemplen, tal como los encuestados lo refieren.

Si se tiene en cuenta el tipo de actividad que desarrolla cada colaborador de Asmetsalud EPS- S, con seguridad en un gran porcentaje requerirán de las habilidades mentales y aptitudes y en consecuencia la salud mental debe estar en muy buenas condiciones para que se de un buen rendimiento laboral. “Los problemas de casa se dejan en casa”, es una frase que ya no funciona y en la actualidad los problemas fuera del entorno laboral, afectan el rendimiento del empleado y viceversa; por ello más que máquinas con necesidad de mantenimiento las personas necesitan percibir de la organización mucho apoyo de tipo emocional, además del económico, que es en últimas el más elemental.

La empresa actualmente no cuenta con un orientador social, o un psicólogo laboral, y por ello aunque esté rodeado de profesionales de la salud, realmente ninguno de ellos efectúa acciones de éste tipo. Quizá porque no se han encomendado o simplemente porque cada uno de los funcionarios está tan inmerso en sus responsabilidades que esta parte se ha ignorado por completo.

Sin duda alguna, la gestión de talento humano, debe incluir en sus perspectivas la posibilidad de contar en su proceso, con un profesional que facilite la solución de

problemas de tipo emocional, a fin de gozar de empleados con una buena salud mental, además de la física.

Con este aporte, se hace necesario aclarar que para alcanzar una Responsabilidad social laboral, en el campo de “salud ocupacional”, la empresa debe emprender otras acciones que la comprometan más con sus empleados, no desconociendo desde luego que en la actualidad sus esfuerzos son notorios.

## CONCLUSIONES

- La empresa Asmetsalud EPS-S, por ser una empresa de economía solidaría, cuyo fin máximo es mejorar la calidad de vida de las personas reconocidas como sus clientes, se halla comprometida con la Responsabilidad social.
- Mediante el lema de “una atención cálida y oportuna, una moderna infraestructura tecnológica, procesos centrados en la satisfacción del usuario y con un talento humano empoderado y orgulloso de pertenecer a la familia Asmet Salud” la empresa se ha propuesto sacar su modelo de gestión actual. Para confirmar el sentido de pertenencia solo basta con conocer en los resultados de clima organizacional, en lo concerniente a sentido de pertenencia y veremos allí que un 93,6% de las personas se sienten orgullosos de pertenecer a ésta empresa.
- Uno de los soportes del modelo de gestión de Asmetsalud EPS-S, es el talento humano y en tal sentido la empresa ha diseñado variedad de estrategias que garanticen la competitividad y la productividad pero al mismo tiempo ha incluido en ellas elementos sensibles, que aunque no se relacionan directamente con lo laboral, si tienen que ver mucho con su calidad de vida; entre ellos las charlas y capacitaciones para diversas situaciones de la vida cotidiana , las campañas de salud para empleados exclusivamente y las reuniones orientadas a la unidad familiar.
- Las acciones de responsabilidad social en el campo laboral , que se pueden definir en Asmetsalud, son:
  - a. **La estabilidad laboral** porque excede lo legal y conveniente; apunta más hacia la posibilidad de ayudar a generar en el colaborador o empleado

una sensación de mayor tranquilidad en medio de tanto caos laboral y social, con un promedio de 4 años de antigüedad

b. Como parte consecuente de lo anterior, hacemos mención a la Responsabilidad social en **la contratación laboral y desconstrucción**; considerando para ello los tipos de contratos establecidos (fijo, indefinido y eventual) para definir la relación entre empresa y colaborador. Medida ya en cantidades susceptibles de ser verificadas, vemos, entonces, que casi un 97% del personal se halla vinculado con contrato a término indefinido y el otro 3% obedece más a políticas de estado que a institucionales, por ser contrataciones eventuales que ayudan a pasantes de universidades y Sena.

c. Nace otra subsecuencia de la situación laboral y es la relacionada al **pago de salarios** y demás conceptos a los cuales por obligación tiene derecho el empleado y en Asmetsalud EPS-S, a pesar de no ser tan elevados los montos por éste concepto, tampoco brindan salarios tan irrisorios como para faltar a lo legal. Adicional, en este aspecto incide de manera directa la liquidez, y con ello más que la intencionalidad empresarial está la acción externa que es el no pago y que a veces se tiende a complicar. Incluyamos dentro de esta condicional la posibilidad de un anticipo por cualquier concepto salarial cumpliendo ciertos requisitos, hasta el de la prima extralegal por vacaciones, descubierta dentro de todo este proceso mas no caracterizada dentro de las opciones contempladas como un atenuante de Responsabilidad social empresarial.

d. Respecto a todas las acciones que la empresa, emprende para **el desarrollo personal y laboral**, no hay duda que el proyecto de capital social, por ser transversal, recoge todos los aspectos que a la empresa le interesa obtener de sus colaboradores y a su vez lo que al empleado le interesa obtener de su empresa. Por ello abarca desde los perfiles

esperados para cada cargo hasta las necesidades más apremiantes para un ser humano como son la salud y la vivienda, acompañados de unas metas bastante ambiciosas pero muy acordes con cada objetivo.

e. Superación de actividades legales **de la salud ocupacional y seguridad industrial**, solo vale la pena destacar algunos aspectos, sin que ello, nos de margen de considerar las acciones de Asmetsalud EPS-S, en este campo, con un enfoque hacia la Responsabilidad social; si bien se detallan y reconocen algunas actividades no existe ni en los encuestados, ni en los entrevistados y mucho menos en las fuentes primarias una descripción una aseveración que indique que éste aspecto es bastante reconocido por las partes. No con ello se están desconociendo los esfuerzos de la empresa en este aspecto, más bien se esta enfatizando para que sea tenido en cuenta.

f. **Las jornadas de Bienestar laboral**, si son consideradas sin opción de duda como una acción de Responsabilidad social a favor del empleado, y dentro de todo el estudio, son las que evidentemente marcan al empleado. Esa tarde o ese día destinado bien sea para la capacitación y/o para la recreación impacta fuertemente a los empleados de Asmetsalud EPS-S. Es menester considerar para este aspecto el tiempo cedido por la empresa y la variedad de actividades que se ofrecen; porque así a groso modo pueden gozar de: bailes deportivos, gimnasios mentales, cine, caminatas, actividades teatrales, celebraciones de fechas especiales y hasta de cenas. Son tantas las clases y aunque los presupuestos no son exorbitantes cada empleado en promedio goza mensualmente de VEINTIOCHO MIL PESOS (\$28.000), los cuales serán invertidos por la empresa en todo lo necesario para que el empleado disfrute de su día.

## RECOMENDACIONES

1. Realizar una autoevaluación de las acciones emprendidas por la empresa a favor de la Responsabilidad social y con ella diagnosticar el impacto, la clase de variable (ambiental, social, laboral) a tener en cuenta y los posibles beneficiarios.
2. Socializar entre sus colaboradores el concepto de Responsabilidad social de manera general y contextualizada, para que se asimile con menor distancia y con mayor claridad las acciones efectivamente emprendidas en este campo.
3. Determinar las necesidades y expectativas de cada empleado desde el punto de vista personal y laboral, a fin de priorizarlas y de acuerdo a ello trazar actividades y metas; para que no se hable solamente de evaluación de competencias sino de evaluación de expectativas personales; esto porque sin duda una persona repleta de necesidades todas por alcanzar difícilmente va a poder expresar a los demás empatía.
4. Establecer cuentas que alimenten una fuente a manera Estados financieros (Balance general) un balance de control de Responsabilidad social, que permita a la empresa medir sus acciones con facilidad y explicarlas.
5. Incluir dentro del proceso de Gestión de talento humano un profesional de Psicología que se convierta en un escucha de los problemas emocionales del empleado y facilite y posibilite un mejor manejo de todas aquellas situaciones. Esto a fin de privilegiar la salud mental del empleado y conjugarla con la salud física, que sin duda si es materia de preocupación e la empresa.

6. Reconsiderar las acciones de Responsabilidad social laboral, emprendidas a favor del empleado, que aunque son de gran importancia y se han realizado, éste no las ha captado como tal.

## BIBLIOGRAFIA

- ✚ Martiez Carazo, Piedad Cristina; El método de estudio de caso estratégica metodológica de la investigación científica, 2006.
- ✚ Gallardo de Parada, Yolanda y Moreno Grzon, Adonay; Aprender a investigar Modulo tres recolección de la información, ARFO EDITORES LTDA., Santa Fe de Bogotá 1999
- ✚ Sandoval Casilimas, Carlos A; Investigación cualitativa, ARFO Editores e Impresores Ltda. 2002.
- ✚ Briones, Guillermo; Metodologia de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales, ARFO Editores e Impresores Ltda. 2002
- ✚ Yacuzzi, Enrique; El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación; Universidad del CEMA.
- ✚ Correa, Maria Emilia; Flynn, Sharon y Amit, Alon; Responsabilidad social corporativa en América latina; Santiago de Chile 2004.
- ✚ Pinto, Juan Alfredo; Rego, Paola Alexandra; Gutiérrez, Juan Carlos y Jiménez, Agustín Armando; Los Objetivos del Milenio y la Responsabilidad Social de las Pyme: una metodología de evaluación; Editores S.A. Bogotá D.C. Colombia, 2007.

## ANEXO 1

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PRACTICAS LABORALES: UN  
ESTUDIO DE CASO EN ASMETSALUD EPS-S POPAYAN”

OBJETIVO: Determinar que acciones y/o prácticas de responsabilidad social laboral tiene ASMET SALUD EPS - S con sus empleados.

Solicitamos de su colaboración con el diligenciamiento de la siguiente encuesta.

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_  
GENERO: \_\_\_\_\_  
PROFESION: \_\_\_\_\_  
CARGO DESEMPEÑADO: \_\_\_\_\_  
DIRECCION: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en ASMET SALD EPS-S?

- a. Menos de 1 año \_\_\_\_\_ b. Entre 1 y 3 años \_\_\_\_\_  
c. Entre 4 y 7 años \_\_\_\_\_ d. Más de 7 años \_\_\_\_\_

2. ¿Ha trabajado en otras empresas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si su respuesta fue afirmativa, liste las empresas en las que haya trabajado y continúe con la pregunta 3; si su respuesta fue negativa pase a la pregunta 4:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. En que aspectos cree usted que sobresale ASMET SALUD EPS-S con relación a las otras empresas donde usted ha laborado. Marque la (s) respuesta (s) que considere pertinentes

- a. Estabilidad laboral \_\_\_\_\_
- b. Nivel salarial optimo \_\_\_\_\_
- c. Actividades de bienestar y cultura laboral \_\_\_\_\_
- d. Implementación de programas de salud ocupacional \_\_\_\_\_
- e. Oportunidades de crecimiento personal y laboral \_\_\_\_\_
- f. Otra \_\_\_\_\_ ¿Cual? \_\_\_\_\_

4. ¿Con cual de estos calificativos cree usted que se puede definir a ASMET SALUD EPS-S? (Elija solo una alternativa)

- a. Calidad \_\_\_\_\_
- b. Oportunidad \_\_\_\_\_
- c. Bienestar \_\_\_\_\_
- d. Estabilidad \_\_\_\_\_
- e. Compromiso \_\_\_\_\_

5. ¿Sabe usted que es responsabilidad social empresarial?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si su respuesta fue afirmativa pase a la pregunta numero 6, pero si su respuesta fue negativa pase a la pregunta numero 8.

6. ¿Qué es para usted responsabilidad social empresarial?

---

---

---

7. ¿Considera usted que ASMET SALUD EPS-S es socialmente responsable?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿PORQUE? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Cómo califica usted el cumplimiento de ASMET SALUD EPS-S en los siguientes aspectos?

Para contestar esta pregunta tenga en cuenta la siguiente escala:

- 4. Excelente
- 3. Bueno

- 2. Regular
- 1. Deficiente

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
a. Pago de salarios y prestaciones sociales oportunas				
b. Contratación laboral bajo términos legales				
c. Análisis de procesos para despidos				
d. Capacitación adecuada y continua				
e. Actividades de bienestar laboral, recreación y cultura				
f. Oportunidades de ascenso				
g. Prevención y control de enfermedades profesionales				
h. Celebración de fechas especiales				
i. Oportunidades de acceso a proyectos sociales				

9. Nombre las acciones, que ASMET SALUD EPS – S acostumbra a realizar a favor del empleado en las cuales usted ha participado:

---



---



---

10. Con que frecuencia desarrolla acciones o planes extra laborales ASMET SALUD EPS-S enfocados al bienestar integral del empleado, en las siguientes perspectivas:

Para contestar esta pregunta tenga en cuenta la siguiente escala:

- 1. Nunca
- 2. Algunas veces
- 3. Con frecuencia

<b>ACTIVIDADES EXTRALABORALES</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
a. Mejoramiento de la salud física			
b. Cuidado de la salud emocional			
c. Ampliación del conocimiento			
d. Calidad de vida representada en posibilidades de acceso a crédito y vivienda			
e. Reconocimiento de meritos			
f. La opinión del empleado es tenida en cuenta			

## ANEXO 2

### LA ENTREVISTA

Estimado señor (a) somos estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca, estamos realizando como opción de grado un seminario denominado RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, donde nos ha correspondido explorar la forma como este tema está siendo manejado al interior de ASMET SALUD EPS-S; solicitamos su colaboración para realizarle la siguiente entrevista. Con esta tratamos de obtener ideas de las personas sobre el tema mencionado sin que ello implique que existan “respuestas correctas o incorrectas”

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

GÉNERO: \_\_\_\_\_

PROFESION: \_\_\_\_\_

CARGO DESEMPEÑADO: \_\_\_\_\_

1. ¿Ha trabajado en otras empresas?
2. ¿Hace cuanto que trabaja en ASMET SALUD EPS - S?
3. ¿En qué aspectos cree usted que como trabajador la empresa le otorga beneficios?
4. ¿De los beneficios anteriores cuales cree que son realizados de manera voluntaria por la empresa y cuales se aplican por exigencia legal?
5. ¿Cómo trabajador de ASMET SALUD EPS-S que otro beneficio le gustaría recibir de la empresa?
6. ¿Qué limitantes cree usted que tiene ASMET SALUD EPS-S al momento de implementar acciones en pro del bienestar del trabajador?
7. ¿Qué es para usted responsabilidad social?
8. ¿Quiénes cree que deben ser socialmente responsables?
9. ¿Cómo puede ASMET SALUD EPS-S ser socialmente responsable?
10. ¿Considera usted que su empresa es socialmente responsable?
11. ¿Quién cree que en la empresa debe ser la persona encargada de que existan y se apliquen acciones de responsabilidad social laboral?

**ANEXO 3  
TABULACION DE LA ENCUESTA**

**ANTIGUEDAD DEL PERSONAL DE ASMET SALUD EPS - S**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	a	17	27,0	27,0	27,0
	b	33	52,4	52,4	79,4
	c	9	14,3	14,3	93,7
	d	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**EXPERIENCIA LABORAL DEL PERSONAL DE ASMET SALUD EPS - S**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	1 si	52	82,5	85,2	85,2
	2 no	9	14,3	14,8	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistemas	2	3,2		
Total		63	100,0		

**PERCEPCION DE LA ESTABILIDAD LABORAL EN ASMET SALUD EPS - S**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	1 si	34	54,0	54,0	54,0
	2 no	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**PERCEPCION DE SALARIOS OPTIMOS EN ASMET SALUD EPS - S**

		<b>Frecuen cia</b>	<b>Porcent aje</b>	<b>Porcentaj e válido</b>	<b>Porcentaj e acumula do</b>
Válidos	1 si	18	28,6	28,6	28,6
	2 no	45	71,4	71,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**PERCEPCION DE JORNADAS DE BIENESTAR EN ASMET SALUD EPS - S**

		<b>Frecuen cia</b>	<b>Porcent aje</b>	<b>Porcentaj e válido</b>	<b>Porcentaj e acumula do</b>
Válidos	1 si	46	73,0	73,0	73,0
	2 no	17	27,0	27,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**PERCEPCION DE SALUD OCUPACIONAL EN ASMET SALUD EPS - S**

		<b>Frecuen cia</b>	<b>Porcent aje</b>	<b>Porcentaj e válido</b>	<b>Porcentaj e acumula do</b>
Válidos	1 si	27	42,9	42,9	42,9
	2 no	36	57,1	57,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**PERCEPCION DE CRECIMIENTO LABORAL EN ASMET SALUD EPS - S**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 si	37	58,7	58,7	58,7
	2 no	26	41,3	41,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**CALIFICATIVOS DEL PERSONAL DE ASMET SALUD EPS - S HACIA LA EMPRESA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a calidad	27	42,9	42,9	42,9
	b oportunidad	4	6,3	6,3	49,2
	c bienestar	9	14,3	14,3	63,5
	d estabilidad	6	9,5	9,5	73,0
	e compromiso	17	27,0	27,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

**CONOCIMIENTO DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 si	19	30,2	30,2	30,2
	2 no	44	69,8	69,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

### PERCEPCION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ASMET SALUD EPS - S

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 si	28	44,4	80,0	80,0
	2 no	7	11,1	20,0	100,0
	Total	35	55,6	100,0	
Perdidos	Sistemas	28	44,4		
Total		63	100,0		

### CUMPLIMIENTO DE ASMET SALUD EPS - S EN EL PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2 buenos	4	6,3	6,3	6,3
	3 regular	39	61,9	61,9	68,3
	4 deficiente	20	31,7	31,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

### CONTRATACION LABORAL BAJO TERMINOS LEGALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2 buenos	3	4,8	4,8	4,8
	3 regular	17	27,0	27,0	31,7
	4 deficiente	43	68,3	68,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

### ANALISIS DE PROCESOS PARA DESPIDOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2 bueno	8	12,7	12,7	12,7
	3 regular	45	71,4	71,4	84,1
	4 deficiente	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

### CAPACITACION ADECUADA Y CONTINUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 excelente	7	11,1	11,1	11,1
	2 bueno	14	22,2	22,2	33,3
	3 regular	19	30,2	30,2	63,5
	4 deficiente	23	36,5	36,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

### ACTIVIDADES DE BIENESTAR LABORAL RECREACION Y CULTURA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3 regular	12	19,0	19,0	19,0
	4 deficiente	51	81,0	81,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

## ANEXO 4

### **GESTARSALUD INFORMACIÓN GENERAL - CONTEXTO**

1. Estructura Organizacional (organigrama actualizado), descripción de las áreas
2. Sistema y cadena Valor

### **DIMENSIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA**

#### **a. Beneficiarios**

1. Caracterización del grupo de beneficiarios (descripción del grupo objetivo - segmentación).

Rta. Asmet Salud EPSS es una Entidad que administra Planes de Beneficios a través de dos formas.

- **Como Asociación Mutual (Organización del Sector Solidario).**

Nació en el año de 1995 en El Municipio de El Tambo (Departamento del Cauca), su liderazgo permitió que en el año 2001 otras Empresas Solidarias de Salud ESS se le incorporaran.

ASMET SALUD EPS - S actualmente cuenta con una base social amplia. Sus asociados se encuentran en diferentes municipios y departamentos: Mercaderes, Florencia, Patía, Balboa, El Tambo, Cajibío, Morales, Puracé, Buenos Aires, en el Departamento del Cauca, Florencia, Puerto Rico, Valparaiso, Doncello, Albania, San Vicente del Caguán, Milán, Morelia, Curillo, Solano, Belén de Los Andaquíes, El Paujil, Solita, Cartagena del Chaira, San Jose del Fragua, Montañita en el Caquetá, San Agustín en el Huila, Pensilvania en Caldas, Belén de Umbría en Risaralda y Puerto Carreño en el Vichada.

Para ingresar como asociado y según los estatutos se requiere acreditar y cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, (estratos 0-3) en el Régimen Subsidiado, con ASMET SALUD EPSS.
- b) Encontrarse residiendo permanentemente en alguno de los Municipios que hacen parte de las empresas incorporadas a Asmet Salud.
- c) Asistir a la educación solidaria básica, no menos de cuatro (4) horas, y a la instrucción relacionada con el Estatuto y servicios de ASMET SALUD EPSS.
- d) Ser mayor de 14 años.
- e) Pagar cuota de admisión única no reembolsable.
- f) Pagar contribuciones ordinarias anuales no reembolsables.
- g) Asumir cuotas anuales de sostenimiento.
- h) Proporcionar toda la información de carácter personal, laboral y económico que requiera ASMET SALUD EPSS y aceptar las verificaciones del caso.
- i) No encontrarse incurso en las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el presente estatuto, ni en las establecidas en la normatividad.

En cualquiera de los casos, la Junta Directiva es la encargada de resolver las solicitudes de admisión, procedimiento que se realizará mediante medio escrito.

Los asociados tienen derecho a inscribir como beneficiarios a las siguientes personas de su núcleo familiar que pueden ser: cónyuge, hijos menores de 18 años y los hijos mayores de 18 años con discapacidad física, psíquica y/o sensorial permanente debidamente certificada, que sean afiliados al régimen subsidiado en ASMET SALUD EPSS. El derecho que tienen los beneficiarios para acceder al plan de beneficios institucional, se subordina al pago de cuotas proporcionales al número de inscritos a cargo del asociado y según el reglamento expedido por la junta directiva.

### **Como Empresa Promotora de Salud de Régimen Subsidiado. EPSS.**

Actualmente contamos con 1.091.680 afiliados, en enero de 2008 eran 1.035.889 de los cuales la mayor parte es población joven y económicamente activa lo que determina una pirámide poblacional

propia de los países en desarrollo con una base amplia en esos grupos de edad con un alargamiento ubicado entre los 5 y 19 años. Son más las mujeres (52%) que los hombres (48%) con un índice de masculinidad de 0,93. Esto determina en parte la presentación de patologías propias de estos grupos poblacionales.

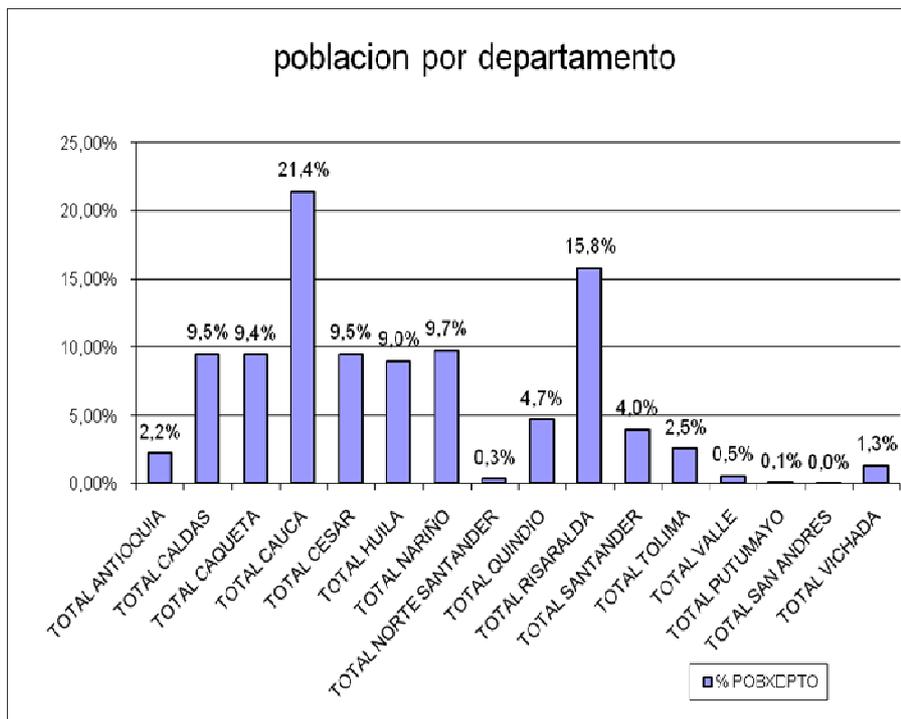
**DISTRIBUCION POBLACIONAL ASMET ENERO DE 2008**

GRUPOS EDAD	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL POBLACION
< 1 año	6.659	51%	6.500	49%	13.159
1_4 años	45.279	51%	43.747	49%	89.026
5_9 años	62.426	51%	60.402	49%	122.828
10_14 años	62.075	51%	59.264	49%	121.339
15_19 años	54.022	50%	54.945	50%	108.967
20_24 años	41.317	46%	49.344	54%	90.661
25_29 años	35.160	45%	43.308	55%	78.468
30_34 años	29.698	46%	35.566	54%	65.264
35_39 años	29.046	46%	33.839	54%	62.885
40_44 años	26.553	47%	30.465	53%	57.018
45_49 años	22.703	47%	25.943	53%	48.646
50_54 años	19.311	48%	20.921	52%	40.232
55_59 años	16.133	49%	17.044	51%	33.177
60_64 años	13.219	49%	13.887	51%	27.106
65_69 años	12.182	49%	12.884	51%	25.066
70_74 años	9.602	47%	10.979	53%	20.581
75_79 años	7.222	0%	7.879	0%	15.101
> 80 años	7.725	47%	8.640	53%	16.365
<b>TOTAL</b>	<b>500.332</b>	<b>48%</b>	<b>535.557</b>	<b>52%</b>	<b>1.035.889</b>

Fuente: Base seguros Asmet Salud a 27 enero de 2008.

La presencia de ASMET en 178 municipios de 16 departamentos hace que la influencia cultural, diversidad étnica y geográfica así como las condiciones de vida propias de cada región enmarque la situación de salud y las condiciones de prestación de los servicios de salud. El mayor porcentaje de afiliados se concentra en los departamentos del Cauca y Risaralda seguidos por Nariño, Cesar, Caldas, Caquetá y Huila.

DEPARTAM	POBLACION	PORC.
ANTIOQUIA	22.975	2,2%
CALDAS	98.427	9,5%
CAQUETA	97.870	9,4%
CAUCA	221.794	21,4%
CESAR	98.311	9,5%
HUILA	93.095	9,0%
NARIÑO	100.809	9,7%
N. SANTAN	3.206	0,3%
QUINDIO	48.314	4,7%
RISARALDA	163.709	15,8%
SANTANDER	41.081	4,0%
TOLIMA	26.337	2,5%
VALLE	5.417	0,5%
PUTUMAYO	778	0,1%
SAN ANDRES	102	0,0%
VICHADA	13.664	1,3%
TOTAL	1.035.889	100



2. Realizar una breve descripción de los servicios que ofrece la empresa

Rta.

### El plan de beneficios para asociados.

Se caracteriza por su variedad, destacándose el auxilio funerario, apoyo a proyectos sociales, diversas ayudas mediante el fondo de solidaridad y de educación, igualmente se cuenta con servicios de educación continuada a través del Instituto la Nueva Esperanza y lo más importante, la posibilidad de elegir y ser elegido, situación que permite hacer parte de los órganos de administración y vigilancia de la entidad.

ASMET SALUD EPSS, cuenta con la Fundación Horizonte, como entidad de Apoyo y ejecución de su política social, la cual la ha permitido la elaboración, gestión y ejecución de proyectos de diversa índole. Igualmente el Instituto Educativo la Nueva Esperanza IENE, se ha convertido en el bastión de la Educación para los Asociados y Comunidad en General, contando con

servicios de Básica Primaria, Secundaria, Pregrado, Postgrado y Maestría.

**Desde el punto de vista de EPSS:**

La prestación de los servicios en ASMET SALUD EPS-S abarca desde las acciones de salud pública propias de la aseguradora hasta las acciones de recuperación de la salud, garantizando la integralidad de la gestión del riesgo y el impacto en el ciclo salud – enfermedad.

Los frentes de acción se concentran en 4 aspectos fundamentales:

**A. EN PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LA CALIDAD DE VIDA EN CONJUNTO CON LAS IPS.**

**B. PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS.**

**C. RECUPERACIÓN Y SUPERACIÓN DE LOS DAÑOS EN LA SALUD.**

**D. GESTIÓN INTEGRAL PARA EL DESARROLLO OPERATIVO Y FUNCIONAL DEL PLAN NACIONAL DE SALUD PÚBLICA.**

El Modelo de Prestación de Servicios de Salud de ASMET-SALUD EPS busca mejorar el estado de salud de la población afiliada de acuerdo a su perfil epidemiológico mediante la aplicación de acciones de promoción de la salud y de la calidad de vida, prevención de los riesgos, recuperación y superación de los daños en la salud, vigilancia en salud y gestión del conocimiento y gestión integral para el desarrollo operativo y funcional haciendo parte integral de su MODELO DE GESTION y participando del logro de las metas definidas en el Plan Estratégico de la Empresa así como en el Plan Nacional de Salud Pública para los años 2007-2010

-El enfoque de salud será preventivo, procurando un individuo saludable en un entorno familiar y colectivo que propician su desarrollo como ser humano. La gestión del riesgo en salud se

constituye en eje básico lo cual implica la organización de las actividades sanitarias teniendo en cuenta los ciclos vitales individuales y familiares, el contexto social y local

Las actividades en salud se programarán de tal manera que garanticen la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, tratamiento oportuno y adecuado así como rehabilitación de manera integral en complementariedad con los entes territoriales garantizando la referencia y contrarreferencia según los eventos o patologías específicas que se expresen en indicadores sanitarios.

El modelo de atención en salud de ASMET-SALUD EPS-S es una de sus características diferenciadoras como empresa promotora de salud (EPS) en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

El papel del usuario, su familia y la comunidad en la cual se desenvuelve son fundamentales para el logro de los objetivos en salud, lo que reconoce su origen y esencia empresarial como Asociación Mutual en la participación comunitaria.

Se enfoca en la atención que ocurre en la baja complejidad en la cual el énfasis está dado en acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y protección específica; la articulación con otros niveles de atención asegura evitar graves eventos, recuperar la salud y devolver al usuario a la baja complejidad para continuar el ciclo de intervención de los riesgos en salud.

La articulación con los entes territoriales permite continuar avanzando hacia una atención integral de tal manera que se logre enfocar los recursos de salud hacia en los más vulnerables y en los factores de riesgo que verdaderamente inciden en la presentación de los problemas en salud con un enfoque centrado en la calidad de vida de las personas.

Los prestadores de servicios de salud en el 1er nivel de complejidad constituyen la estructura básica de resolución técnico científica y administrativa de la solución de los problemas de salud en la cual se deben resolver la mayoría de eventos que se

presenten además de desarrollar y operar todos los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

La atención en salud se brinda de forma sistemática según el riesgo detectado en cada individuo dado por la etapa del ciclo vital individual y familiar en la cual se encuentra, sus condiciones socioeconómicas y las características epidemiológicas del territorio en el cual habita, por ello la gestión del riesgo se constituye en un elemento esencial que fundamenta la orientación de la atención y pone como prioridad eventos o patologías según la edad y la zona que ASMET-SALUD ha vendido consolidando como experiencias pilotos y que el modelo proyecta a nivel regional y nacional para todos sus afiliados.

El acceso a niveles de más complejidad requiere sobre esta visión un sistema de referencia que enfatiza la contrarreferencia y el seguimiento de las personas orientando dicha atención en su articulación en el ciclo vital individual y familiar.

3. Informar sobre las prácticas dentro de la organización para evaluar y mantener la satisfacción de los beneficiarios. Informar sobre los resultados o conclusiones principales de las encuestas realizadas por la organización.

Existen en la organización varios mecanismos para conocer, evaluar y mejorar el nivel de satisfacción de la población afiliada, como son:

- i. Aplicación de encuestas de satisfacción 2 veces en el año
  - Encuestas de satisfacción servicios de salud ambulatorios
  - Encuestas de satisfacción, entrega de medicamentos
  - Encuestas de satisfacción cirugías programadas
- Mecanismos para la Escucha de la voz del cliente, a través de los diferentes medios de comunicación que tiene establecida la organización (Verbales, escritos), los cuales son recepcionados en las oficinas municipales, y

departamentales, para proceder a gestionarlas y darles las respectivas respuestas

- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias
- Apreciaciones positivas

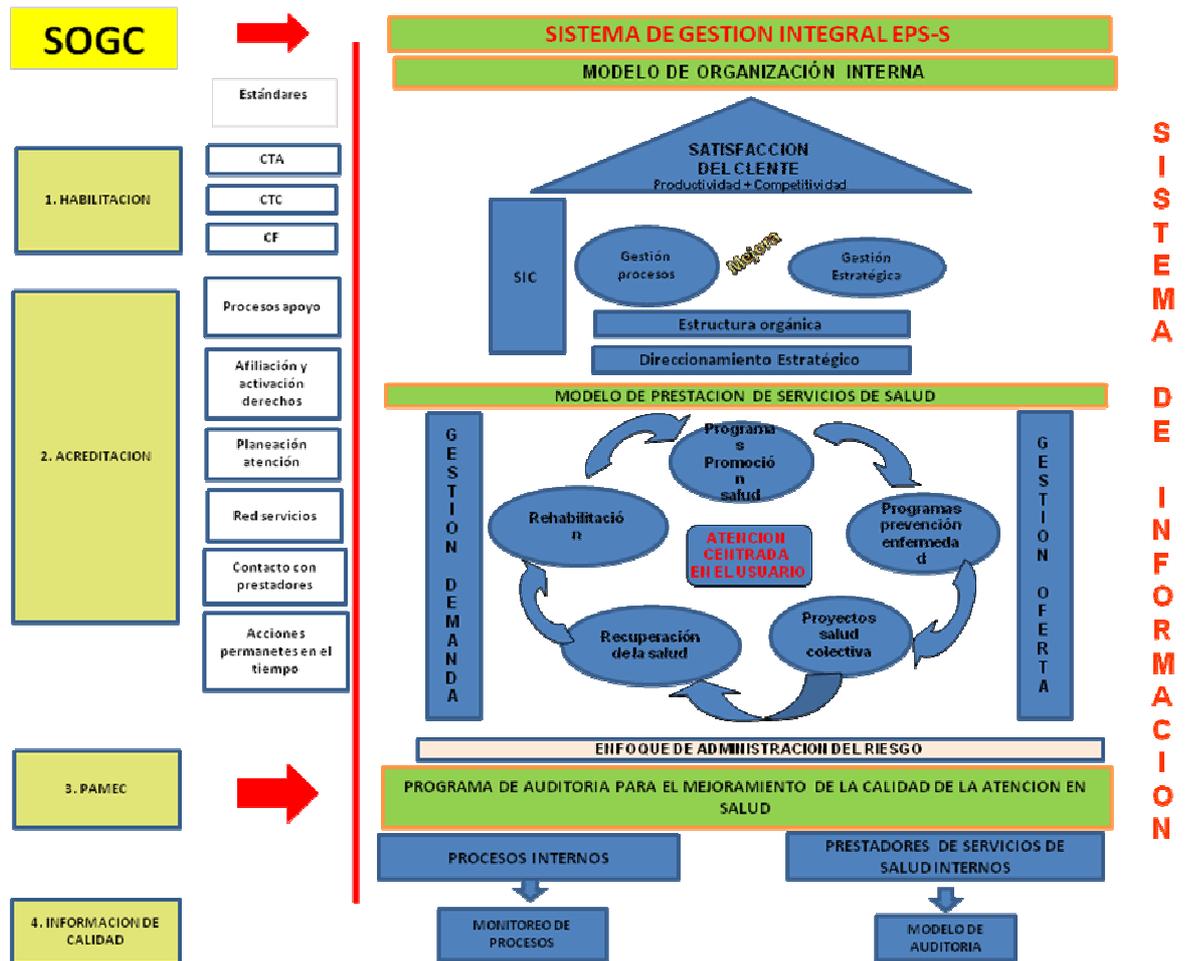
- Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud PAMEC, enfocado en dos líneas: los procesos internos y la red prestadora de servicios de salud . Se constituye en una herramienta para hacer seguimiento a las diferencias entre la calidad deseada y la calidad observada, incentivar el respeto a los derechos del paciente y la buena práctica profesional, así como impactar y fortalecer la viabilidad de la institución y del sistema dentro de un contexto de efectividad, eficiencia y ética.
- Aplicativo INFOMET, como mecanismo interactivo para conocer el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio prestado en ASMET SALUD EPS-S (Registro, autorizaciones, atención al usuario).

Los resultados de niveles de satisfacción de los usuarios, se pueden observar en el Anexo 1: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO -SIAU- PERIODO: ENERO A DICIEMBRE DE 2007

#### 4. Describir de manera corta el sistema de calidad que tiene la empresa para mejorar el servicio

El modelo de Gestión de Calidad enmarca el modelo de atención en salud ASMET, como se puede observar en el siguiente gráfico Enmarca su accionar en el ciclo PHVA; con el propósito de Alinear la operación de cada uno de los procesos organizacionales y las interacciones entre los mismos, para garantizar que sus resultados sean coherentes con las directrices organizacionales.

:



El Modelo de Organización Interna tiene una forma de casa, cuya base esta representada por el Direccionamiento estratégico y la estructura organizacional, cuenta con dos pilares fundamentales que se representan en las dos columnas, una relacionada con la Gestión del Talento Humano que ubica al personal como uno de los principales activos de la organización y el Sistema Integral de control que partiendo de la administración de los riesgos busca el cumplimiento de los objetivos organizacionales e incentiva procesos de mejora continua.

La operación se representa en el centro a través de un esquema de gestión por procesos, que paralelamente se complementa con la gestión estratégica a través de la cual se implementa el plan

estratégico definido. Ambos esquemas orientados de manera permanente hacia la mejora continua.

**El Modelo de Prestación de Servicios** con un enfoque hacia la administración del riesgo, se implementa a través de dos componentes: La GESTIÓN DE LA OFERTA y la GESTIÓN DE LA DEMANDA, los cuales se operativizan a nivel interno través de los procesos que forman parte de nuestra cadena de valor y a nivel externo a través de los programas de promoción de la salud, programas de prevención de la enfermedad, recuperación de la salud y rehabilitación. Se incorporan los proyectos de salud colectiva en el marco del plan de salud pública.

Para garantizar que el MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS sea realmente efectivo, se implementa el PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD "PAMEC" enfocado en dos líneas: los procesos internos y la red prestadora de servicios de salud

5. Mencionar reconocimientos, concursos ganados y premios obtenidos por la organización. (anexar documentos y material gráfico de soporte)
  - Primera EPSS del País, en el Ranking de EPSS realizado por el Ministerio de la Protección Social, por la Universidad Nacional – Centro de Investigaciones para el Desarrollo CDI. 2007.
  - Primera EPSS habilitada por la Superintendencia Nacional de Salud, según resolución Número 1695 del 10 de octubre de 2007.
  - Primer Puesto Premio Nacional de Proyectos Pedagógicos y Socioempresariales Solidarios. Medellín, Noviembre de 2004
6. Hacer una descripción de los proyectos entorno al tema de servicio al cliente.

**PROYECTO:** *ASMET SALUD EPS-Scamino hacia la  
acreditación*

Para Asmet Salud EPS-S la acreditación se constituye en una estrategia gerencial y en una metodología de mejoramiento continuo de la organización, que nos permitirá alcanzar óptimos niveles de desempeño a través del tiempo

El proceso de acreditación implica que se reúna todo el equipo de personas en torno a un único propósito, el logro de estándares superiores de calidad.

Los pilares fundamentales son el Mejoramiento Continuo y el enfoque centrado en el cliente para lo cual todos los procesos se diseñan en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, los cuales son nuestra razón de ser y de ellos depende nuestra permanencia en el mercado.

**La meta es obtener la acreditación en el transcurso de 1 año.**

**!El Norte No es el certificado.**

**Es el Mejoramiento, que se certifica!**

7. Señalar los mecanismos de diálogo y comunicación con los beneficiarios

Nuestros usuarios se pueden comunicar con la organización a través de diferentes canales de acceso. Los canales de acceso corresponden a aquellos medios a través de los cuales los usuarios pueden solicitar información, presentar un reclamo o queja, entregar sugerencias y canalizar sus felicitaciones, estos son: canal presencial, canal de escucha, canal telefónico, canal escrito, canal virtual.

✓ CANAL PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

En este espacio se recibe, se considera como el lugar de acogida para identificar la demanda concreta del usuario. El funcionario que está a cargo de este canal son los Gestores Locales en cada municipio y el Defensor del Afiliado) en las oficinas principales (en la zonal o Regional) los cuales debe

proporcionar la atención necesaria para informar o indicar al usuario el camino que debe seguir para responder a su solicitud..

Los Roles de la Oficina de atención al usuario son:

a) Informar sobre:

- Servicios que presta la ASMET SALUD ESS.
- Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado.
- Deberes y Derechos como afiliado.
- Trámites de las IPS o Proveedores para acceder a los servicios de salud a que tiene derecho.
- Documentación que deben acompañar la solicitud del servicio.
- Procedimientos para el acceso de servicios.
- Ubicación y horarios de atención de las IPS y Proveedores.

b) Recibir, Responder y/o Derivar peticiones, Reclamos:

- Definir con las IPS y Proveedores estrategias para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Garantizar el Derecho a informarse, expresarse a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses, acerca de los diferentes servicios recibidos.
- Canalizar las solicitudes de los usuarios ante los organismos gubernamentales en cumplimiento de servicios con subsidio a la oferta.

c) Realizar Encuestas de Medición:

- Sobre la Satisfacción de los Usuarios respecto a la calidad de la atención de los servicios recibidos.

d) Establecer mecanismos de Información y Comunicación:

- Con los usuarios y con las instituciones que son contratadas para la prestación del Plan de Beneficios Subsidiado POSS.

✓ CANAL TELEFÓNICO:

En ASMET SALUD contamos con Línea gratuita 018000 913876 la cual funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. Además contamos con líneas Telefónicas de las oficinas de atención al usuario en horarios de oficina.

La línea gratuita 018000 913876 tiene establecidos dos servicios:

- ✓ Para las IPS: A través de esta línea se realizan la Gestión de remisiones urgentes a otras IPSs de mayor complejidad en horario no hábil. Se encarga de hacer los contactos hasta la ubicación del paciente.
- ✓ Para los usuarios: brinda información sobre estado de afiliación. Ubicación de oficinas de Asmet Salud: direcciones y teléfonos. Orienta sobre la red de servicios contratada y los servicios del POSS.
  - Registra las quejas y reclamos.
  - Verificación de Derechos en las bases de datos

Los funcionarios que atienden estas líneas deben tener en cuenta:

Es necesario escuchar con claridad, cuál es el sentido de la llamada, y de este modo poder interpretar y orientar correctamente en la solución de la situación. Hay que responder con seguridad a cualquier llamada, para dar la impresión de control total de la situación

Si la persona que atiende el teléfono no tiene la información que el usuario solicita, debe derivar a quien corresponda la temática, apoyándose siempre en la experticia que tiene sobre el tema de tal manera que se entregue información oportuna y eficaz. Si el motivo de la llamada es una queja, se debe registrar en el sistema e informar al usuario la gestión que se está realizando y el procedimiento a seguir.

✓ CANAL ESCRITOS:

El usuario se comunica por escrito para solicitar información, hacer reclamos o quejas, sugerencias o apreciaciones positivas, cuando esta correspondencia llegue por la vía tradicional, deben derivarse de inmediato a la Oficina de Atención al Usuario.

✓ CANAL VIRTUAL INTERACTIVO

Utilizando los avances tecnológicos y con el fin de multiplicar los puntos de contacto con el usuario, ASMETSALUD ESS ha diseñado la página Web, para brindar información sobre la empresa y registrar quejas, reclamos y sugerencias para lo cual debe ingresar al sistema así: [www.asmet salud.org.co/quejas\\_reclamos](http://www.asmet salud.org.co/quejas_reclamos).

Este canal está diseñado además para interactuar con las IPS y proveedores quienes pueden acceder a información que les concierne con las quejas y reclamos puestas por los usuarios de tal forma que se tomen correctivos y se concreten con Asmet Salud las respuestas que se enviarán al usuario informando las acciones correctivas definidas de manera oportuna. De esta manera se disminuyen gestiones administrativas (oficios, comunicaciones, etc.) entre las partes.

#### 8. Objetivos para el 2008 frente al servicio a los beneficiarios

En la plataforma estratégica definida por ASMET SALUD para el periodo 2007-2012, se tiene contemplado en la Perspectiva social unos objetivos que buscan beneficiar a nuestra población afiliada, los cuales se relacionan a continuación, al igual que las estrategias a través de las cuales se pretende alcanzar dichos objetivos.

## **PERSPECTIVA SOCIAL**

<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>No</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<i>Mejorar el estado de salud de la población afiliada de acuerdo al perfil epidemiológico</i>	1	<i>Ajustar, complementar y aplicar sistemáticamente modelos de atención en salud propios, adaptados a los perfiles epidemiológicos regionales, dirigidos a grupos prioritarios vulnerables de afiliados, que permitan administrar el riesgo en salud haciendo medición periódica del impacto generado.</i>
	2	<i>Ajustar el modelo de auditoria en salud a partir de: el diseño e implementación de guías de auditoria propias, gerencia de casos de pacientes con complicaciones y la simplificación y manejo integral del proceso.</i>
	3	<i>Desarrollar proyectos conjuntos con entes territoriales y prestadores de servicios de salud para el desarrollo interno de las mismas y la mejora en la calidad de los servicios de salud</i>
<i>Abrir y/o crecer en nuevos mercados y/o productos a nivel nacional e internacional posicionando la marca "Asmet Salud" y lograr la fidelización de la población afiliada a través de la prestación de servicios de excelente calidad</i>	4	<i>Formular e implementar un plan de mercadeo, que considere características regionales, nacionales e internacionales, enfocado al posicionamiento de la marca, generación de nuevos productos, nuevos mercados y fidelización de los clientes.</i>

9. Información destacable que desee añadir relacionada con la gestión de la responsabilidad social y la sostenibilidad frente a los beneficiarios.

El Modelo de Gestión Social en ASMET SALUD ESS- EPS-S Esta basado principalmente en la economía solidaria como un sistema Socio Económico cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y

humanistas sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto actor y fin de la economía solidaria.

En un mundo competitivo como el nuestro y en especial el de las ESS - EPS-S es necesario tener altos niveles de productividad, auto sostenibilidad para lograr posicionarnos frente al modelo de desarrollo vigente. Por lo anterior se requiere contar al interior de la Organización con procesos permanentes, continuos y oportunos de planeación y gestión que permitan cumplir la visión y la misión de nuestra organización.

Asmet salud cuenta actualmente con una gran población de asociados y afiliados a la empresa, en su mayoría en condiciones de alta vulnerabilidad, por lo cual los proyectos que se implementan para la intervención en dicha población deben responder a su tamaño y a sus necesidades, así:

PESEM: ASMET SALUD E.S.S - EPS-S, mediante el Proyecto Educativo Socio Empresarial , busca trabajar conjuntamente por el bienestar y desarrollo integral de sus Asociados, Directivos y empleados, mediante la prestación directa e indirecta de servicios de promoción, formación, capacitación, asistencia técnica e investigación, que permitan fortalecer el Sector cooperativo a través de procesos de organización comunitaria que garanticen el desarrollo socio empresarial sostenible, en un ambiente participativo, solidario y democrático que contribuya a la mejora de la calidad de vida de la comunidad en general, entre ellos:

- 1. ORGANIZACIÓN COMUNITARIA PARA LA SALUD INTEGRAL.**  
(ASMET SALUD ESS- EPS-S) Busca promover la organización y participación comunitaria a través de un proceso de educación en economía solidaria y promoción de la salud que permite intervenir, los factores de riesgo en salud identificados y priorizados conjuntamente con la población sujeto.
- 2. PROGRAMA DE EDUCACIÓN FORMAL PARA ADULTOS.**  
(INSTITUTO EDUCATIVO LA NUEVA ESPERANZA) dedicada a fortalecer procesos socio-culturales con jóvenes y adultos a través de proyectos educativos pertinentes, que respondan a

las necesidades de su entorno y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida, mediante la participación comunitaria.

- 3. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN. (ASMET SALUD ESS- EPS-S)** Garantizar el acceso de los asociados a información oportuna y confiable. Contar por parte de ASMET SALUD ESS EPS-S, con un medio de información periódico, sobre su desarrollo institucional y la gestión social de ASMET SALUD ESS EPS-S.
- 4. PROGRAMA: FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS MUNICIPALES. (FUNDACION HORIZONTE )**
  - Formular, gestionar y ejecutar proyectos productivos auto sostenibles y de investigación aplicada.
  - Brindar asesoría y acompañamiento a las comunidades organizadas en la creación y desarrollo de proyectos empresariales.
- 5. CAPACITACIÓN EN ECONOMÍA SOLIDARIA A LOS ASOCIADOS (ASMET SALUD ESS- EPS-S).** Socializar a los asociados de ASMET SALUD ESS EPS-S, los fundamentos de las organizaciones de Economía Solidaria.

#### **BENEFICIOS ADICIONALES:**

- **PROYECTO SEGUNDO LABORATORIO DE PAZ:** · “La sementera practica ancestral de producción para consolidar la soberanía alimentaría, la participación comunitaria, la identidad cultural y la convivencia pacifica del plan de vida afropatiano, en convenio con la Agencia Presidencial Para La Acción Social Y La Cooperación Internacional – Acción Social , Comunidad Europea –Republica De Colombia – ASMET SALUD ESS-EPS , para beneficio de 471 familias.
- **FONDO DE SOLIDARIDAD. EVENTOS NO POSS**
- **AUXILIO FUNERARIO**
- **CASA DE PASO**

Todo esto nos ha permitido fortalecer día a día nuestra base social en 24.043 asociados, lo cual nos muestra como una de las ESS con el mayor número a nivel gremial, revindicando una vez más nuestro compromiso social y comunitario.

## **b. Empleados**

1. ¿Durante el 2007 se realizaron actividades relacionados con el Código de conducta de la organización?

Se realizaron diversas conferencias y envíos electrónicos de información sobre los siguientes temas:

- Conferencias sobre la ley de acoso laboral
- Conformación del comité de convivencia laboral

2. ¿Qué actividades y programas se llevaron a cabo durante en el 2007 en el tema de Higiene, Seguridad Industrial y Medicina preventiva?

Se llevaron a cabo las siguientes:

- Programa de Orden y aseo
- Semana de la salud
- Reuniones COPASO
- Capacitación brigadas y comisiones de SALUD ocupacional
- Talleres riesgo ergonómico y psicosocial
- Jornadas de higiene oral, citologías, médico general (P y P)
- Asesorías personalizadas a cada puesto de trabajo por parte de la ARP
- Adecuaciones a puestos de trabajo

3. ¿Qué novedades se presentaron en el 2007 en el Programa de Salud Ocupacional? Existen nuevas campañas de prevención respecto al 2006, nuevas acciones de laboral asistencial, nuevas acciones para minimizar siniestralidad y ausentismo??

Rta. Si, los programas anteriormente descritos se iniciaron en el 2007 con mayor seguimiento y control.

4. ¿Qué acciones e iniciativas, cabe mencionar para el 2007 en los temas de selección, promoción e inducción?

Rta. Se creó el procedimiento y criterios de promoción de personal y se mejoró el proceso de selección

5. Mencionar los aspectos destacables para el 2007 del Programa de Formación. (¿Nuevos cursos, temáticas, metodologías, actividades?)

NO se realizaron modificaciones al programa de formación.

6. Mencionar los aspectos destacables para el 2007 en la gestión del desempeño.

Rta. Se definió el procedimiento, las categorías de evaluación, igualmente se introdujo la evaluación por competencias y de productividad.

7. Mencionar novedades para el 2007 en el tema de retribuciones y compensaciones.

Rta. No se presentaron novedades al respecto

8. ¿Existen eventos, actividades, pactos, etc., que se hayan realizado en el año 2007 con el pacto colectivo, o sindicato, y cuya publicación sea importante?

Rta. No existe al interior de la empresa pacto colectivo o sindicato.

9. Mencionar las acciones, iniciativas y eventos del 2007 que hayan sido relevantes dentro de la gestión de los Programas de Mejoramiento de la Calidad de Vida de los empleados y sus familias. (Nuevos programas educativos, crédito de vivienda, seguros)

Rta. Se definió el Proyecto de capital social en la esfera de conexión en la cual se planea alinear los intereses personales con los organizacionales. Cabe precisar que existe al interior de la empresa el Fondo de Empleados FONASMET, el cual lleva a cabo parte de este tipo de actividades con el apoyo de Asmet. Al

respecto se brindaron diversos apoyos económicos relacionados con emergencias familiares, apoyos educativos y la realización de diversos créditos.

10. ¿Qué otras actividades o iniciativas se llevaron a cabo en el 2007 para fomentar el desarrollo y crecimiento integral de los empleados y sus familias (actividades recreativas, lúdicas, culturales)?

Rta. Al interior de la organización se han definido una serie de actividades con el objeto de fomentar el desarrollo y crecimiento de los empleados, al respecto se tiene:

- Promoción para la celebración de fechas especiales. Cumpleaños, día de la secretaria, día de la madre, del padre, día del niño, navidad y fin de año.
- Se estableció "El día de la familia" en el mes de agosto.
- se estableció el proyecto de bienestar y dentro de este se precisó la realización de mínimo 3 capacitaciones para el personal.
- En cada mes, un viernes se celebra la tarde cultural y recreativa.

11. ¿Dentro del plan de comunicaciones, qué novedades existen a nivel de comunicación, diálogo y participación interna?

La empresa ha establecido la disponibilidad de correos electrónicos para todos sus funcionarios, el cual sirve como medio de divulgación de las políticas de la empresa. Igualmente y gracias a la tecnología se realizan constantemente chats y foros sobre diversos temas. Se tiene así mismo la página web, con un espacio dedicado a "SOLO EMPLEADOS" y se publica el Boletín de "Solo Empleados", el cual es elaborado con la participación de los empleados.

12. Mencionar los objetivos/propósitos del área de recursos humanos para el 2008

Los propósitos y objetivos del proceso de Talento Humano son varios a continuación:

- Contar con el personal requerido, competente y motivado en cada sede de la empresa.
- Contar con un excelente proceso de inducción para cada cargo
- Contar con un ambiente laboral óptimo (clima y condiciones laborales adecuadas)
- Generar cultura de reconocimiento

### **c. Proveedores y contratistas**

1. Realizar una descripción de los proveedores y contratistas de la empresa.

Rta: En materia de contratación y a fin de cumplir su objeto social Asmet Salud diferencia los procedimientos de contratación para proveedores de servicios de salud (En esta caso IPS) y proveedores de otros servicios (administrativos), siempre aplicando las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, en procura de que las decisiones referidas a las contrataciones se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, si no de acuerdo al análisis de calidad, oportunidad y economía de las propuestas.

De acuerdo a lo anterior, los proveedores de servicios de salud se clasifican por niveles I, II, III y IV (Por la resolución 1049 de 2006 se clasifica como baja complejidad, mediana complejidad y alto costo), según la tabla adjunta

NUMERO DE IPS	2006		2007	
	PUBLICAS	PRIVADAS	PUBLICAS	PRIVADAS
I. NIVEL	180	102	187	150
II. NIVEL	42	128	35	144
III. NIVEL	13	15	7	29
IV. NIVEL	5	40	6	50

A nivel administrativo la Cantidad de proveedores a nivel nacional son 108, que hacen referencia a: Servicios profesionales (asesorías)

- compra de activos (equipos de oficina - equipos de computo) modulares - insumos de papelería y útiles de oficina - material publicitario - dotación de trabajadores - contratos de obra - convenios interinstitucionales.

2. Describir los mecanismos de selección de los proveedores y contratistas. (criterios de selección). ¿Dentro del sistema de selección de proveedores tienen en cuenta la responsabilidad social como criterio para la elección de los mismos?

Como anotamos anteriormente desde el punto de vista de selección de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, ASMET SALUD adopta y adapta las disposiciones legales vigentes y establece los siguientes requerimientos para las personas naturales o jurídicas de I, II o III nivel de atención que pretendan contratar la prestación de servicios de salud.

### **PRESENTACIÓN DEL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL.**

Las instituciones privadas con ánimo de lucro deben presentar el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio.

Las privadas sin ánimo de lucro presentarán la personería jurídica.

Las instituciones públicas, deben presentar el acto administrativo mediante el cual fue constituido en Empresa Social del Estado.

### **TODAS LAS INSTITUCIONES PRESENTARÁN EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE AUTORIZA AL REPRESENTANTE LEGAL PARA CONTRATAR.**

### **LA RESOLUCIÓN Ó ACTO ADMINISTRATIVO MEDIANTE EL CUAL:**

Se clasifica la institución en la baja, mediana y alta complejidad de atención y se inscribe en el registro especial.

Se otorga licencias según el caso para:

Funcionamiento de equipos de rayos X clínicos u odontológicos.  
Banco de sangre.

Listado de los profesionales, técnicos y auxiliares del área de la salud que tienen vínculo laboral con la institución. dicho listado debe contener el nombre y apellidos completos, documento de identidad, título académico, número de inscripción o de registro según el caso, ante las direcciones, institutos seccionales de salud

Presentación del portafolio de servicios actualizado según códigos y nombres establecidos en el manual tarifario decreto 2423 de 1996, cups según la res 2333 del 2.000 para p y p, 1896 de 2001 y sus modificatorios o iss.

Presentación del formulario de inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud, en el cual estén definidas las condiciones de habilitación (capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera, capacidad técnico administrativa) y la declaración de los servicios ofrecidos.

Informe sobre su sistema de información que incluya los mecanismos de captura, generación y validación de los rips.

Debe tener en cuenta lo establecido en la circular 0049 de 2007 de la súper intendencia nacional de salud.

La selección y conformación de la red de prestadores debe hacerse teniendo en cuenta que las instituciones deben cumplir con las obligaciones y responsabilidades definidas en la normatividad vigente, en especial teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

Verificar el cumplimiento de la habilitación de los servicios de salud que se vayan a contratar con las instituciones, mediante la declaración de habilitación de los servicios presentada ante La Dirección Territorial de Salud correspondiente.

Verificar que la institución prestadora de servicios de salud, tenga posesionado el revisor fiscal ante La Superintendencia Nacional de

Salud, mediante la presentación de la copia del acta de posesión del revisor fiscal expedida por La Secretaría General de la Superintendencia Nacional de Salud en donde aplique.

Verificar que las Instituciones Prestadoras de Salud, se encuentren a paz y salvo con el pago de la tasa anual que deben pagar a la Superintendencia.

Verificar que dentro del objeto social de las Instituciones Prestadoras de Salud, se encuentre la prestación de servicios de Salud, y en el caso de las Empresas Sociales del Estado, este debe ser único, aspecto que se comprobará mediante la solicitud del registro ante Cámara y Comercio.

Verificar que la IPS esté al día con el reporte de información que debe enviar a La Superintendencia Nacional de Salud en las Circular Única 049 del 2007 las IPS de naturaleza privada y la Circular 049 de 2007 las IPS de naturaleza pública; a través del registro de envío publicado en la página Web de esta Superintendencia (Baucher).

Definir como parte de la relación contractual, las condiciones de atención de los afiliados, el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes, así como los procesos de Auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención, los indicadores y estándares de calidad que garanticen la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad de la atención en salud.

Verificar que las Instituciones Prestadoras de Salud, garanticen el acceso a la atención en salud para lo cual la consulta médica general no debe ser menor de VEINTE (20) minutos, así mismo, la atención en salud no puede ser condicionada al pago de los servicios, conforme la normatividad vigente.

No sujetar los pagos de los servicios de salud, a ninguna condición diferente de las establecidas y reglamentadas por el Decreto 723 de 1997, Decreto 047 de 2001, Decreto 050 de 2003, 2460 de 2004 y la Ley 1122 de 2007, Decreto 4747.

Todos los contratos una vez legalizados deben ser digitalizados en docunet con todos los soportes respectivos, lo que facilita la parametrización de la red en el sistema y su consulta vía web.

Desde el punto de vista administrativo se invita a cotizar a través de la pagina web o con invitación directa, se escoge la mejor propuesta en cuanto a costo y calidad ya sea del servicio o bien a adquirir y de acuerdo al monto a contratar se estudian las garantías a solicitar. Asmet Salud cuenta con un Comité de Compras al cual se llevan las propuestas que superan los 20 SMLMV.

3. Suministrar información sobre las políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores. En ese sentido son aspectos importantes los contratos de trabajo, las condiciones laborales y la salud y seguridad en el trabajo de los proveedores.

Rta. No se tiene en cuenta.

4. Información sobre programas e iniciativas gestionadas con proveedores en el tema de calidad y servicio en el 2007.

Rta. Con respecto a las IPS se adelanto el proyecto "Acompañamiento para el fortalecimiento de la relación de Asmet Salud EPS-S con un grupo de prestadores de servicios de salud, basado en el mejoramiento de procesos prioritarios para los pacientes", el cual tuvo como referente la mejora de procesos en las siguientes instituciones:

- Proyecto de acompañamiento a Quilisalud ESE (Santander de Quilichao – Cauca) en el programa de Maternidad Feliz.
- Proyecto de acompañamiento a Redsalud ESE (Armenia – Quindío) en el programa de control de Hipertensión Arterial.
- Proyecto de acompañamiento a la ESE Carmen Emilia Ospina (Yaguará – Huila) en el proceso de atención al usuario en consulta externa y farmacia.
- Proyecto de acompañamiento a la Clínica Materno Infantil San Luís (Bucaramanga – Santander) en el programa de remisión a Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales.
- Proyecto de acompañamiento al Hospital San Juan de Dios (Cali – Valle del Cauca) en el proyecto de mejoramiento de atención en la asignación de citas.

5. Qué programas de incentivos para los proveedores y contratistas hubo en el 2007?

Rta. Asmet Salud determinó como incentivo en el año 2007, con sus contratistas y proveedores la posibilidad de dar anticipos a los mismos.

6. Describir los mecanismos para conocer las necesidades, expectativas, sugerencias y niveles de satisfacción de los proveedores (encuestas de satisfacción u otros formatos).

Rta. Se está desarrollando un aplicativo vía página web para conocer el nivel de satisfacción de los proveedores a nivel nacional.

7. Mecanismo de diálogo y comunicación con los proveedores

Rta. Los mecanismos utilizados se hacen a través de la página web, la comunicación se hace de manera directa vía telefónica, presencial y vía correo electrónico.

8. Mencionar las actividades de capacitación que se llevaron a cabo con proveedores y contratistas (si hubo en el 2006 y 2007)

Rta. En el año 2.006 – 2.007 no se realizaron esta clase de actividades.

9. Iniciativas y logros cabe destacar en la gestión con los proveedores para el año 2007

Rta. Se realizaron alianzas estratégicas con proveedores los cuales garantizan la calidad y oportunidad de los insumos.

1. Indicar los objetivos y metas que la organización tiene a futuro para mejorar las relaciones y alianzas con sus proveedores y contratistas

Rta. Seguir fortaleciendo las alianzas estrategias con los proveedores de mayor representación al interior de la empresa generando relaciones mutuamente beneficiosas. Las estrategias incluyen, pagos anticipados y oportunos, asesoría y asistencia técnica en diferentes campos.

## **DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL**

1. Documentos formales de la organización en los que se mencione el tema ambiental y exista información sobre políticas Medioambientales y sistemas de Gestión ambiental.

Rta. En el Proyecto de Salud Ambiental, así como en el Código de Buen Gobierno y Ética.

2. Informar sobre programas o campañas en la empresa para reducir el consumo de agua y energía.

Rta. Para la reducción de consumo de energía y agua a través de comunicaciones internas o circulares se dan instrucciones para consumo de los equipos de computo y las luminarias, en cada departamento el personal administrativo es el encargado de este tipo de campañas y de hacer cumplir las instrucciones.

3. Mencionar programas para fomentar la conciencia ecológica. Información sobre programas de formación y sensibilización ambiental al interior de la empresa o a nivel externo. (medios de comunicación u otros)

Rta. En Asmet Salud tenemos el programa de las 5-s que se enfoca en el orden y aseo y tiene como objetivo realizar actividades de media jornada donde cada empleado mantiene ordenado y despejado su puesto de trabajo en este momento estamos enfocado en la disciplina del orden y aseo. Lo cual incluye el uso racional del papel (reciclaje del mismo).

4. Información sobre el manejo de desechos y residuos sólidos.

Rta. Con el Programa de las 5-S se dio la instrucción de comprar en cada sede los elementos que permitan reciclar especialmente el papel.

5. Describir programas de apoyo o campañas realizadas para promover el cuidado ambiental.

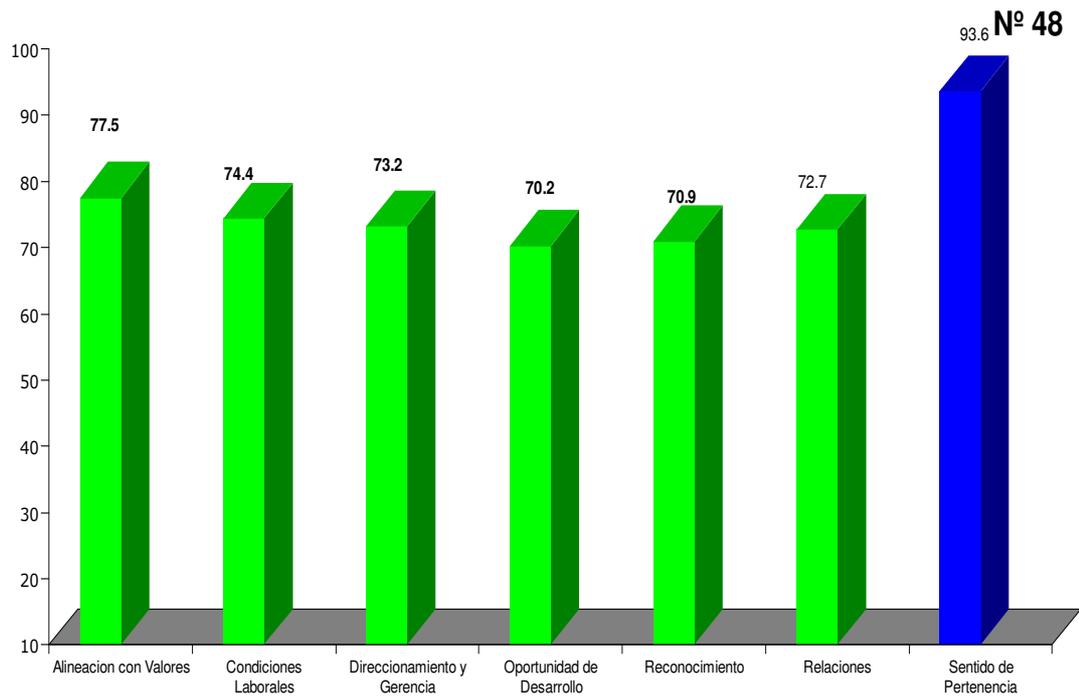
Rta. En la actualidad el proyecto "La Sementera..." que desarrolla Asmet Salud en el marco del Segundo Laboratorio de Paz, tiene como referente al aspecto ambiental, en especial la producción agropecuaria con cero o bajo nivel de agroquímicos.

## **INVERSIÓN SOCIAL**

- 1.** Describir los proyectos realizados en:
  - Educación,
  - Mejoramiento de la calidad de vida
    - Recreación
    - Salud
    - Vivienda Digna
  - Mejoramiento y generación de ingresos
  - Otros

## ANEXO 5

### Resultados Clima Organizacional 2007 Dimensiones Básicas -Nacional



## ANEXO 6

## REGISTRO DE INFORMACIÓN

## 1. Completar las siguientes tablas

DATOS EMPLEADOS A 31 DE DICIEMBRE DE CADA AÑO				
Por favor incluir documentos de soporte en formato digital, si existen.				
DATOS EMPLEADOS (no incluye proveedores, contratistas, ni fuerza de ventas)		EMPRESA:		
		2005	2006	2007
<b>1</b>	Número total de empleados	560	635	666
<b>2</b>	Número de mujeres	315	385	400
<b>3</b>	Número de hombres	245	250	266
<b>4</b>	Número de empleados por nivel	***	***	***
	* Nivel Directivo (presidentes, gerentes, vicepresidentes)	17	20	22
	* Nivel Ejecutivo (medio)	8	8	8
	* Nivel Operativo	535	607	636
<b>5</b>	Número de mujeres en cargos directivos	6	6	6
<b>6</b>	Edad promedio y rangos de edades que da el sistema	18-55	18-56	18-77
<b>7</b>	Promedio de antigüedad y rangos que da el sistema	4 años	11	12
<b>8</b>	Número de empleados con discapacidad:	2	2	2
	* > al 50%	***	***	***
	* < al 50%	* < al 50%	* < al 50%	* < al 50%

<b>9</b>	Número de empleados de raza negra e indígena	240	285	320
<b>10</b>	Número de empleados vinculados a la empresa	560	635	666
*	Directamente por la empresa con contrato a termino fijo	20	35	16
*	Directamente por la empresa con contrato a termino indefinido	535	554	642
*	A través de una agencia de empleo (temporales)	5	6	8
*	Practicantes:	18	21	25
	* Sena	18	21	25
	* Universitarios	0	0	0
<b>11</b>	Nivel educativo de los empleados	***	***	***
*	Posgrado	17	20	22
*	Universitario	343	475	564
*	Secundaria	200	140	80
<b>12</b>	Número de personas vinculadas cada año	583	662	699
<b>13</b>	Nuevos cargos greados y aprobados	4	3	7
<b>14</b>	Tasa de rotación (incluir metodología de medición)	20%	25%	35%
<b>15</b>	Número de personas ascendidas o promocionadas dentro de la organización	0	0	289
<b>CAPACITACIÓN</b>				
<b>16</b>	Número total de programas realizados mayores a 20 horas	2	4	12
<b>17</b>	Número total de programas realizados menores de 20 horas	1	2	3
<b>18</b>	Número total de horas / hombre dictadas por nivel	no se tiene	no se tiene	no se tiene

<b>19</b>	Número total de horas / hombre dictadas nivel directivo	no se tiene	no se tiene	no se tiene
*	Número total de horas / hombre dictadas nivel ejecutivo (medio)	no se tiene	no se tiene	no se tiene
*	Número total de horas / hombre dictadas nivel operativo	no se tiene	no se tiene	no se tiene
<b>20</b>	Promedio de horas por nivel	no se tiene	no se tiene	no se tiene
*	Promedio de horas de capacitación Nivel Directivo	no se tiene	no se tiene	no se tiene
*	Promedio de horas de capacitación Nivel Ejecutivo (medio)	no se tiene	no se tiene	no se tiene
*	Promedio de horas de capacitación Nivel Operativo	no se tiene	no se tiene	no se tiene
<b>21</b>	Número de asistentes	90%	95%	90%
<b>22</b>	Inversión total en capacitación (Ejecución presupuestal)	20.830.000	37.100.000	72.000.000
<b>BIENESTAR</b>				
<b>23</b>	Recursos invertidos en auxilios para los empelados:	0	0	0
*	Auxilios de vivienda	0	0	0
*	Préstamos de vivienda	0	0	0
*	Auxilios educativos	0	0	0
*	Préstamos educativos	0	0	0
*	Auxilios de salud	0	0	0
*	Otros	0	0	50% del valor del seguro colectivo
<b>24</b>	Recursos invertidos en actividades para los empelados	145.720.000	313.700.426	230.000.000
*	Celebraciones / eventos			
*	Cultura			
*	Recreación y deporte			

<b>SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>				
<b>25</b>	Número de programas / actividades de capacitación en S & S	1	1	1
<b>26</b>	Asistencia (número o % de empleados)	70%	75%	85%
<b>27</b>	Horas / hombre totales trabajadas	0	0	0
<b>28</b>	Días perdidos	no se tiene	no se tiene	no se tiene
*	Por enfermedad común	no se tiene	no se tiene	no se tiene
*	Por accidente de trabajo	no se tiene	no se tiene	no se tiene
<b>29</b>	Tasa de ausentismo	no se tiene	9%	15%
<b>30</b>	Número de accidentes (laborales) resgistrados	2	2	3
<b>31</b>	Número de muertes por accidentes	0	0	0
<b>32</b>	Número de inspecciones/ revisiones a instalaciones preventivas	2 cada año	2 cada año	2 cada año
<b>33</b>	Proporción de casos de prevalencia	0	0	0
<b>34</b>	Índice de lesiones incapacitantes	0	0	0
<b>35</b>	Otros índices relevantes para la compañía	0	0	0
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN</b>				
<b>36</b>	Número de empleados cubiertos por el pacto colectivo	0	0	0
<b>COMPENSACIÓN</b>				
<b>37</b>	Gastos salariales totales	6.505.000.000	10.253.000.000	12.097.000.000
<b>38</b>	Gasto promedio por empleado en cada nivel			
	*Nivel Directivo	no se tiene	3.242.963	3.442.273
	* Nivel Ejecutivo (medio)	no se tiene	1.412.966	1.431.205
	*Nivel Operativo	no se tiene	508.063	523.438

<b>39</b>	Salario promedio Hombres	no se tiene	no se tiene	no se tiene
<b>40</b>	Salario Promedio Mujeres	no se tiene	no se tiene	no se tiene
<b>41</b>	Recursos en bonos, bonificacion y primas (extralegales)	0	0	0
<b>42</b>	% de personas beneficiadas de los bonos	0	0	0
<b>COMUNICACIÓN</b>				
<b>43</b>	Indicadores relevantes	0	0	0
*	Número de publicaciones anuales de la revista	12	12	12
*	Otros	0	0	0