

**Plan de Responsabilidad Social Empresarial
para ESE CAMU El Prado**

Adriana Cristina Lozano Martinez

Carol Viviana Román López

Dany Liceth Sanabria Cuevas

Karen Margarita Escobar Martinez

Pedro Juan Soto Garces

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2020

**Plan de Responsabilidad Social Empresarial
para ESE CAMU El Prado**

Adriana Cristina Lozano Martinez

Carol Viviana Román López

Dany Liceth Sanabria Cuevas

Karen Margarita Escobar Martinez

Pedro Juan Soto Garces

Dra. Lina María González Arango

Asesora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2020

Tabla de contenido

Lista de Tablas	4
Lista de Figuras	5
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Resumen.....	7
Palabras claves	7
Abstract.....	8
Keywords	8
Introducción	9
Presentación de la Empresa y Criterios de Selección.....	10
Marco Institucional.....	11
Instrumento Diagnostico, Resultado y Análisis	13
Matriz de marco lógico (Árbol de problema y Árbol de soluciones) – Explicación.....	31
Definición de Mapa estratégico, imagen de mapa estratégico y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental.....	35
Plan estratégico de responsabilidad social (situación actual, plan de mejora).....	38
Conclusiones	41
Referencias.....	43
Anexo.....	45

Lista de Tablas

Tabla 1. Selección de la empresa.....	10
Tabla 2. Encuesta 1.....	13
Tabla 3. Encuesta 2.....	14
Tabla 4. Encuesta 3.....	15
Tabla 5. Encuesta 4.....	16
Tabla 6. Encuesta 5.....	17
Tabla 7. Encuesta 6.....	18
Tabla 8. Encuesta 7.....	19
Tabla 9. Encuesta 8.....	20
Tabla 10. Encuesta 9.....	21
Tabla 11. Encuesta 10.....	22
Tabla 12. Resultados de la encuesta	23
Tabla 13. Objetivos estratégicos.....	37
Tabla 14. Plan estratégico	40

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama.....	12
Figura 2. Resultados pregunta 1.....	24
Figura 3. Resultados pregunta 2.....	25
Figura 4. Resultados pregunta 3.....	26
Figura 5. Resultados Pregunta 4.....	27
Figura 6. Resultados Pregunta 5.....	28
Figura 7. Resultados Pregunta 6	29
Figura 8. Resultados Pregunta 7.....	30
Figura 9. Ábol de Problemas.....	31
Figura 10. Árbol de soluciones	34

Objetivos

Objetivo General

Plantear el plan de responsabilidad social empresarial para ESE CAMU El Prado.

Objetivos Específicos

- Diseñar el instrumento de diagnóstico para la identificación del problema central en la empresa ESE CAMU El Prado.
- Definir el marco lógico y el mapa estratégico para la empresa ESE CAMU El Prado.
- Formular el plan de mejoramiento para la empresa ESE CAMU El Prado.
- Redactar el código de conducta para ESE CAMU El Prado.

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial hace que toda organización administre la empresa responsable desde el ámbito social, económico y ambiental, cumpliendo con la normatividad vigente de manera transparente, sostenible para el bienestar la sociedad.

La “ESE Camú el Prado” tiene como problema principal el bajo conocimiento de que tienen sus empleados sobre sus funciones laborales lo cual deja como consecuencia conflictos y bajos desempeños entre los trabajadores algunas de las causas son las pocas capacitaciones y la ausencia de las descripciones en las funciones de los trabajadores , el propósito de solución es identificar esta problemática fortaleciendo el conocimiento en las funciones de los trabajadores, según lo implementado en el árbol de soluciones y teniendo en cuenta el árbol de problema lo cual se implementaría un plan de trabajo que ayude a los trabajadores a definir cada actividad y quienes la desarrollan, concluyendo permite a la empresa mejorar el rendimiento de los trabajadores y también optimizar el tiempo en cada proceso que desarrolle cada servicio con buen trato, efectivo y oportuno, enmarcado en la política de seguridad del paciente y su núcleo familiar, propendiendo las mejoras labores, implementando las capacitaciones periódicas a sus empleados.

Palabras claves

1351 Administración de empresas, 7876 Estrategia de desarrollo, 4536 Humanización del trabajo, 16052 Responsabilidad Social, 6208 Satisfacción en el trabajo.

Abstract

Business Social Responsibility makes the entire organization manage the responsible company from the social, economic and environmental fields, complying with current regulations in a transparent, sustainable way for the well-being of society.

The “ESE Camú el Prado” has as its main problem the low knowledge that its employees have about their job functions, which leaves as a consequence conflicts and low performances between workers. Some of the causes are the few trainings and the absence of workers’ job descriptions, the purpose of the solution is to identify this problem by strengthening knowledge in the functions of the workers, according to the implementation in the solutions tree and taking into account the problems tree, which implements a work plan that helps workers to define each activity and who develop it, concluding it allows the company to improve the performance of workers and also modify the time in each process that develops each service with good treatment, effective and opportunity, framed in the policy of patient safety and its family nucleus, promoting better work, implementing regular capacities relationships with its employees.

Keywords

1351 business management, 7876 development strategies, 4536 humanization of work, 16052 Social responsibility, 6208 Satisfaction professionnelle,

Introducción

El trabajo que se presenta a continuación describe los pasos que se tuvieron en cuenta para el desarrollo del programa Responsabilidad Social Empresarial de la empresa ESE CAMU El Prado, ubicada en el municipio de Cereté, la cual se dedica a prestar servicios integrales de salud en el primer nivel, en donde su propósito es convertirse en el principal centro prestador de servicios de la Salud, y de esta manera garantizar la rentabilidad social y financiera de la empresa social.

Para iniciar se identifica la necesidad de implementar un plan de responsabilidad social el cual apoye el direccionamiento estratégico de la empresa de acuerdo a su misión, visión y valores corporativos, en donde permite realizar una evaluación del desempeño para identificar las problemáticas actuales de la misma. Después de identificados las problemáticas se elaboran estrategias de mejoramiento a partir de las dimensiones social, económica y ambiental, que al ser aplicados contribuyen al logro de los objetivos propuestos.

Finalmente se plantea un plan de mejoramiento que proporcione a la empresa identificar los distintos grupos de interés, para que puedan ser evaluados periódicamente a través de indicadores que verifican el logro de los objetivos propuestos.

Presentación de la Empresa y Criterios de Selección

La ESE fue creada mediante Acuerdo No. 034 del 31 de agosto de 1998, como una entidad de orden municipal para brindar servicios de baja complejidad a la población del municipio de Cereté; escindida de la ESE HOSPITAL SAN DIEGO de II nivel de complejidad, de la cual heredo una planta de personal con varios años de antigüedad.

Criterios de Selección de la empresa

Tabla 1 Selección de la empresa

Empresa	Posibilidades de acceso a aplicar los instrumentos (Calificar de 1 a 5)	Posee un direccionamiento estratégico y una descripción, que puede ser incluida en el marco institucional del trabajo (Calificar de 1 a 5)	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales del ISO 26000 (Calificar de 1 a 5)	Sumatoria total
Empresa Social del Estado Camu del Prado	4	3	4	11

Fuente: Gonzáles, Y. (2020).

Marco Institucional

Nombre de la Empresa

Empresa Social del Estado Camu del Prado, E.S.E

Sector

Servicios. Subsector, prestador de servicios de salud.

Ubicación

Cereté, barrio El Prado, Calle 27 Carrera 9.

Misión

La Empresa Social del Estado CAMU del Prado, constituye una Empresa Social del Estado de baja complejidad que presta servicios integrales en salud a toda la comunidad con trato humanizado, calidez y compromiso para alcanzar la satisfacción total de los usuarios.

Visión

Ser en el 2018 una Empresa Acreditada, líder en la prestación de servicios de Salud de baja complejidad en el medio Sinú, posicionándonos en el mercado con reconocimiento por la calidad, la oportunidad y la seguridad de nuestros usuarios, con eficiencia operativa y financiera, en un ambiente de trabajo confiable.

Valores

Honestidad: El desarrollo de la empresa se hará dentro de un marco de competencia leal, con funcionarios con ética comprobada, con respeto hacia las normas, políticas

establecidas dentro y fuera de la empresa, permitiendo ser reconocidos ante la sociedad por los valores adquiridos.

Respeto: Valorar las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos de nuestros clientes internos y externos.

Responsabilidad: Hacer lo que se debe hacer en el tiempo establecido. Cumplir debidamente con la Misión Institucional y asumir las consecuencias de las decisiones con la empresa y con la comunidad.

Solidaridad: Fomentar la práctica de ayuda entre las personas y las comunidades, identificando e interesándose en las necesidades del otro.

Estructura Organizacional

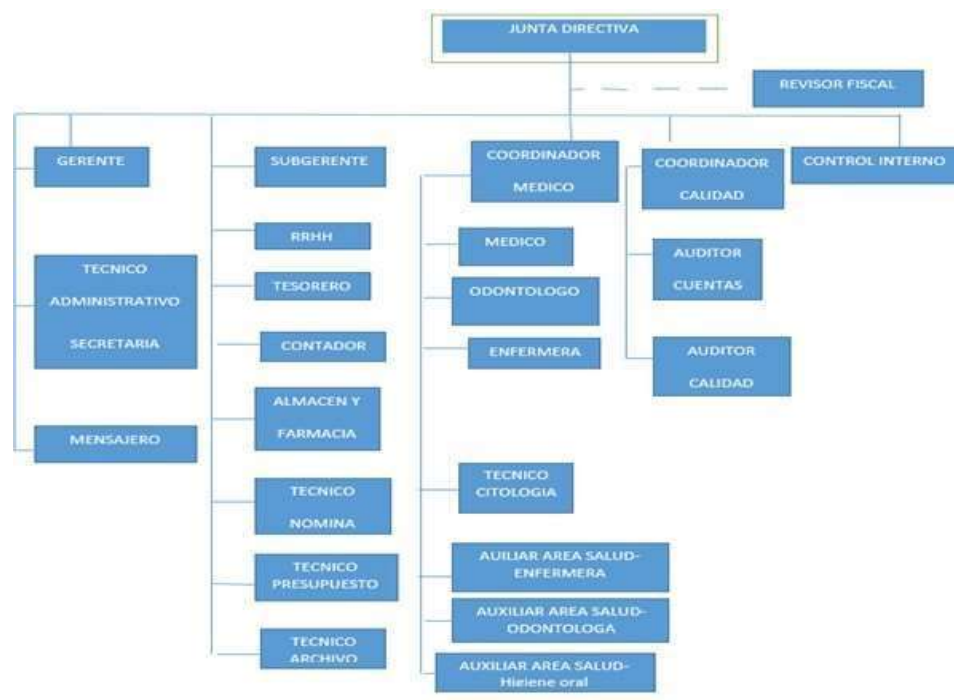


Figura 1 Organigrama

Instrumento Diagnóstico, Resultado y Análisis

Tabla 2. Encuesta 1

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año X
	menos de una vez al año
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos
	No se realizan X
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario X
	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo X
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	No se realiza una evaluación de gestión X
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si X
	No
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización X
	No se han ejecutado

Tabla 3. Encuesta 2

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año
	menos de una vez al año X
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos
	No se realizan
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario X
	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo X
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión X
	No se realiza una evaluación de gestión
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si X
	No
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización X
	No se han ejecutado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Encuesta 3

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año X
	menos de una vez al año
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos
	No se realizan X
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario
	No se presenta rendición de cuentas X
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos X
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora X
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	No se realiza una evaluación de gestión
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si
	No X
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización
	No se han ejecutado X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Encuesta 4

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año
	menos de una vez al año X
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos X
	No se realizan
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario X
	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos X
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión X
	No se realiza una evaluación de gestión
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si
	No X
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización
	No se han ejecutado X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Encuesta 5

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año
	menos de una vez al año X
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos
	No se realizan x
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario X
	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo x
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	No se realiza una evaluación de gestión x
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si
	No X
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización
	No se han ejecutado X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Encuesta 6

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año
	menos de una vez al año X
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos X
	No se realizan
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario
	No se presenta rendición de cuentas X
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos X
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión X
	No se realiza una evaluación de gestión
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si X
	No
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización X
	No se han ejecutado X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Encuesta 7

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año X
	menos de una vez al año
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos X
	No se realizan
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario X
	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos X
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	No se realiza una evaluación de gestión x
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si X
	No
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización X
	No se han ejecutado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Encuesta 8

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año X
	menos de una vez al año
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos X
	No se realizan
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios X
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario
	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos X
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora X
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	No se realiza una evaluación de gestión
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si X
	No
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización X
	Si, sin beneficio para la organización
	No se han ejecutado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Encuesta 9

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año X
	menos de una vez al año
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos
	No se realizan X
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario X
	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo X
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	No se realiza una evaluación de gestión X
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si X
	No
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización X
	No se han ejecutado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Encuesta 10

1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	6 al año
	Entre 4 y 6 al año
	Entre 2 y 3 al año
	1 por año
	menos de una vez al año X
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	Más de las reglamentarias
	Las establecidas en los estatutos
	No se realizan X
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario
	No se presenta rendición de cuentas X
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos
	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo X
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	No se realiza una evaluación de gestión X
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	Si
	No X
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	Si, y generan beneficios a la organización
	Si, sin beneficio para la organización
	No se han ejecutado X

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Resultados de la encuesta

Preguntas	Punt .	Opciones de Respuesta
1. ¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?	0	6 al año
	0	Entre 4 y 6 al año
	0	Entre 2 y 3 al año
	4	1 por año
	6	menos de una vez al año
2. ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?	0	Más de las reglamentarias
	6	Las establecidas en los estatutos
	4	No se realizan
3. ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?	1	Se presenta una rendición de cuentas con todos los requerimientos para los socios
	6	Se presenta una rendición de cuentas con exactamente lo necesario
	3	No se presenta rendición de cuentas
4. ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?	5	Desarrollan sus funciones acordes con sus cargos
	3	No hay claridad en las funciones que debe desempeñar cada cargo
	2	Hay desconocimiento total de las funciones de cada cargo
5. ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?	2	Se realiza evaluación y se da seguimiento a las acciones mejora
	3	Se lleva a cabo reuniones de seguimiento a la gestión
	5	No se realiza una evaluación de gestión
6. ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?	6	Si
	4	No
7. ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?	1	Si, y generan beneficios a la organización
	5	Si, sin beneficio para la organización
	4	No se han ejecutado

Fuente: Elaboración propia

Análisis de los resultados

Figura 2. Resultados pregunta 1

¿Con qué constancia se reúne la junta directiva para la toma de decisiones?, tenemos que un 50% de los encuestados manifiesta la percepción de que la Junta Directiva de la ESE CAMU EL PRADO, del municipio de Cereté, departamento de Córdoba, se reúne una vez al año o según reglamento, y otro 50 % manifiesta su percepción sobre la inexistencia de periodicidad de dichas reuniones.

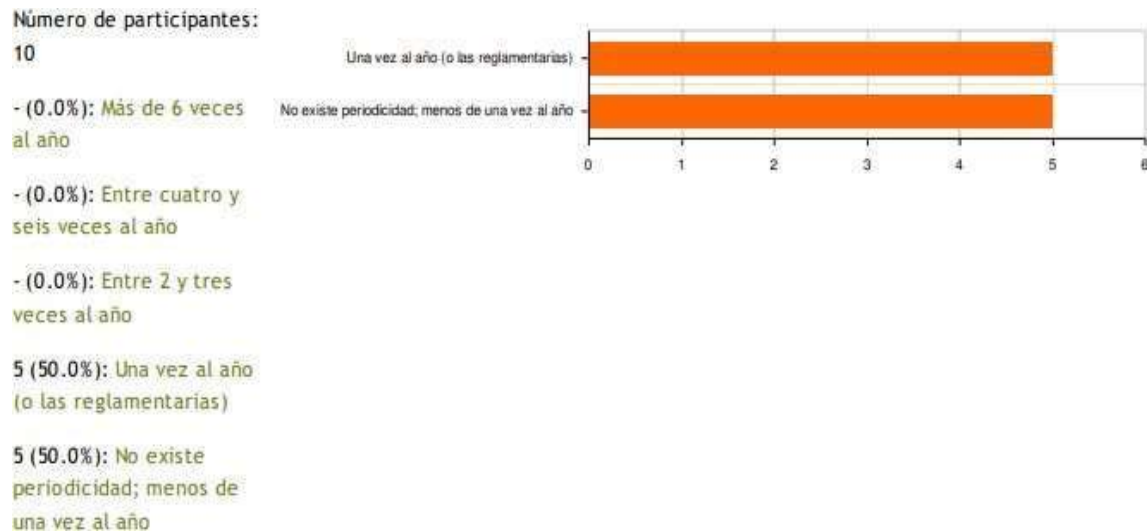


Figura 2 Resultados pregunta 1

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Resultados pregunta 2

Sobre los resultados de la pregunta número 2, ¿Cuántas reuniones se llevan a cabo para la rendición de cuentas y la toma de decisiones?, tenemos que un 50% de los encuestados manifiesta su percepción de que se realizan asambleas de rendición de cuentas y toma de decisiones de acuerdo con los estatutos, y otro 50% manifiesta su percepción de que no se realizan las asambleas reglamentarias.

Número de participantes:

10

- (0.0%): Más de las reglamentarias

5 (50.0%):

Reglamentarias de acuerdo con estatutos

5 (50.0%): No se hacen las reglamentarias

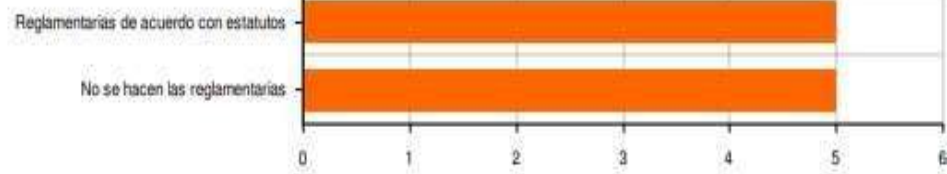


Figura 3 Resultados pregunta 2

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Resultados pregunta 3

Sobre los resultados de la pregunta número 3, ¿Se realiza una rendición de cuentas transparente a la junta directiva, durante las asambleas?, tenemos que un 10% de los encuestados manifiesta su percepción de que existen evidencias de la rendición de cuentas, sustentadas en los requerimientos de las partes interesadas, otro 60% manifiesta su percepción de que existen las evidencias de la rendición de cuentas en lo estrictamente necesario, y otro 30% manifiesta su percepción de que no se presenta rendición de cuentas en la entidad.

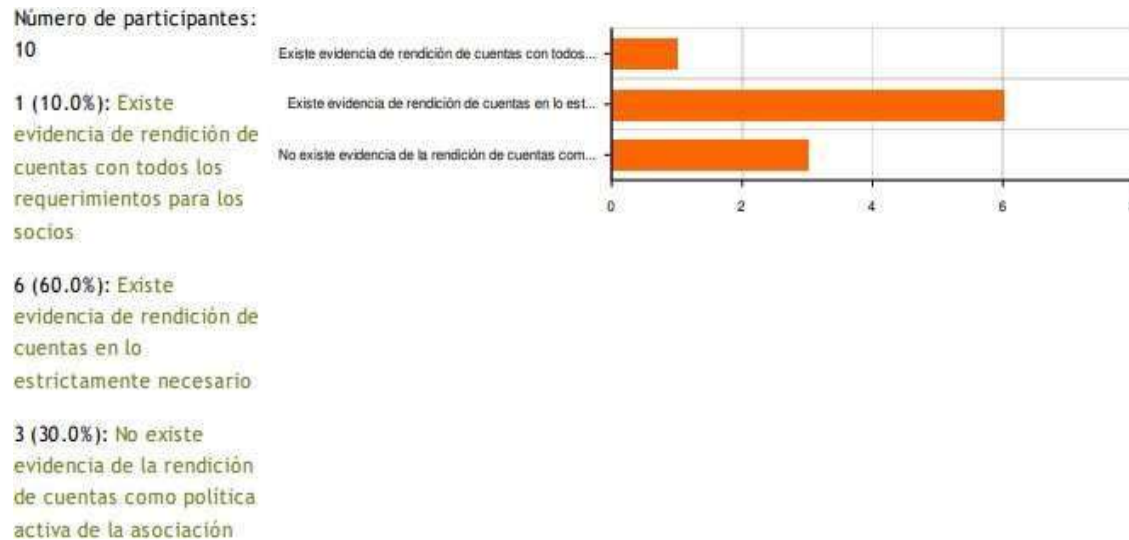


Figura 4 Resultados pregunta 3

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Resultados Pregunta 4

Sobre los resultados de la pregunta número 4, ¿La junta directiva de la empresa conocen y realizan sus funciones de manera apropiada y oportuna?, tenemos que un 50% de los encuestados manifiesta su percepción de que los directivos de la ESE CAMU EL PRADO conocen y desempeñan sus funciones de acuerdo a las responsabilidades de sus cargos, otro 20% manifiesta su percepción de que es notoria la ambigüedad aplicada en las funciones de cada cargo, y otro 30% manifiesta su percepción de que hay un desconocimiento general de las funciones asignadas a cada cargo.

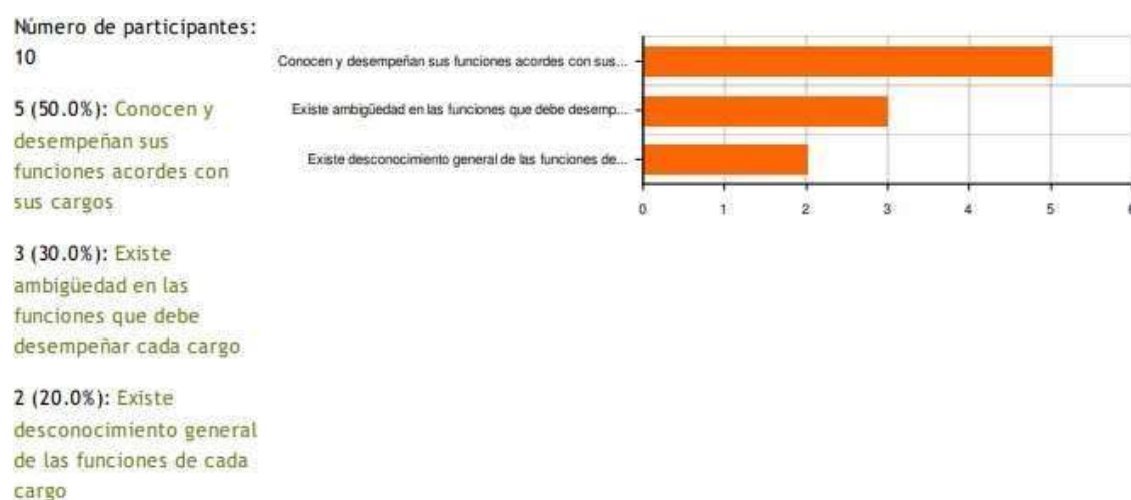


Figura 5 Resultados pregunta 4
Fuente: Elaboración propia

Figura 6 Resultados Pregunta 5

Sobre los resultados de la pregunta número 5, ¿Se realiza una evaluación periódica de la gestión por parte de la Junta Directiva?, tenemos que un 20% de los encuestados manifiesta su percepción de que se desarrolla periódicamente la evaluación por parte de la Junta Directiva de la ESE CAMU EL PRADO, se realiza la retroalimentación pertinente y se plantean las acciones de mejora, otro 40% manifiesta su percepción de que se lleva a cabo reuniones de seguimiento por parte de los directivos a las gestiones que se realizan, y otro 40% manifiesta su percepción de que no se realiza evaluación de gestión en la entidad.



Figura 6 Resultados pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Resultados Pregunta 6

Sobre los resultados de la pregunta número 6, ¿Hay órganos de control en la administración internos y/o externos?, tenemos que un 60% de los encuestados manifiesta su percepción de que si existen órganos de control interno o externos de la administración de la ESE CAMU EL PRADO, otro 40% manifiesta su percepción de que no existen o no son activos estos órganos.

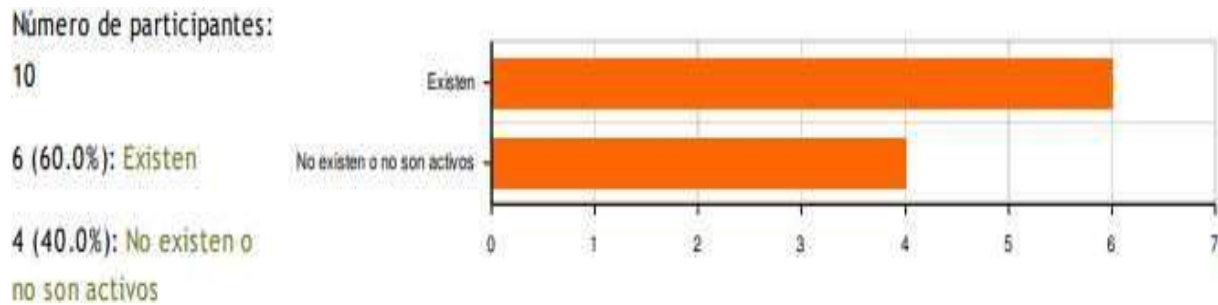


Figura 7 Resultados pregunta 6
Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Resultados Pregunta 7

Sobre los resultados de la pregunta número 7, ¿Se realizan contratos con entidades públicas y/o privadas?, tenemos que un 10% de los encuestados manifiesta su percepción de que si se han suscrito este tipo de contratos y ha redundado en beneficio de la entidad, otro 50% manifiesta su percepción de que si se han suscrito dichos contratos pero no han dado beneficio a la entidad, y otro 40% manifiesta su percepción de que no se han suscrito dichos contratos.

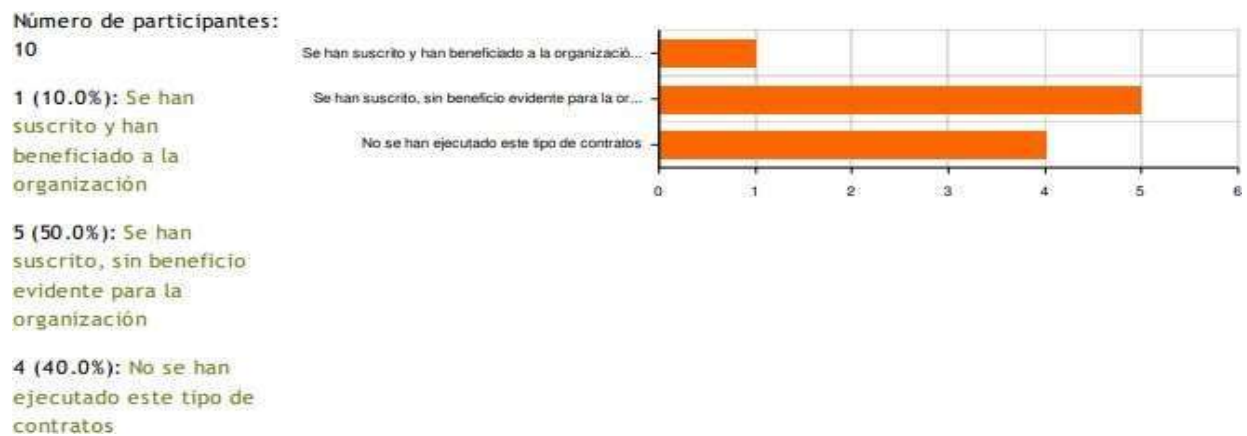


Figura 8 Resultados pregunta 7

Fuente: Elaboración propia

Matriz de marco lógico (Árbol de problema y Árbol de soluciones) – Explicación

Árbol de problema

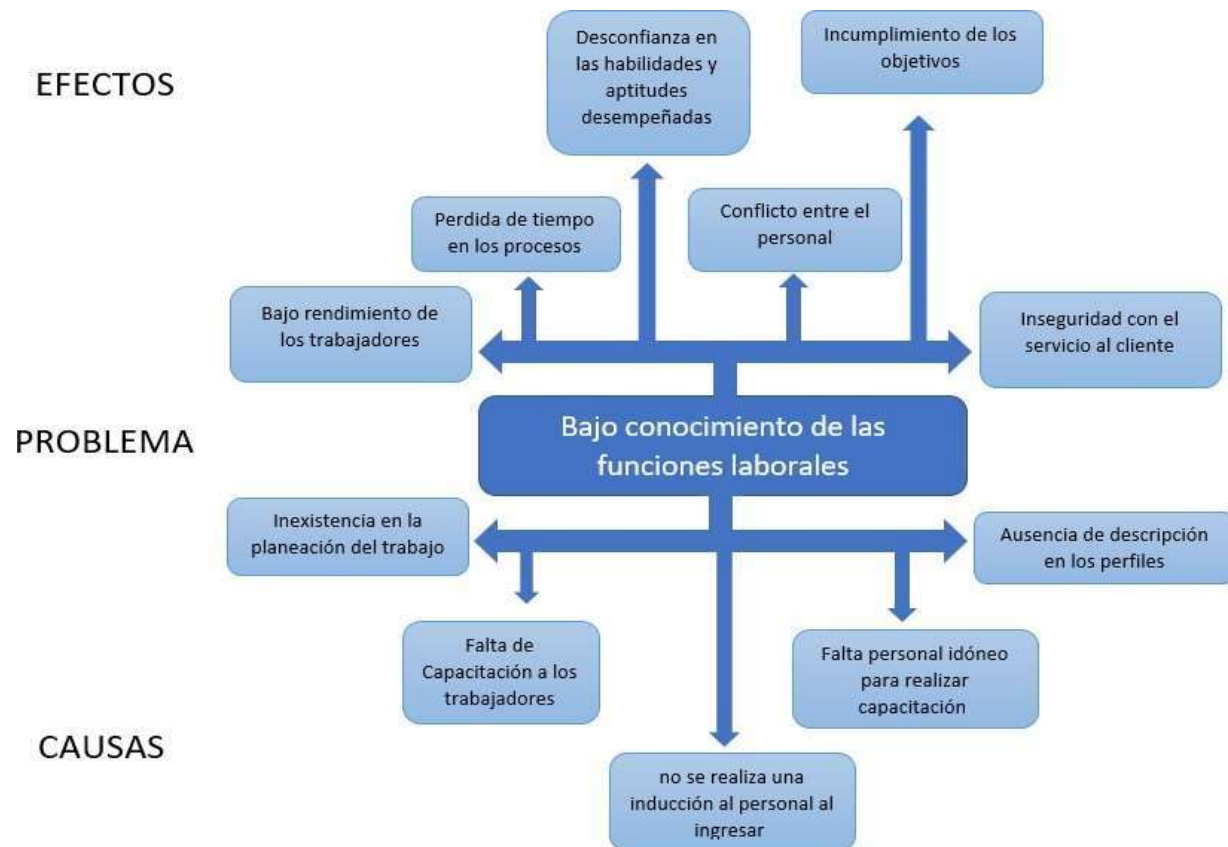


Figura 9 Ábol de Problemas

Fuente: Elaboración propia.

El árbol de problemas presentando permite identificar que uno de los problemas evidentes dentro de la empresa E.S.E CAMU DEL PRADO es la poca claridad que tienen los empleados en cuenta al desarrollo de sus funciones, dicho lo anterior se planteo como problema central el bajo conocimiento de las funciones laborales. Se presentan las causas que nos orientan a plantear el problema central:

- Inexistencia en la planeación del trabajo: Se identifica que no se tiene un procedimiento lo suficientemente claro de acuerdo al cargo o perfil, por tal razón no es posible disponer de una información precisa para el desarrollo eficaz de las actividades.
- Falta de capacitación a los trabajadores: No realizar una buena capacitación con los empleados trae como consecuencia que los empleados no tengan claras las funciones a desarrollar.
- No se realiza una inducción al personal al ingresar: No se tiene un programa de inducción completo para el personal que ingresa.
- Falta de personal idóneo para realizar la capacitación: El no contar con una persona idonea y preparada para desarrollar la inducción y capacitación al personal afecta, debido a que del conocimiento que imparta se realizaran las funciones en cada cargo.
- Ausencia de descripción en los perfiles: La descripción de perfiles permite conocer los requisitos para el cargo en cuanto a estudios y experiencia con lo que se garantiza que el personal que ocupa los cargos cumple con las competencias para el buen desarrollo de las funciones asignadas.

Por lo que se refiere a las causas se puede identificar las falencias que tiene la empresa a la hora de definir sus funciones y dejar claridad ante cualquier posible situación, cada una de estas causas con lleva al problema central que es el bajo conocimiento de las funciones laborales que tienen los trabajadores de la empresa E.S.E CAMU DEL PRADO.

Por otra parte, se puede identificar que estas causas generan unos efectos negativos en los empleados, ya que se identifica que la empresa necesita una dirección y estrategia para conseguir sus objetivos. A continuación, los efectos que se presentan:

- Bajo rendimiento de los trabajadores: Al no tener claro las funciones es imposible no desviarse del proceso que realmente se debe hacer según la situación.
- Perdida de tiempo en los procesos: Se enfoca el esfuerzo y tiempo en procesos que no corresponden y se desvían de objetivo.
- Desconfianza en las habilidades y aptitudes desempeñadas: Si los empleados no tienen claro el curso de acción no produce los resultados deseados y se crea un ambiente de incertidumbre y caos que afecta adversamente el desempeño.
- Conflicto entre el personal: La interacción y desarrollo del trabajo con los compañeros genera desacuerdo y afecta el clima laboral de la empresa.
- Incumplimiento de los objetivos: No visualizar el objetivo genera atraso o el no cumplimiento del mismo.
- Inseguridad con el servicio al cliente: Es necesario tener claro cada proceso ya que esto genera la desconfianza de los clientes.

Después de desarrollar el árbol de problemas se podrá observar, que es una representación gráfica resumida de la situación negativa existente en la empresa partiendo del problema central en donde se identifican las causas y los efectos negativos producidos.

Árbol de soluciones

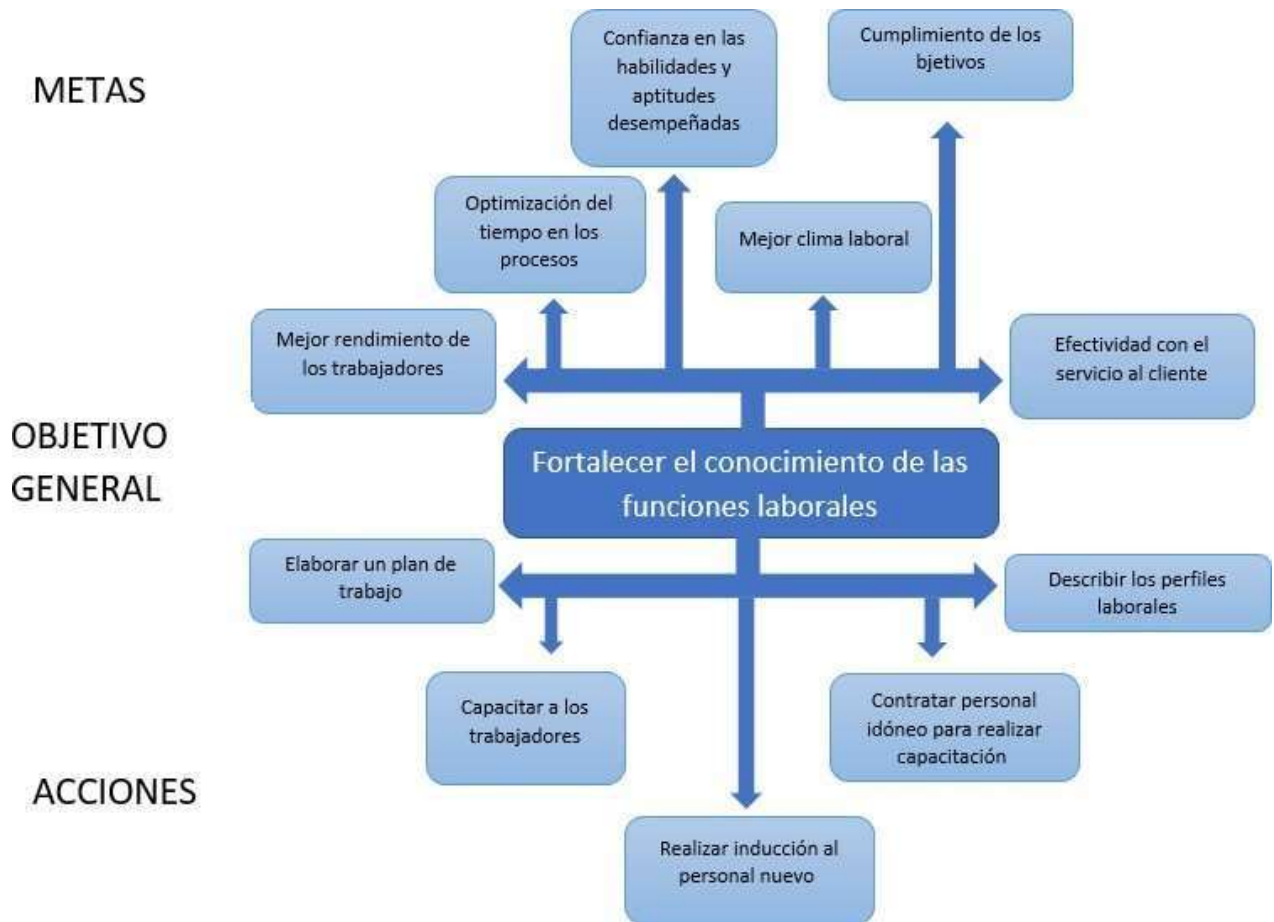


Figura 10 Árbol de soluciones
Fuente: Elaboración propia

El árbol de objetivos surge de convertir los problemas antes mencionados en situaciones positivas que ayuden mejorar la empresa. Teniendo en cuenta el árbol de problemas anterior es necesario que la empresa E.S.E CAMU DEL PRADO realice varios ajustes a sus procedimientos y de esta manera solucionar el problema central identificado.

En la empresa se requiere implementar un plan de trabajo que ayude a los trabajadores a definir cada actividad y quienes la desarrollan, esto permite a la empresa mejorar el rendimiento de los trabajadores y también optimizar el tiempo en cada proceso que desarrolle.

En cuanto al proceso de inducción es importante que la empresa contrate personal idóneo para desarrollar las capacitaciones al personal, ya que de esto depende que tan claro se le deja al personal sus funciones a desempeñar y cada proceso que deba desarrollar.

Es relevante que el trabajador tenga claro sus funciones porque esto le permite tener seguridad con sus habilidades y está es transmitida a los clientes, El conjunto de todas estas medidas permite que la empresa se enfoque en el objetivo de sus funciones y permita tener un equilibrio entre trabajadores y clientes.

Definición de Mapa estratégico, imagen de mapa estratégico y explicación a partir de la dimensión ecocómica, social y ambiental

Con el mapa estratégico se aprecia la relación causa-efecto que corresponde a los objetivos estratégicos de las cuatro perspectivas financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Por lo anterior es necesario alinear de forma vertical, horizontal y en el orden según la disposición de abajo hacia arriba, de manera tal que cada una de las perspectivas estén relacionadas según su naturaleza.

Mapa Estratégico

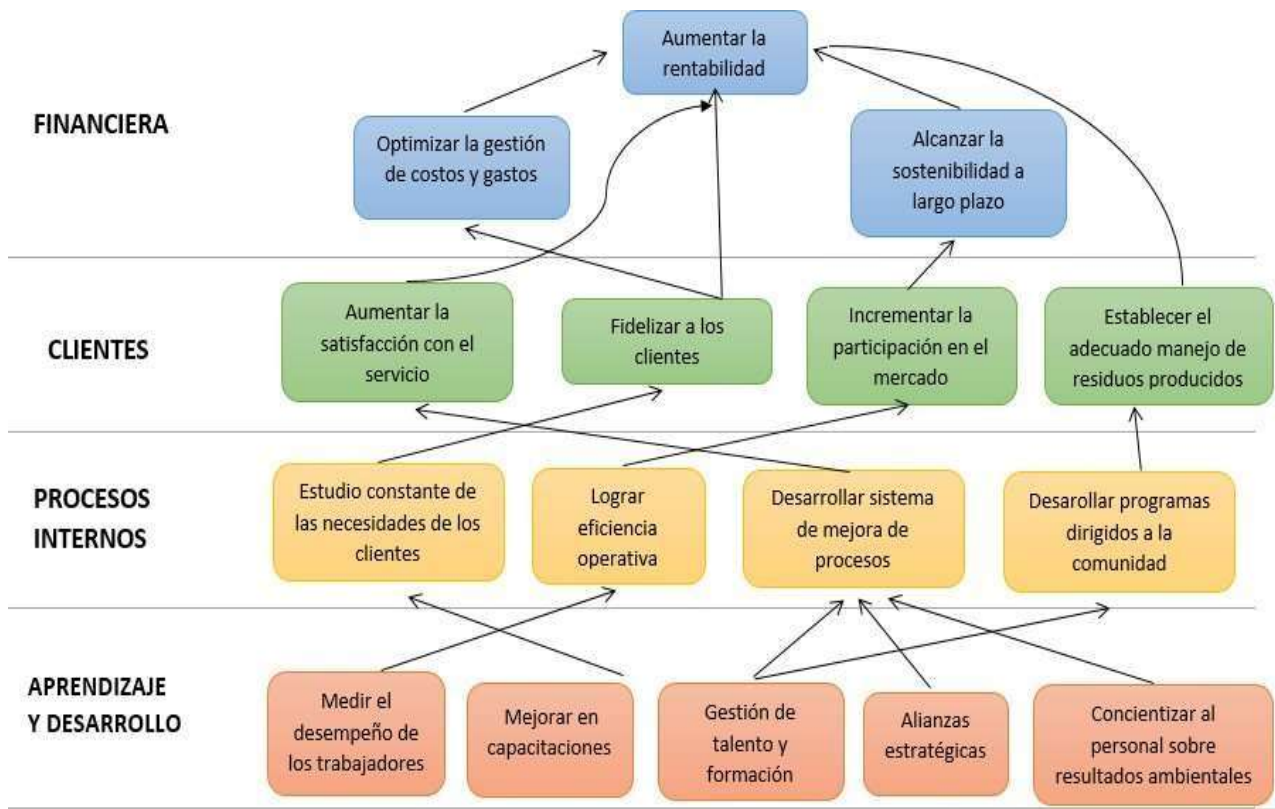


Figura 11 Mapa estratégico
Fuente: Elaboración propia

Para definir las estrategias en las que la empresa E.S.E CAMU DEL PRADO debe enfocar sus esfuerzos fue necesario desarrollar el cuadro de objetivos estratégicos donde se destacan ocho, los cuales son considerados temas estratégicos dentro de la empresa. El Cuadro presenta la matriz de objetivos estratégicos, los cuales consideran tanto las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral como las dimensiones del concepto de sustentabilidad primordial para el funcionamiento estratégico de la empresa en Responsabilidad Social Empresarial.

Objetivos estratégicos

Tabla 13 Objetivos estratégicos

	ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL
Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la rentabilidad. • Aumentar la diversificación de nuestras fuentes de ingresos. • Mantener la estructura financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión para proyectos del área social. • aumentar la productividad, a través de una mejor comunicación de los trabajadores y superiores. • 	<p>Sostenibilidad a largoplazo, mediante la implementación de normas de Protección Ambiental.</p>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Fidelización del cliente • Ser percibido como un proveedor excelente. • Proactividad en el servicio al cliente y mejorar la calidad percibida en el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la imagen Corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado manejo Residuos Sólidos Producidos
Procesos Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de las necesidades de los clientes • Optimización y racionalización de las operaciones. • Desarrollo de sistema para mejorar los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas de procesos que impacten en actividades sociales. • Desarrollo de acuerdos proveedor-cliente para favorecer a la construcción social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio e implantación de procesos para el cuidado del medioambiente. • Desarrollo sistema de gestión del medioambiente.
Aprendizaje y Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Atraer personal idóneo para el cargo. • Evaluar el desempeño de los trabajadores. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Concienciación del personal sobre los resultados sociales. • Promover la cultura del mérito y excelencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concienciación del personal sobre los resultados ambientales. • Promover una Cultura empresarial sustentable.

Fuente: Elaboración propia

Analizando las estrategias planteadas es necesario que la empresa de seguimiento y control a cada una, ya que de esto depende la efectividad y para solucionar al problema, teniendo en cuenta los objetivos económicos que la empresa espera obtener, cabe resaltar que su principal objetivo es capacitar a sus empleados para que de esta manera se desarrolle satisfactoriamente el proceso y el cliente se sienta satisfecho con el servicio.

La empresa tiene claro que para posicionarse en el mercado es importante que la comunidad esté involucrada y se sienta respaldada con programas que permitan acceder a los servicios. Por otro lado, es un objetivo importante no solo para el bienestar de los trabajadores sino también de la comunidad el buen uso y reciclaje de los materiales que se desechan a la hora de la prestación del servicio, ya que de esto depende la calidad de servicio.

Plan estratégico de responsabilidad social (situación actual, plan de mejora)

La empresa E.S.E CAMU DEL PRADO en la actualidad no cuenta con plan estratégico de responsabilidad social, considerando lo anterior se presenta un plan que integra las dimensiones económica, social y ambiental e integra los actores de interés, el tiempo en que se debe ver cumplido los objetivos, el plan de acción con el que se dará desarrollo y los indicadores que garantiza el cumplimiento de las estrategias.

En la dimensión económica el objetivo medir el desempeño de los trabajadores con el fin de conocer la calidad del trabajo que se está realizando y la productividad reflejado en el cumplimiento de las metas a nivel procesos, se presenta como estrategia realizar evaluación de desempeño que mida productividad y calidad del trabajo con periodicidad semestral enfocada a

determinar el cumplimiento de las metas de cada trabajador dado que este resultado y la calidad de su trabajo se representa en el logro de los objetivos empresariales, de la misma manera que el trabajador sea competente en las funciones que desempeña crea una percepción de seguridad en los clientes que a nivel económico se visualiza en los resultados alcanzados como empresa.

En la dimensión social con el objetivo estratégico desarrollar programas dirigidos a la comunidad se presenta la estrategia de realizar programas de salud al área rural y a población en condición de vulnerabilidad, la empresa E.S.E CAMU DEL PRADO que en su misión está el prestar servicios integrales en salud es pertinente que realice una inversión para proyectos del área social en este caso donde se beneficie el área rural que presente dificultad de acceder a los servicios de salud, del mismo modo a la población vulnerable como niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o personas en condición de discapacidad que requieran atención y con ello se logre favorecer su calidad de vida.

En la dimensión ambiental el objetivo estratégico concientizar al personal sobre resultados ambientales, con el interés de promover una cultura empresarial sustentable en la integración de los valores, normas y procedimientos del E.S.E CAMU DEL PRADO por lo anterior se presenta la estrategia de realizar capacitación y sensibilización a los trabajadores sobre la importancia y beneficios de la sostenibilidad ambiental cada trimestre y de esta manera al momento que se promuevan las prácticas ambientales todas las personas que integran participe activamente de estas iniciativas.

Tabla 14. Plan estratégico

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Medir el desempeño de los trabajadores	Realizar evaluación de desempeño que mida productividad y calidad del trabajo.	Semestral	Recurso propio	$\% = \frac{\text{Puntaje de cada indice}}{\text{Puntaje máximo}}$
Social	Desarrollar programas dirigidos a la comunidad	Realizar programas de salud al área rural y población en condición de vulnerabilidad.	Mensual	\$ 3.000.000	$\% = \frac{\# \text{ de programas de salud}}{\# \text{ de beneficiarios atendidos}}$
Ambiental	Concientizar al personal sobre resultados ambientales	Realizar capacitación y sensibilización a los trabajadores sobre la importancia y beneficios de la sostenibilidad ambiental.	Trimestral	\$ 2.000.000	$\% = \frac{\# \text{ de asistentes a capacitación}}{\# \text{ total de trabajadores}}$

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Los aspectos más importantes que se pueden concluir sobre la percepción que tienen los actores participantes en el desarrollo empresarial y de servicios de la gobernanza organizacional de la E.S.E Camú Prado sobre el análisis, la identificación y la proyección de un instrumento que permitiera aportar elementos tendientes al mejoramiento de los componentes de responsabilidad social empresarial de la E.S.E Camú Prado, se pueden concretar en la realización de diagnósticos, en el mejoramiento de la comunicación y retroalimentación informativa, de los procesos de inducción y capacitación, de su relacionamiento interno y externo con sus usuarios y la comunidad del entorno geográfico, políticas de identificación de roles de responsabilidad, de depuración contable, de diligenciamiento transparente y proactivo, entre otros.

El empoderamiento de los usuarios y de la comunidad de los procesos directivos, administrativos y operativos de la E.S.E Camú Prado son un elemento clave en el proceso de mejoramiento de los componentes de su RSE, en relación con las dimensiones de impacto y de aplicación y ejecución del plan estratégico de mejoramiento propuesto en esta investigación. No obstante, seguirá siendo una exigencia el constante monitoreo y evaluación de sus fases de implementación, en donde la información fluya de forma rápida, ágil y oportuna, llegando a las personas, equipos y departamentos de los niveles administrativos y directivos que tienen la competencia para organizar, analizar e interpretar de forma correcta la misma y tomar los correctivos y las mejoras necesarias.

En el nivel interno de la E.S. Camú Prado es necesario cohesionar y hacer metódico, por parte de sus directivos, administrativos, operacionales y asistenciales, el desglose y desarrollo de cada uno de los componentes del plan de mejoramiento propuesto, para alcanzar la preservación

de la integridad ética institucional, el aseguramiento de una adecuada administración de sus asuntos, respetando a sus trabajadores, a sus usuarios, y adecuada prestación de los servicios de la institución y el conocimiento público de su gestión.

Referencias

Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. Recuperado

<http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/detail/detail?vid=3&sid=89dc6f56-5723-4110-b3e3-100527bec4f9%40pdc-vsessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaX>

Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=132586094&lang=es&site=eds-live&scope=site>

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118. Recuperado

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=si>

ESE Camu del prado (*s.f.*) Recuperado de

<http://www.esecamuprado.gov.co/quienessomos.html>

Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro

Pneumatic S.A. Recuperado de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

"Responsabilidad Social Empresarial". Autor: Julia Máxima Uriarte. Para: Caracteristicas.co.

Última edición: 20 de julio de 2019. Disponible en:

<https://www.caracteristicas.co/responsabilidad-social-empresarial/>. Consultado: 22 de abril de 2020

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y

evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.[fecha de Consulta 2 de

Marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Anexo

<https://www.canva.com/design/DAEBPS1RLEg/share/preview?token=R1c2nxNimacXivKp7->

[g6eQ&role=EDITOR&utm_content=DAEBPS1RLEg&utm_campaign=designshare&utm_med
iu](https://www.canva.com/design/DAEBPS1RLEg/share/preview?token=R1c2nxNimacXivKp7-g6eQ&role=EDITOR&utm_content=DAEBPS1RLEg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link)

[m=link&utm_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAEBPS1RLEg/share/preview?token=R1c2nxNimacXivKp7-g6eQ&role=EDITOR&utm_content=DAEBPS1RLEg&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton)