

**Plan estratégico de responsabilidad social empresarial en la IPS Renacerá de la ciudad de  
Villavicencio, Meta**

Alexandra Barbosa Salamanca

Edwar de Jesús Cossío

Luis Daniel Vengoechea

Olfredy Marta Tapias

Wilmer Méndez Salgado

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

2021

**Plan estratégico de responsabilidad social empresarial en la IPS Renacerá de la ciudad de  
Villavicencio, Meta**

Alexandra Barbosa Salamanca

Edwar de Jesús Cossío

Luis Daniel Vengoechea

Olfredy Marta Tapias

Wilmer Méndez Salgado

Directora: Yudith Caicedo Domínguez

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

2021

**Tabla de contenido**

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Antecedentes.....	11
Introducción.....	11
Problema.....	12
Objetivos.....	12
Marcos Referenciales.....	13
Marco conceptual.....	13
Marco Teórico.....	16
Marco Institucional.....	23
Marco Legal.....	26
Resultados.....	30
Diagnóstico.....	30
Matriz de Marco Lógico.....	42
Plan de Mejoramiento.....	47
Plan de Acción y de Seguimiento.....	47
Conclusiones.....	51
Referencias.....	53
Anexos.....	59

### **Lista de Tablas**

Tabla 1 Cuadro de stakeholders .....	42
Tabla 2 Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica.....	47
Tabla 3 Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social.....	48
Tabla 4 Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental .....	49

### **Lista de Figuras**

Ilustración 1 Logo de la IPS.....	23
Ilustración 2 Fachada de la IPS.....	24
Ilustración 3 Organigrama de la IPS .....	26
Ilustración 4 Árbol de problemas para la empresa Renacerá IPS .....	44
Ilustración 5 Árbol de Objetivos para la empresa Renacerá IPS .....	45
Ilustración 6 Mapa Estratégico para la empresa Renacerá IPS.....	46

### **Lista de Anexos**

Anexo A Enlace al Código de Ética .....	59
Anexo C. Formato de Recolección de Información.....	59

### Resumen Analítico Especializado

<b>Título</b>	Plan de Responsabilidad Social para la IPS Renacerá
<b>Autores</b>	Alexandra Barbosa Salamanca, Edwar de Jesús Cossío, Luis Daniel Vengoechea, Olfredy Marta, Wilmer Méndez Salgado
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado de Diplomado
<b>Asesor</b>	Yudith Caicedo Domínguez
<b>Año</b>	2021
<b>Palabras clave</b>	Desarrollo social, desarrollo sostenible, ética empresarial, grupo de intereses, responsabilidad social empresarial
<b>Resumen</b>	<p>La RSE se rige bajo la norma ISO 26000, en la cual, se constituyen los compromisos y deberes que deben adquirir las organizaciones, para contrarrestar los impactos en el medio ambiente y en la sociedad, es por ello, que la norma busca establecer sistemas de responsabilidad social en todas las organizaciones para que mejoren los procesos y la participación en actividades de la RSE. Para esta investigación, se realiza un estudio observacional de corte cualitativo interpretativo, diseñando un modelo de aplicación de la norma antes mencionada, así mismo, la base de información para esta investigación, fueron fuentes primarias con visitas de campo por parte del grupo investigador y la aplicación del modelo diseñado basado en la norma ISO 26000, a la Gerencia y a la oficina de Talento Humano de la IPS. También, se recopila evidencia documental disponible que facilitó la IPS objeto de estudio.</p> <p>Así las cosas, el diagnóstico principal es la escasa participación de los grupos de interés, por lo tanto, se diseña un plan estratégico empresarial para la IPS Renacerá con el fin de mejorar la participación de los grupos de interés (stakeholders) en las actividades de la RSE, dicho plan de acción y seguimiento, se enfoca en las tres dimensiones de la RSE, cada una con sus respectivos objetivos y estrategias que permitan hacer seguimiento oportuno a los procesos y metas que establezca la organización. Es oportuno indicar, que se busca de manera primordial estrategias seguras de cooperación de los grupos de interés,</p>

	<p>obteniendo que las acciones realizadas sean valoradas y acatadas por la IPS, permitiendo resultados efectivos en todas las estrategias diseñadas para cumplir con los objetivos propuestos por la norma ISO 26000.</p>
<b>Problema de investigación</b>	<p>La IPS Renacerá de la ciudad de Villavicencio, meta, no cuenta con un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.</p>
<b>Metodología</b>	<p>Investigación cualitativa (aplicación de entrevista).</p> <p>Análisis de Resultados y aplicación de La Metodología del Marco Lógico de proyectos</p>
<b>Principales resultados</b>	<p>El principal problema encontrado fue la escasa participación de los grupos de interés en la organización, lo que se evidencia, es que solo se tiene en cuenta a los pacientes dejando por fuera otras personas naturales y jurídicas, que juegan un papel muy importante en el entorno de la organización, como proveedores, entidades estatales, familiares de pacientes trabajadores, colaboradores...</p> <p>De la misma manera, otro problema que se identificó es que la empresa no cuenta con personal contratado que tenga alguna discapacidad, esto muestra, el bajo interés de la organización en tener una RSE solida que le permita seguir creciendo como organización.</p> <p>En tercer lugar, se evidencia que no hay políticas explícitas para la no discriminación de raza, edad, género, religión y orientación sexual, se sabe que, en la normatividad colombiana, cualquier discriminación es un delito penal, por lo tanto, las organizaciones están en la obligación de crear políticas en este frente para su jurisdicción, cumpliendo así con la RSE.</p>
<b>Conclusiones</b>	<p>Como conclusión la RSE se constituye como la oportunidad para que las organizaciones actúen de forma ética y puedan aportar al desarrollo sostenible.</p> <p>En el caso de la empresa Renacerá IPS le permite prestar sus servicios especializados con calidad y cumplir con la no contaminación ambiental, realizando buenas prácticas para el bienestar de sus empleados y la sociedad, así mismo, los aportes a la sociedad por parte de las empresas, ya no solamente se basan en producir riqueza y generar empleo, sino, que han ido evolucionando a</p>

	<p>medida de las exigencias de un público cada vez más preocupado por los problemas ambientales y sociales.</p> <p>Además, se identificó falencias dentro de la organización, como principal, la escasa participación de los grupos de interés en cuanto a la RSE, se realiza un diagnóstico detallado dentro de la organización en las diferentes áreas del servicio al cliente, atención del usuario, consultas y gestión administrativa, se busca una solución orientada de forma más objetiva y efectiva en donde se da una solución rápida y eficaz, para esto, se implementan políticas y estrategias que permiten la construcción de bases sólidas a nivel administrativo, prestación de servicios de forma profesional con alta calidad y responsabilidad por parte de los funcionarios de las diferentes áreas de la IPS, para ello, es necesario capacitar y orientar a todo el personal brindándoles seguridad laboral, lo cual mejora el desempeño y compromiso de todo el personal y así poder lograr la competitividad en el sector de la salud.</p> <p>Es por ello, que este ejercicio académico concluye que la IPS Renacerá debe buscar estrategias efectivas de participación de los grupos de interés, logrando que las acciones realizadas sean valoradas y acatadas, lo cual, permite un resultado efectivo en las diferentes estrategias trazadas para el cumplimiento de los objetivos de la RSE.</p>
<b>Referencias</b>	<p>Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. <i>El Profesional de La Información</i>, 28(5), 1–11.  <a href="https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.22/46141">https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.22/46141</a></p> <p>Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. <i>Revista Empresa y Humanismo</i>, 13(2), 77-120.  <a href="https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZPviEz6RUCwJ:https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-">https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZPviEz6RUCwJ:https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-</a></p>

[humanismo/article/download/4296/3684/+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=co](https://www.redalyc.org/articulo/download/4296/3684/+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=co)

Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nósis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.  
<https://www.redalyc.org/pdf/859/85938024003.pdf>

Cajiga, J. F. (s.f.). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Cemefi Centro Mexicano para la Filantropía.  
[https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)

Cardona, A. O. (19 de julio de 2017). La República. La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial.  
<https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179>



## Resumen

La RSE se rige bajo la norma ISO 26000, en la cual, se constituyen los compromisos y deberes que deben adquirir las organizaciones, para contrarrestar los impactos en el medio ambiente y en la sociedad, es por ello, que la norma busca establecer sistemas de responsabilidad social en todas las organizaciones para que mejoren los procesos y la participación en actividades de la RSE. Para esta investigación, se realiza un estudio observacional de corte cualitativo interpretativo, diseñando un modelo de aplicación de la norma antes mencionada, así mismo, la base de información para esta investigación, fueron fuentes primarias con visitas de campo por parte del grupo investigador y la aplicación del modelo diseñado basado en la norma ISO 26000, a la Gerencia y a la oficina de Talento Humano de la IPS. También, se recopila evidencia documental disponible que facilitó la IPS objeto de estudio.

Así las cosas, el diagnóstico principal es la escasa participación de los grupos de interés, por lo tanto, se diseña un plan estratégico empresarial para la IPS Renacerá con el fin de mejorar la participación de los grupos de interés (stakeholders) en las actividades de la RSE, dicho plan de acción y seguimiento, se enfoca en las tres dimensiones de la RSE, cada una con sus respectivos objetivos y estrategias que permitan hacer seguimiento oportuno a los procesos y metas que establezca la organización. Es oportuno indicar, que se busca de manera primordial estrategias seguras de cooperación de los grupos de interés, obteniendo que las acciones realizadas sean valoradas y acatadas por la IPS, permitiendo resultados efectivos en todas las estrategias diseñadas para cumplir con los objetivos propuestos por la norma ISO 26000.

**Palabras Claves:** desarrollo social, desarrollo sostenible, ética empresarial, grupo de intereses, responsabilidad social empresarial.

### **Abstract**

CSR is governed by the ISO 26000 standard, which establishes the commitments and duties that organizations must acquire to counteract the impacts on the environment and society, which is why the standard seeks to establish social responsibility systems in all organizations to improve processes and participation in CSR activities. For this research, an interpretative qualitative observational study was conducted, designing a model for the application of the aforementioned standard. Likewise, the information base for this research were primary sources with field visits by the research group and the application of the model designed based on the ISO 26000 standard, to the Management and the Human Resources office of the IPS. Also, available documentary evidence provided by the IPS under study was compiled.

Therefore, a strategic business plan is designed for IPS Renacerá in order to improve the participation of stakeholders in CSR activities. This action and monitoring plan focuses on the three dimensions of CSR, each with their respective objectives and strategies that allow for timely monitoring of the processes and goals established by the organization. It is appropriate to indicate that the main objective is to seek safe strategies of cooperation with stakeholders, ensuring that the actions taken are valued and complied with by the IPS, allowing effective results in all strategies designed to meet the objectives proposed by the ISO 26000 standard.

**Keywords:** social development, sustainable development, Business ethics, interest group, corporate social responsibility.

## Antecedentes

### Introducción

“La responsabilidad social empresarial y corporativa, ha ido evolucionando a medida de los años, es por ello, que en los últimos años las organizaciones han prestado su mayor atención en el servicio social o devolver a la sociedad beneficios por el uso de los bienes sociales, hoy en día, muchas implementan dentro de sus políticas, los deberes y responsabilidades que asumen como organización frente a la RSE" (La republica, 2017), por lo tanto, los empresarios, las gerencias y los líderes deben actuar con ética frente a estos asuntos tan importantes que benefician, en cierta forma, a la organización, logrando el reconocimiento, el buen funcionamiento y desempeño frente a la sociedad y el cumplimiento de las normas.

Así mismo, la RSE se convirtió en un deber, esta norma no sanciona el no cumplimiento de la RSE, pero si realiza mérito a las organizaciones que trabajan en conjunto con la sociedad, ya que, “la organización internacional del trabajo nace en 1919 el primer grupo que se establece para velar por el bien de los trabajadores, el mejoramiento continuo y trato hacia ellos” (Cardona, 2017), la evolución de la RSE abrió el espacio para involucrar a los grupos de interés (stakeholders) a la participación conjunta con la sociedad.

Como trabajo de opción de grado en el diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial, se selecciona y se realiza el diagnostico a la empresa Renacerá I.P.S de la ciudad de Villavicencio, Meta con el fin de construir el plan estratégico de responsabilidad social empresarial en la IPS Renacerá, proponer mejoras a situaciones específicas en la gestión de la responsabilidad social empresarial y participación de grupos de interés, a través de una investigación cualitativa, como instrumento se realiza unas entrevista al gerente y talento humano y se idéntica el problema central de la IPS Renacerá,

encontrando allí la escasa participación de los grupos de interés en sus actividades de RSE, teniendo en cuenta esta problemática, se realiza un árbol de problema, objetivos, un mapa estratégico y un plan de acción y seguimiento para mejorar e implementar la participación de los grupos de interés dentro de la organización.

### **Problema**

La IPS Renacerá de la ciudad de Villavicencio, meta, no cuenta con un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.

### **Objetivos**

#### ***Objetivo General***

Construir un plan estratégico empresarial en la IPS Renacerá de la ciudad de Villavicencio, Meta

#### ***Objetivos Específicos***

Realizar un diagnóstico con el propósito de identificar la situación actual de la empresa IPS Renacerá respecto a la aplicación de la RSE.

Analizar el resultado del diagnóstico realizado, encontrando causas y efectos de las principales problemáticas de la IPS.

Construir estrategias empresariales en las tres dimensiones de la RSE (económica, social y ambiental).

## Marcos Referenciales

### Marco conceptual

Es importante señalar, que en este marco se presenta una descripción conceptualizada de la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) y las relaciones de mayor relevancia en su proceso evolutivo, las diferentes interacciones y sus aplicaciones, así mismo, la definición de conceptos muy usados por la RSE en la contribución a la hora de tomar decisiones. A continuación, se enuncian algunos conceptos y su definición particular:

#### *Ética*

“La ética o filosofía moral es la rama de la filosofía que estudia la conducta humana, lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo, la moral, el buen vivir, la virtud, la felicidad y el deber”(Wikipedia, 2021). Dicho en forma particular, la ética es aquello dentro de la naturaleza del juicio moral, que me permite la cimentación de mi carácter y ser consciente de lo que es correcto e incorrecto, de lo que es bueno y es malo.

#### *Ética Empresarial*

La ética empresarial siempre debe estar ligada a cualquier actividad empresarial, ya que se trata de una interacción directa con individuos y el entorno natural y cuya finalidad, siempre será la de satisfacer necesidades humanas, es por ello, que “ lo fundamental es que la ética empresarial se ha consolidado como un saber práctico y aplicado que intenta orientar críticamente los comportamientos en los diferentes niveles de teorización económica” (Calvo, 2014), entonces, se puede definir a la ética empresarial, como la forma en que las organizaciones actúan frente a dilemas éticos dentro de la sociedad afectada directa o indirectamente por la actividad económica, formando de esta manera, un conjunto de valores y normas que estarán presente en cada decisión a tomar por la organización.

### ***Pensamiento Estratégico***

El pensamiento estratégico se puede definir como el conjunto de factores que están enfocados para dar solución a diferentes conflictos y conseguir resultados exitosos dentro de una organización o empresa. Es así, que “el pensamiento estratégico tiene que ver con la síntesis, con el uso de la intuición y la creatividad para formular una perspectiva integrada, una visión, de hacia dónde debería dirigirse la organización”. (Morrison, 1994)

### ***Desarrollo Social***

El desarrollo social consiste en dar solución a los principales factores que afectan una sociedad, como es la pobreza, la educación, la brecha de desigualdad, empleo... Esto va a optimizar la calidad de vida de los involucrados. Por otro lado, “el desarrollo social garantiza la justicia social conmutativa, es decir, provee «trato igual a los iguales» para equilibrar el derecho de vivir bien de los que, en igualdad de circunstancias, aportan al presupuesto del gasto social” (Chávez Gutiérrez, 2011).

### ***Desarrollo Sostenible***

“El desarrollo sostenible, o desarrollo sustentable, es la facultad de satisfacer las necesidades humanas en el tiempo presente, sin que ello implique comprometer la satisfacción de necesidades futuras” (Ivette, 2020). Consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad y el medio ambiente en el presente sin afectar o comprometer hacia futuro la capacidad empresarial y social y, por ende, que perdure en el tiempo.

### ***Excelencia Empresarial***

La excelencia empresarial consiste actuar la máxima excelencia, aplicando los mejores conocimientos y habilidades, esto conlleva a obtener los mejores logros en las organizaciones, es por ello, que “la excelencia es un trabajo constante que consiste hacer bien las cosas cada día y

todos los días en todos los procesos, y un aspecto clave, hacerlo bien a la primera” (Torrel Martínez, 2014)

### ***Grupos de Interés***

Son aquellos que están interesados en que un proyecto o modelo de negocio sea exitoso, por eso, “los Stakeholders representan cualquier individuo o grupo que, de manera explícita o implícita, voluntaria o involuntaria pueda afectar el normal funcionamiento de una organización o verse afectado por las actividades cotidianas, voluntarias o involuntarias de la organización” (Fernández Fernández & Bajo Sanjuan, 2012).

### ***Sostenibilidad***

La sostenibilidad se refiere a poder manejar recursos a nivel ecológico y económico, se habla de sostenibilidad ecológica cuando se utiliza y modifica procesos que permita ser amigables con el medio ambiente en las actividades empresariales, de ahí, que la “sostenibilidad describe cómo los sistemas biológicos se mantienen productivos con el transcurso del tiempo. Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. Por extensión se aplica a la explotación de un recurso por debajo del límite de renovación de estos” (Wikipedia, 2021).

### ***Estrategia***

Es el conjunto de tácticas o acciones que se implementan para impactar en el mercado creando una propuesta de valor que lo diferencie de la competencia.

### ***Gerencia Estratégica***

“es una herramienta para administrar y ordenar los cambios, donde se definen los objetivos de la organización y se establecen estrategias; así mismo, se reconoce la participación basada en el liderazgo y la toma de decisiones que correspondan” (González, Salazar, Ortiz, & Verdugo, 2019). Es por ello, que la gerencia estratégica es un instrumento que permite a las

directivas de una organización, diseñar sus objetivos y establecer estrategias para lógralos, para realizar una formulación correcta se debe tener claro la misión para poder establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, así diseñando objetivos para factores internos y externos.

### **Marco Teórico**

Con la creación de la OMT (Organización Mundial del Trabajo) en el año 1919, “se da el primer paso a intervenir en asuntos laborales y la relación de estos, en más de 190 países del mundo y dio inicio la responsabilidad social empresarial moderna” (Cardona, 2017). Aunque la RSE nació de la necesidad ética de los hombres de negocios, de asumir con responsabilidad frente a la sociedad de entonces, los compromisos legales o éticos, que se asumen por el impacto que causa la empresa en el lugar donde se ubica, en la práctica, todo aquello que se puede hacer en pro del bien de la sociedad, para enmendarla por el daño que se pueda causar con ocasión del desarrollo del objeto social del negocio o empresa.

Es importante señalar, que en la sociedad actual y en el mundo que la rodea, exige que las grandes, medianas y pequeñas empresas sean sostenibles a corto y largo plazo, así mismo, que ayuden a crear una vida mejor para todos con un sentido humano y que sean socialmente comprometidas o responsables, de ahí que se pide, que sean empresas transparentes en sus acciones y que rindan cuentas de ello. Así mismo, teniendo como elementos que sus propósitos estén alineados con el negocio, diferenciándose de los demás, involucrando a todos y creando alianzas con otras empresas buscando gestionar una RSE responsable.

Por una parte, “en la sociedad actual las empresas deben apuntarle a ser sostenibles no solo en cuestiones ecológicas, sino en diferentes ámbitos” (Latinamerican Post, 2019), así mismo diferentes autores han englobado la RSE en una serie de responsabilidades que van más allá de lo



ecológico es así que (Drucker, 1984, p.10); relacionó la RSE con “convertir un problema social en oportunidad económica y beneficio económico, en capacidad productiva, en habilidades humanas, en trabajos bien pagados y en riqueza” igualmente (Duque, Cardona y Rendón, 2013, p.6); complementó el concepto añadiendo que las RSE son “las necesidades de responder a requerimientos de la sociedad” por lo tanto, ser sostenibles es marcar una gran diferencia, impactando positivamente a la sociedad, en la empresa y en sus colaboradores, es decir, “encontrar el balance entre propósito y ganancia para que no solo la compañía crezca, si no, que lo hagan también sus miembros y la comunidad en donde desarrolla sus actividades” (Latinamerican Post, 2019). Hoy se sabe, que cualquier actividad humana genera inevitablemente un impacto en el medio ambiente y que la mayoría de las actividades económicas no son sostenibles en el mediano y largo plazo, a su vez, en la medida en que las empresas van siendo sostenibles, se va desarrollando la responsabilidad, teniendo buenos productos, realizando optima atención a sus clientes, cuidando de sus colaboradores, teniendo en cuenta, que ser una empresa sostenible y responsable, tiene un impacto directo en la cuenta de resultados.

La importancia de la RSE radica, en que la actualidad se tiene que crear organizaciones sostenibles a largo plazo, por ende, las diferentes empresas tienen que crear estrategias que permitan mitigar aquellos impactos en el medio ambiente y la sociedad derivados de su actividad económica. En la actualidad la mayoría de las empresas tienen políticas enfocadas en este sector, eso permite crear objetivos, hacer seguimiento, monitorear constantemente y dar a conocer sus acciones.

Las practicas del (RSE) no necesariamente deben estar destinadas a la mitigación de los impactos que están enfocados a las diversas actividades que tienen las empresas u

organizaciones, la implementación de ellas también tiene como objetivo generar un valor económico a mediano y largo plazo, el (RSE) es una forma de estrategia que se puede aplicar y permite que las empresas puedan mejorar su producción y calidad para el servicio del cliente, lo cual, permite que a los clientes satisfechos puedan ser cautivados de una forma muy positiva y teniendo como resultado una excelente gestión en sus ventas mejorando su desempeño financiero en la organización. (Heydari et al., 2011 y Mishra & Suar, 2010).

En otro aspecto, las empresas deben tener un sentido humano, es decir, que las empresas no son solo estructuras y políticas, sino, que el ser humano que está dentro de esas organizaciones, está pasando de ser una simple mano de obra a ser un talento importante y vital para el funcionamiento de la misma, de hecho, “la empresa ya empieza a ser vista como un lugar donde prácticamente viven y además conviven seres humanos para realizar un trabajo, una actividad económica” (Heydari, Teimouri, & Jamehshooran, 2011).

Ahora bien, “la responsabilidad social con su fundamento ético está abriéndose paso en la forma como debe ser vista y administrada una organización” (Heydari, Teimouri, & Jamehshooran, 2011), es por ello, que las empresas tiene dos aspectos importantes a tener en cuenta, en primer lugar, en el concepto de RSE se debe distinguir una dimensión interna y una dimensión externa, en el caso, dentro de la interna se compone de todas aquellas practicas responsables que colateralmente permean a los trabajadores, tales como, la inversión de recursos humanos, la salud, la seguridad y la gestión del cambio, mientras que en la dimensión externa están las comunidades locales, los socios comerciales, proveedores, consumidores y los problemas económicos.

Por otro lado, en la actualidad se exige que las empresas deben ser socialmente comprometidas o responsables, de ahí, que la concientización de las empresas en la necesidad de

involucrarse con las comunidades de las que son beneficiarias y generar conciencia en su población laboral, los lleva, “a un compromiso firme y voluntario de la empresa con prácticas más honestas, transparencia en la gestión y respeto por el desarrollo del entorno” (De la Cruz Ruiz, 2013). De igual manera, como lo exponen Portón & Castroman, (2006) donde dice que, “aún no se ha logrado una definición de responsabilidad social comúnmente aceptada, ni existe un consenso en cuanto a sus objetivos y elementos” (pág. 86), ha llevado a que muchas empresas falten a ese compromiso y a la RSE.

Ahora bien, señala Rodríguez Daponte, Dopico Parada , & González Vázquez, (2008), “una empresa considerada socialmente responsable aumenta la imagen positiva que tienen sus consumidores y clientes, es probable que los clientes de una empresa con buena reputación renueven su compromiso” (pág. 323). Esta forma de ver la RSE justifica su instrumentalización para crear campañas de fidelización de clientes que consiste en dirigir esfuerzos para retener la mayor cantidad de clientes posible, ya que las personas también suelen identificarse con diferentes ideales y principios morales, estas acciones de responsabilidad social suelen estar ligadas a campañas y estrategias de marketing, de la misma manera, “los consumidores admiran aquellas empresas que desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es un factor que garantiza la lealtad del consumidor” (Rodríguez Daponte, Dopico Parada , & González Vázquez, 2008), por otro lado (Garriga y Melé, 2004, p. 52) establece que “las teorías instrumentales de la RSE perciben a la empresa exclusivamente como un instrumento para la creación de riqueza, y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos” esto se justifica ya que algunas empresas utilizan la filantropía empresarial con objetivos netamente económicos, en ocasiones está motivada por extensiones tributarias debido al aporte de recursos aportados por

los mismos clientes a instituciones como organizaciones no gubernamentales y fundaciones, también existen incentivos fiscales por bonos de carbono y por políticas de contratación de población vulnerable.

Hoy más que nunca, no ser responsable es muy peligroso para la rentabilidad, no ser responsable en estos momentos, por ejemplo, violar el medio ambiente, no cumplir con las normas y estándares sociales, malos ambientes laborales, entre otros, acarrea que las empresas pierdan prestigio y reputación ante los diferentes grupos de interés. Por otra parte, ser socialmente responsable, te permite tener una buena reputación, una buena relación con tus Stakeholders, son empresas que no sólo tienen mejor reputación, mejor protección de margen, sino, que son empresas donde los trabajadores se sienten más a gusto con la empresa.

Concomitante a lo anterior, indica Mellado (2009) “las organizaciones se han dado cuenta de la importancia de retener a sus públicos tanto internos como externos, se observa como necesario generar modelos que permitan visualizar a las empresas en sus diferentes formatos” (pág. 28).

Por otra parte, enuncia Méndez Sáenz, Rodríguez García, & Cortez Alejandro (2019) “que las empresas de mayor tamaño, mayor desempeño financiero y endeudamiento son más socialmente responsables” (pág. 197), es por ello, que tienen una serie de activos que son importantes para su competitividad que les permite ser más rentables y responsables, pero por otro lado, la pymes podrían llegar a ser también socialmente responsables porque conocen más las situaciones y circunstancias que vive la sociedad en la cual ellos participan y pueden atacar de lleno las problemáticas sociales.

De igual modo, muestran Méndez Sáenz, Rodríguez García, & Cortez Alejandro (2019) que “las instituciones que promueven la RSE han hecho esfuerzos, pero han ido avanzando lentamente debido a los aspectos culturales de los consumidores, empresarios y gobierno en

general” (pág. 212), de tal manera, que la idiosincrasia de las personas y de las sociedad en algunos aspectos, no han permitido que se logren avances significativos de la RSE, pero por otro lado, donde la cultura de las sociedades y de las empresas son más evolucionadas, han hecho que “la inversión privada en programas de RSE en algunos lugares de las grandes ciudades y en apartadas zonas y regiones, han llegado a suplir el rol del gobierno” (Morales Medina, 2021).

También es importante señalar, que se les pide a las empresas que sean transparentes en sus acciones tanto internas como externas, ya que “las empresas han nacido con vocación de servicio” (Castellanos Cruz, 2011), por lo tanto, en ese servicio se les exige transparencia y rendimiento de cuentas, de acuerdo con lo que indica Arredondo Traperero, de la Garza García, & Vázquez Parra, (2014):

“La transparencia en las organizaciones es un tema relevante, dado que la corrupción es un elemento para considerar en la competitividad de los países y es un reflejo de la forma en que operan las instituciones y empresas públicas y privadas” (pág. 409).

Por otra parte, los modelos de gestión de la RSE están siempre en la búsqueda continua de la igualdad en las prácticas empresariales, aunque “la RSE es personalizada, que cada empresa implementa la RSE de manera diferente, dependiendo de su tamaño, sector, cultura empresarial y estrategia”, así lo indica (De la Cruz Ruiz, 2013) en su blog. Por lo tanto, las empresas se guían por la protección del medio ambiente, el fomento de valores éticos y sociales y por valores económicos equilibrados y justos, homogenizando de cierta manera la aplicación de la RSE.

Así mismo, de acuerdo con (Cajiga, s.f.) que dice que:

“El conocimiento de la comunidad y sus características es fundamental para desarrollar con éxito cualquier negocio. Muchos empresarios estiman que, si la comunidad en la cual operan no es sana, entonces la actividad de negocios que pretenden desarrollar se verá

afectada, por lo cual se estima que la empresa tiene la responsabilidad de contribuir a la salud y prosperidad de la comunidad” (pág. 15).

También es importante velar por los empleados, velar por la calidad de vida de ellos, esto permite un mejor desempeño y compromiso de parte de los empleados en todas las actividades de la empresa.

Se logra concluir, que las empresas son en su mayoría enfocadas a ser socialmente responsables, porque hacen parte de un gran sistema llamado sociedad y que su origen, su naturaleza y su finalidad es lo social, por lo tanto, deben garantizar al máximo bienestar y sostenibilidad a todas las personas que reciben directa o indirectamente su influjo. Así mismo, necesitan vivir y algunos casos, sobrevivir a un mercado que cada vez es más agresivo y competitivo, nuevas tendencias de tecnología e innovación, que hacen que ya casi no haya productos exclusivos e insustituibles.

Es por ello, que apostar por una RSE como un instrumento hace que se despierte el interés no solo de las empresas, sino, de todos aquellos actores directos o indirectos, que buscan de las empresas la mejor reputación y aporte diferencial, fidelización de clientes y posibilidades de cautivar a otros, colaboradores con sentido de pertenencia, nuevos nichos de mercado, reducción de costes y lo más importante nuevos inversores.

De la misma manera, la RSE juega un rol determinante en la sociedad y nuestro entorno ambiental, trayendo bienestar social a las comunidades influenciadas directa e indirecta por las empresas, sabiendo, que toda actividad económica afecta negativamente el medio ambiente y a la vez a las personas que están en ese entorno, por eso, las empresas sean en el deber ético y jurídico que implementa estrategias que minimice aquellos impactos y así afecte lo menos posible al medio ambiente y las personas que están dentro y fuera de la organización.

## Marco Institucional

### *Descripción de la Empresa Renacerá I.P.S.*

#### **Ilustración 1**

##### *Logo de la IPS*



**Fuente:** Renacerá IPS

Así las cosas, el Instituto para la Prevención, el Tratamiento y la Rehabilitación de Enfermedades Inmunosupresoras Renacerá IPS SAS. Nit:900275974-3, es una empresa que está dedicada al desarrollo de la atención de la salud pública, permitiendo la atención a personas con diferentes niveles de traumas, los cuales, son tratados mediante propiedades físicas y químicas, con diferentes ejercicios terapéuticos, como lo indica (Renacera IPS, 2016) en el aspecto de:

- Medicina general.
- Medicina física y deporte.
- Nutrición.
- Psicología.
- Terapia física.
- Terapia ocupacional.

La empresa presta sus servicios en su punto de atención en la dirección Calle 34A N 38 49 Barrio Barzal Villavicencio – Meta. Pertenece al sector terciario-servicio de salud. Cuenta

con una excelente adecuación, bienes e inmuebles para prestar sus servicios con calidad y responsabilidad, la organización está constituida por un equipo humano de treinta personas, de las cuales 15 de ellas están por nómina y 15 por prestación de servicios, el nombre del gerente actual es Roberto Cárdenas Rojas. (Renacera IPS, 2016)

### *Sector*

### **Ilustración 2**

#### *Fachada de la IPS*



Fuente: Renacera IPS

### *Ubicación*

Calle 34A N 38 49 Barrio Barzal Villavicencio – Meta.

### *Misión*

Garantizar a nuestros usuarios y clientes servicios de óptima calidad en actividades de promoción, prevención, atención y rehabilitación, con base en el abordaje integral de



especialidades ambulatorias, con actividades técnico-científicas de alta complejidad a través de un equipo interdisciplinario especializado con experiencia amplia y total idoneidad.

Así seremos una institución líder; dentro de un criterio que enfoque y condicione estilos de vida saludable en las áreas biopsicosociales, incentivado por la investigación y garantizando la excelencia, la calidad con competitividad y proyección nacional e Internacional. (Renacera IPS, 2016)

### ***Visión***

Renacerá IPS será en el 2024 una institución reconocida a nivel nacional por nuestros servicios de atención, prevención y rehabilitación de la enfermedad que impacten al individuo. Realizando un abordaje integral con medición de variables objetivas que llevan a intervenciones precisas; de esta manera mejoraremos la calidad de vida de los usuarios sanos, en condiciones de enfermedad aguda o crónica en su condición física y biosociológica, en el territorio nacional con proyección internacional. (Renacera IPS, 2016)

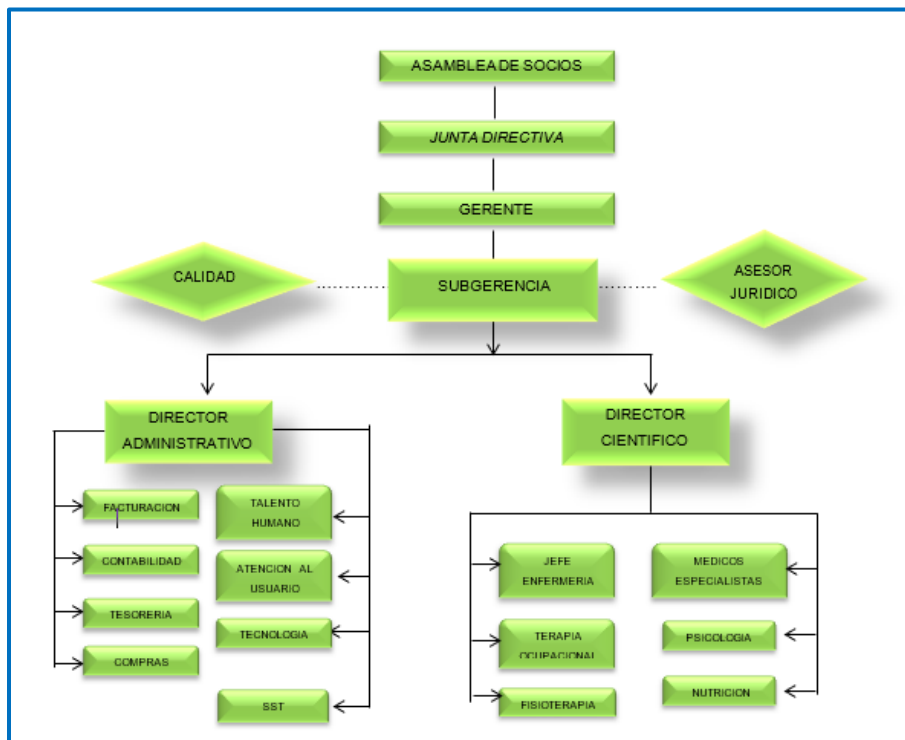
### ***Valores de la IPS Renacerá***

Los valores que la IPS Renacerá aplican en sus labores diarias son: amabilidad, amistad, amor, bondad, comprensión, fidelidad, honestidad, lealtad, respeto e igualdad (Renacera IPS, 2016)

### ***Estructura Organizacional***

### Ilustración 3

#### Organigrama de la IPS



Fuente: Pamec Renacerá IPS

### Marco Legal

La norma ISO26000 es “una norma internacional producto del esfuerzo de más de 90 países y 45 organizaciones aliadas a la ISO que desde el año 2002 hasta el año 2010 se dedicaron a sumar las buenas prácticas encontradas en varias organizaciones en el mundo” (ISO26000, 2009)

#### *Gobernanza de la organización*

Se puede evidenciar que la ISO 26000, exhorta a las organizaciones a tener como puntos notables la rendición de cuentas, así mismo, “brindar toda la información que requieran las partes interesadas en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles, junto a una ética en sus procesos cotidianos y extemporáneos”, como lo indica (Cavala, 2018)

Específicamente, esto incluye “procesos formales e informales, así como las normas y valores de la organización. ISO ofrece orientación para ayudar a las empresas a establecer procesos, sistemas y otros mecanismos para hacerse responsables” (Robichaud, 2012)

### ***Derechos humanos***

La norma ISO 26000, facilita lineamientos para que las empresas apoyen los derechos humanos, permitiendo libre organización, igualdad de oportunidades, no permitiendo la discriminación, entre otras. De acuerdo con lo anterior, muestra (Robichaud, 2012) que “los derechos humanos son las libertades universales que se aplican a todos los seres humanos, independientemente de su raza, género, idioma, religión, origen nacional u otra condición. Estos derechos se basan en el principio de respeto por la persona y tienen como objetivo proteger a la gente del abuso, la discriminación y la explotación”.

### ***Prácticas laborales***

Por otra parte, “las prácticas laborales de una organización deben ser coherentes con sus políticas. Esto se aplica a los empleados de una organización, pero también a cualquier trabajo realizado en su nombre, como el trabajo subcontratado” (Robichaud, 2012). Es decir, que las prácticas laborales responsables deben siempre velar por relaciones laborales y contractuales en excelentes condiciones, propender siempre por la seguridad y protección social, salud y seguridad laboral, formación humana y su desarrollo.

### ***Medio ambiente***

También es importante señalar, que “no importa dónde se encuentre la organización, sus decisiones y actividades ineludiblemente tendrán un impacto en el medio ambiente”, muestra (Robichaud, 2012). Lo anteriormente citado, indica que las organizaciones deben adoptar iniciativas que incluyan el uso adecuado de los diferentes recursos, la prevención de generación

de contaminación ambiental y desechos, la protección de la biodiversidad, la conservación del medio ambiente y usar los recursos de forma sostenible.

### ***Prácticas justas de operación***

En este punto fundamental, ISO 26000 exige que las empresas u organizaciones traten éticamente con los grupos de interés para lograr resultados positivos, es decir, que se refieren “a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la RSE”, indica (Roldan, 2019).

De acuerdo con lo anterior, para promover la competencia justa, la organización debe ejecutar sus actividades, en el marco de la coherencia con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes.

### ***Asuntos de consumidores***

Por otra parte, la ISO 26000 exhorta a las empresas a promover un desarrollo económico y social, justo y sostenible, esto quiere decir, que un enfoque responsable de la organización que brindan productos y servicios es la de tener prácticas de marketing justas, a su vez la de educar al consumidor, proteger sus datos y su privacidad, así mismo, preocuparse por el desarrollo sostenible.

### ***Participación activa y desarrollo de la comunidad***

Por último, “todas las organizaciones tienen un impacto en las comunidades donde operan y su participación puede ayudar a garantizar el bienestar de estas comunidades” (Robichaud, 2012). De hecho, la participación y el desarrollo de la comunidad son dos de las formas más importantes en que las organizaciones pueden contribuir a una sociedad más sostenible, es por ello que la ISO26000, indica que “la promoción de la educación y la cultura, el

apoyo a instituciones civiles, la inversión social y la promoción de la salud, junto con la participación activa de la comunidad hace que se contribuya al desarrollo de la sociedad”.

## Resultados

### Diagnóstico

Se realizó un estudio observacional de corte cualitativo interpretativo, toda vez, que se pretendió diseñar un modelo de aplicación de la norma ISO 26000 en los principios de direccionamiento de la Responsabilidad Social Empresarial, en la IPS Renacerá como estudio de caso.

De la misma manera, la base de información para esta investigación, fueron fuentes primarias con visitas de campo por parte del grupo investigador y la aplicación de una entrevista basada en los principios de la Norma ISO 26000:2010 y sus materias fundamentales, a la Gerencia y a la oficina de Talento Humano de la Institución. Así mismo, se recopila la evidencia documental disponible y fuentes secundarias, que corresponden a todos aquellos documentos y registros adicionales que facilitó la IPS objeto de estudio.

Se realizaron las entrevistas de las cuales arrojaron los siguientes resultados:

De las 22 preguntas aplicadas a las dos personas de la compañía, el Gerente General y el jefe de Talento Humano 6 obtuvieron respuesta negativa (No cumplen), 4 obtuvieron respuesta intermedia (Cumple parcialmente) y 12 obtuvieron respuestas afirmativas (Cumplen totalmente).

Haciendo un balance general la empresa tiene buenas prácticas de RSE sobre todo a las que están dirigidas hacia el medio ambiente, en este aspecto la empresa tiene políticas muy claras y desarrolladas para cumplir con la normativa y para mitigar el impacto negativo que genera su actividad económica.

Con respecto a la aplicación de las RSE dirigida al personal, la empresa tiene algunas falencias como es el caso de la familiarización del código de ética, la falta de políticas claras antidiscriminación y la falta de aplicación de los programas para combatir el estrés del personal,

sin embargo, la empresa cumple con lo esencial en este caso y se puede concluir tiene unas prácticas de responsabilidad social empresarial con sus empleados.

Por otra parte, evidenciamos que una de las grandes dificultades que presenta la IPS es la escasa participación de los grupos de interés (stakeholders), presentes en el desempeño diario de las funciones u objetivos organizacionales de la IPS generando así la baja o escasa participación de ellos.

### **Entrevista al Gerente**

Cargo: **Gerente General**

Fecha de la entrevista: **14 de octubre de 2021**

#### **1. ¿Hay objetivos en Renacerá IPS relacionados a la RSE y cuántos de estos objetivos se han cumplido?**

Rta: Si tenemos objetivos relacionados a la RSE, estos son los objetivos:

1. Convertirnos en la red de servicios de salud enfocada al tratamiento de patologías crónicas, convirtiéndonos como el líder a Nivel Nacional.
2. Asegurar los recursos financieros para el crecimiento y la operación futura.
3. Generar servicios de alta calidad, a un costo razonable para el cliente.
4. Mejorar el conocimiento y las competencias del talento humano, manteniendo alta su motivación.
5. Maximizar los niveles de satisfacción de los clientes.
6. Fidelización con la empresa.
7. Maximizar los niveles de satisfacción de los usuarios.
8. Prestar una atención humanizada
9. Generar valor social.

## 10. Desarrollar relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés

De los objetivos propuestos estamos casi ya al cumplimiento del 100% de ellos, estamos buscando como nos adecuamos, ya que nuestro crecimiento ha sido de manera vertical y ha generado que nos adecuemos a ellos.

**Análisis:** Los objetivos relacionados con la RSE al interior de las empresas son fundamentales ya que garantiza oportunidades iguales para todos los grupos sociales que se encuentren en su entorno o estén vinculados con la empresa, esto aumenta las oportunidades de mejorar la calidad de vida de los involucrados. Se puede ver que la empresa tiene unos objetivos relacionados con la RSE, muestra el compromiso de la empresa con todas las personas de su entorno, clientes internos y externos, colaboradores, proveedores... Pero se observa que no tiene objetivos relacionados con el medio ambiente ya que es fundamental, en estos tiempos el hombre y el medio ambiente interactúa de forma directa, por ende, cualquier afectación se va a ver reflejado en los resultados finales de cualquier empresa.

## 2. ¿La IPS Renacerá promueve la participación de los empleados, clientes y proveedores en las actividades de la IPS relacionadas a la RSE?

Rta: se promueve la participación de los empleados, pero no de los clientes paciente y de los proveedores.

**Análisis:** En la actualidad las empresas promueven la participación entre involucrados esto les da un valor agregado ya que se conoce de primera mano las necesidades y demandas de todos. La empresa Renacerá IPS SAS, tiene entre sus objetivos la participación de todos, pero solo lo está aplicando en su personal interno, dejando por fuera aquellas personas que son



fundamentales para el crecimiento en mercado, seguramente es un objetivo con un desempeño muy bajo en sus indicadores.

### **3. ¿Tiene indicadores claros de desempeño que son el resultado del diálogo con las partes interesadas?**

Rta: si se tiene indicadores de desempeño con los pacientes, en virtud del seguimiento que se hace con la matriz de riesgo para las inasistencias, donde no hay es con los clientes en relación con las asociaciones de pacientes debido a que no quieren formar dichas asociaciones.

**Análisis:** se observa en la respuesta que la empresa, aplica el mismo método de todas las empresas prestadoras de servicios, pero deja por fuera a personas fundamentales, las empresas si quieren mantenerse en la cima tienen que implementar estrategias que permita engranar a todos los involucrados, ya que esto permite conocer de primera mano las falencias y así diseñar objetivos u estrategias para corregir o mitigar las problemáticas.

### **4. ¿La IPS Renacerá posee algún plan de emergencia ambiental?**

Rta: si se tiene un plan de emergencia ambiental conocido para la IPS como PGIRS el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, también se cuenta con una política ambiental:

Política Ambiental; Para garantizar la vida de las personas y del planeta. El manejo integral de residuos hospitalarios es una de las herramientas más importantes para poder cumplir esta política, para esto se pondrá en marcha procedimientos sobre buen manejo de residuos de manera rutinaria, como reciclaje; reutilización de papel, compra de papel ecológico, Ahorro de energía; se apagan luces aires, se bajan los tacos de energía al terminar labores, utilización de

bombillos ahorradores de energía, Ahorro, con uso en las cisternas de botellas de litro y medio, con lo cual se ahorra agua.

**Análisis:** El manejo integral de residuos hospitalarios es fundamental para las empresas prestadoras de servicios médicos, ya que la normativa lo exige y también la ética empresarial juega un papel fundamental, lastimosamente muchas empresas no tienen un manejo adecuado de estos residuos. La IPS renacer tiene una política ambiental integral que busca minimizar los daños ambientales de su actividad comercial, esto muestra la responsabilidad de los directivos con el entorno, no solo con el medio ambiente, ya que cualquier alteración del ambiente afecta directamente a las personas que allí viven.

#### **5. ¿Qué indicadores usa la IPS Renacerá para medir una competencia leal con otras IPS?**

Rta: no se tiene un indicador para medir la competencia leal con otras IPS, para el caso de las ciudades de Leticia, San José del Guaviare y Puerto Carreño no hay más IPS que trabajen lo mismo que hacemos, que es el manejo del VIH, por lo tanto, no se tiene indicadores para ello.

En la ciudad de Villavicencio, si hay más competencia y no se tiene dichos indicadores.

**Análisis:** Al ser una empresa altamente especializada no tiene mucha competencia, por lo que no cuentan con indicadores de este tipo, sin embargo, esto no quiere decir que la empresa realice prácticas monopólicas y poco éticas que afecte a sus clientes ya que este tipo de empresas cuentan con regulaciones.

#### **6. ¿La IPS Renacerá tiene y aplica la selección y evaluación de sus proveedores?**

Rta: si se tiene un proceso y sus respectivos formatos para la selección y evaluación de proveedores, se tiene el formato FO-AF-05 que es la Evaluación y Reevaluación de Proveedores. (Ver anexo).

**Análisis:** En este aspecto la empresa es muy rigurosa, debido a su especialización la empresa requiere de servicios y productos igualmente especializados, de este modo la empresa cuenta con formatos para cada tipo de servicios y productos con el fin de garantizar la calidad y disponibilidad de estos garantizando así un servicio seguro y continuo.

**7. ¿Entre sus proveedores, la IPS Renacerá incluye a grupos o individuos de la comunidad, tales como, JAC del barrio, cooperativas y organizaciones con proyectos que generan desarrollo para población vulnerable?**

Rta: No se tiene

**Análisis:** En este caso como la empresa presta servicios altamente especializados es muy difícil que pueda fomentar el desarrollo local de esta forma, por lo que dentro de su red de proveedores no se encuentran individuos o grupos de la comunidad.

**8. ¿Tiene una política contra el mal uso de publicidad que perjudique a niños, adolescentes, mujeres, minorías o cualquier individuo en situación de riesgo?**

Rta: No hay una política como tal

**Análisis:** La compañía no realiza ninguna acción en este caso, sin embargo, podría ser una oportunidad para aplicar la RSE, aprovechando su amplio conocimiento en enfermedades autoinmunes como el VIH SIDA podría realizar campañas pedagógicas en la comunidad con el fin de educar sobre esta problemática.

**9. ¿La IPS Renacerá tiene políticas o una persona encargada de la atención al cliente?**

Rta: si, se tiene una persona encargada de la atención de servicio al cliente, conocido por nosotros como Servicio de Atención al Usuario, también se tiene la siguiente política:

**Política de humanización:** La atención de nuestros pacientes y su familia, está sustentada en los derechos y deberes del usuario, ofreciendo una asistencia integral con calidez, trato amable, oportuno, y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente.

**Análisis:** El trato humano y digno es imprescindible en cualquier actividad empresarial tanto en trabajadores como en pacientes, pero en el caso concreto de esta empresa, sus clientes son pacientes que padecen enfermedades graves que a menudo afectan su autoestima y su salud mental, por lo que una política como la que tiene Renacerá IPS específica para sus clientes constituye una relevancia mayor.

**10. ¿La IPS Renacerá Concientiza y capacita a sus empleados para que respeten los valores y la cultura de la comunidad donde se encuentran?**

Rta: Si se capacita al personal ya que se debe dar cumplimiento al plan de formación anual.

**Análisis:** La capacitación es fundamental para la empresa, en esta IPS se tiene como norma capacitar el personal anualmente con el fin de poder prestar un buen servicio y cumplir con lo establecido por los requerimientos de la secretaria de salud.

**11. ¿Genera dentro de la comunidad, campañas de educación y/o de interés público?**

Rta: Si se hace, pero a nivel de academia, también de manera personal con los pacientes, pero, en campañas de educación comunitaria no se realizan, ni se generan campañas.

**Análisis:** Conforme se puede analizar la educación, capacitación y campañas se realizan exclusivamente para el personal y pacientes, sería muy recomendable que la IPS adelantara campañas en la comunidad en general esto con el fin de socializar este tipo de problema el cual cada día retoma más importancia en la salud pública, el socializar y hacer conocer los problemas

y el tipo de soluciones permitirían reducir y concientizar más a las personas buscando una prevención a este tipo de problemas que son atendidos en la clínica.

## **12. ¿Su empresa realiza apoyos educativos hacia las comunidades?**

Rta: No se realizan

**Análisis:** Conforme se puede observar en esta entrevista no existe ningún compromiso por la parte de la IPS en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial el cual es un requisito indispensable de todas las empresas que desarrollan alguna labor de producción y servicios, conforme a la norma ISO 26000, que no necesariamente tiene que ser un modelo estándar o con funciones establecidas pero si se debe tener en cuenta la comunidad para la cual se prestan los servicios permitiendo de una u otra forma socializar campañas de prevención.

### **Entrevista al jefe Talento Humano**

Cargo: **jefe de Talento Humano**

Fecha de la entrevista: **14 de octubre de 2021**

## **1. ¿La IPS Renacerá cuenta con comités o un responsable para cuestiones éticas?**

Rta: Si cuenta con comité de ética, claro está, que este comité se encarga de asesorar, apoyar y formular recomendaciones sobre los aspectos éticos de casos presentados por personal de la salud involucrado en la toma de decisiones clínicas.

**Análisis:** La ética y los valores que se deben tener en la prestación de servicios como los que realiza la IPS deben estar establecidos desde un principio con una visión y objetivo claro por parte de sus administradores y personal profesional que presta el servicio de salud a los pacientes que consultan a esta IPS independiente de su patología, son principios que son incuestionables para la prestación del servicio.

**2. ¿Los empleados de la IPS Renacerá están familiarizados con el código de ética, aplicándolos en su trabajo diario?**

Rta: Tenemos un comité y la parte asistencial tiene conocimiento de ello por el normal desarrollo de sus profesiones asistenciales, pero, en la parte administrativa los colaboradores y funcionarios administrativos no tiene familiarizado dicho código de ética.

**Análisis:** Dentro de la responsabilidad social que debe tener todas las empresas y en especial esta que es prestadora de servicios de salud se debe tener como norma que todos los empleados conozcan y sean conocedores de los valores éticos y profesionales que se deben tener en la prestación de servicios tan importante para la comunidad.

La administración y todo su equipo son responsables y deben conocer y promover el cumplimiento de los valores éticos y profesionales para los cuales están contratados en esta labor.

**3. ¿La IPS Renacerá ha contratado a personas en condición de discapacidad?**

Rta: No se ha contratado personas en condición de discapacidad.

**Análisis:** Teniendo en cuenta la respuesta del personal de recursos humanos no se ha contratado personas con condiciones de discapacidad, realizando un análisis se puede concluir que es por motivos de la actividad principal a la que se dedica la empresa al servicio de la salud, ya que se requiere un mayor esfuerzo a la hora de prestar sus servicios, pero la empresa debería implementar actividades y participación hacia este grupo de personas, esto le abre un reconocimiento de labor social y compromiso comunitario.

**4. ¿La IPS Renacerá tiene políticas explícitas para la no discriminación de raza, edad, género, religión y orientación sexual?**

Rta: No,

**Análisis:** Hoy en día la mayor parte de organizaciones han implementado dentro de sus políticas aquellas que inciten al respeto e igualdad, la empresa renacerá no tiene implementada una política explícita sobre la no discriminación de raza, edad, género, religión, y orientación sexual, sería muy importante que para la próxima actualización pueda implementar una política sobre el trato, igualdad, respeto y compromiso con la contratación sin importar las condiciones o creencias.

**5. ¿La IPS Renacerá realiza encuestas para medir la satisfacción de los funcionarios en temas de remuneración y beneficios?**

Rta: Se cuenta con la encuesta de talento humano donde se mide la satisfacción del clima laboral.

**Análisis:** Este indicador es muy importante para la empresa, le permite conocer la satisfacción y motivación de sus empleados, las organizaciones deben velar por el bienestar de sus empleados, una excelente remuneración y beneficio por su gran servicio y dedicación a la empresa los motiva a desempeñarse y estar comprometidos con sus labores, alineados a los objetivos de la organización.

**6. ¿La IPS Renacerá ofrece algún tipo de auxilio o ayuda a sus colaboradores, tales como, bonos, auxilios médicos, plan funerario, educativo, familiar?**

Rta: Si, se ofrece descuento a los colaboradores para el servicio médico en la IPS

- Se ofrecen capacitaciones pagadas en otras entidades.
- Si se ofrece ayuda en el pago de parqueadero de las motos de los funcionarios por parte de la empresa.

**Análisis:** Este tipo de auxilios o ayudas a los trabajadores fomenta la buena participación entre la empresa y todos los miembros de esta, genera un buen clima laboral, las buenas relaciones, el compromiso con sus actividades, y la meta de cumplir cada día los objetivos, hace parte de la RSE, teniendo en cuenta este tipo de incentivos hacia sus trabajadores.

**7. ¿La IPS Renacerá promueve pausas activas y tiene programas para combatir el estrés en los funcionarios?**

Rta: Si se tiene, pero no se aplica.

**Análisis:** Las pausas activas o actividades que ayuden a mitigar el estrés durante la jornada laboral son muy importantes y una de las razones primordiales es la salud de los miembros de la organización, la empresa renacerá cuenta con una política de riesgo y al no aplicar las pausas activas está incurriendo a una falla de seguridad en el trabajo, la empresa debe estar más comprometida con la salud del trabajador, abriendo espacios para las pausas y actividades de relajación.

**8. ¿La IPS Renacerá le suministra los equipos de seguridad requeridos para su cargo?**

Rta: Si se suministran los Equipos de Protección Personal (EPP) que los trabajadores necesiten.

**Análisis:** Se puede observar que la IPS cumple con la gran mayoría de los requerimientos que su personal necesita para cumplir la gran parte de sus labores, como lo es el suministro de los Equipos de Protección Personal, lo cual permite que el personal al igual que los pacientes puedan cumplir con un protocolo de bioseguridad en esta IPS.

**9. ¿La IPS Renacerá tiene una política o una persona responsable en el área de medio ambiente que participa de sus decisiones y el cuidado del medio ambiente?**



Rta: Existe una política y una persona encargada del área del medio ambiente.

Política Ambiental; Para garantizar la vida de las personas y del planeta. El manejo integral de residuos hospitalarios es una de las herramientas más importantes para poder cumplir esta política, para esto se pondrá en marcha procedimientos sobre buen manejo de residuos de manera rutinaria, como reciclaje; reutilización de papel, compra de papel ecológico, Ahorro de energía; se apagan luces aires, se bajan los tacos de energía al terminar labores, utilización de bombillos ahorradores de energía, Ahorro, con uso en las cisternas de botellas de litro y medio, con lo cual se ahorra agua.

**Análisis:** Conforme se puede apreciar en la respuesta del jefe de recursos humanos, la IPS tiene políticas claras que permiten tener una buena gestión y manejo de los residuos hospitalarios complementado con otras actividades adicionales como lo es: el ahorro de energía, la utilización de diferentes depósitos debidamente marcados y seleccionados para dichos residuos.

Es importante crear un esquema de capacitación que permita que todo el personal y visitantes tengan conocimiento de estas normas las cuales buscan el bienestar para la comunidad.

**10. ¿Tiene una política contra el mal uso de publicidad que perjudique a niños, adolescentes, mujeres, minorías o cualquier individuo en situación de riesgo?**

Rta: No hay una política como tal

**Análisis:** Es necesario crear campañas informativas que permitan disuadir cualquier tipo de información negativa o nociva para la institución y pacientes que allí son tratados, esto con el fin de evitar discriminaciones que puedan afectar a todas las personas que presentan cualquier tipo de patología atendida en esta institución de salud.

***Principales resultados:***

El principal problema encontrado fue la escasa participación de los grupos de interés en la organización, lo que se evidencia es que solo se tiene en cuenta a los pacientes dejando por fuera otras personas naturales y jurídicas que juegan un papel muy importante en el entorno de la organización, como proveedores, entidades estatales, familiares de pacientes trabajadores, colaboradores...

Otro problema que se identifico es que la empresa no cuenta con personal contratado que tenga alguna incapacidad, esto muestra el bajo interés de la organización en tener una RSE solida que le permita seguir creciendo como organización.

Por último, o como tercer hallazgo muy importante es que no hay políticas explícitas para la no discriminación de raza, edad, género, religión y orientación sexual, sabiendo que cualquier discriminación en Colombia es un delito penal, las organizaciones están en la obligación de crear políticas en este frente para su jurisdicción, cumpliendo así con la RSE.

**Matriz de Marco Lógico**

El marco lógico permite identificar el problema principal de la organización y cuáles son las causas y efectos, también permite crear objetivos y estrategias para mitigar o corregir los principales problemas que afectan a la organización y por último permite hacer un seguimiento a los diferentes objetivos que se propusieron.

**Tabla 1**

*Cuadro de Stakeholders*

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Intereses</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción</b>
-------------------------	------------------	-----------------	---------------

<b>Trabajadores o colaboradores</b>	Fortalecimiento del pensamiento RSE interno y externo	Escasa capacitación RSE	Incrementar la capacitación
<b>Cientes o Pacientes</b>	Llevar a los pacientes a la satisfacción total en los servicios prestados	Falta de comunicación de las actividades de RSE a los pacientes	capacitación en RSE a los pacientes y como se cumple en la IPS.
<b>Proveedores</b>	Tener proveedores que aporten en el cumplimiento de los objetivos de RSE	En la evaluación de los proveedores no hay ítem sobre RSE.	En el SGC incluir como punto de evaluación el conocimiento de RSE.
<b>Comunidad</b>	Mantener buenas relaciones y contribuir en el desarrollo de las comunidades directamente involucradas con la IPS	No hay acciones directas de la IPS respecto a objetivos RSE.	Realizar plan de acción para implementar acciones directas en las comunidades donde tiene presencia la IPS

Fuente. Elaboración propia

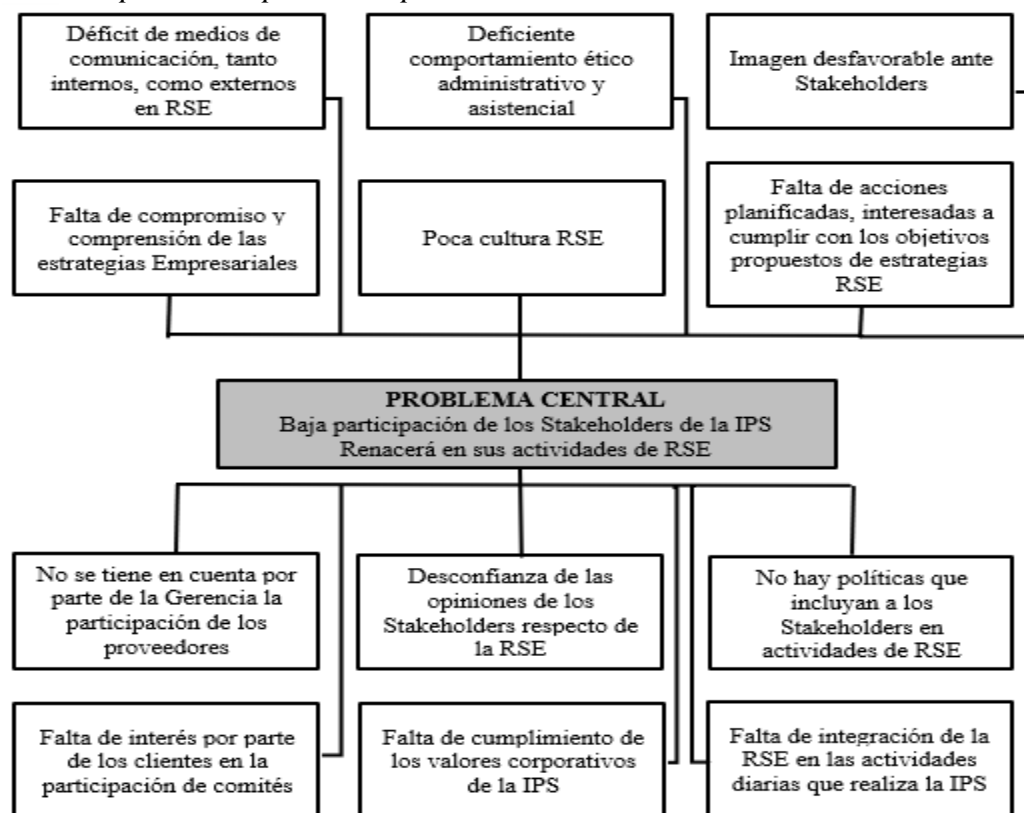
### ***Árbol del Problema***

La figura plantea que el problema central puede perjudicar fuertemente y de manera negativa para la IPS, afrontando principalmente a los grupos de interés lo que llevaría una dimensión, en el proceso de atención al usuario y demoras con los tratamientos que adelanto la

IPS Renacerá por consiguiente es necesario que los grupos de interés que hacen parte cambiar su forma de actuar y que las directivas planteen políticas que mejoran la situación interpersonal y laboral buscando motivar y brindarle un bienestar y tranquilidad a los empleados, con este tipo e alternativas a tomar se pretende que todo el personal propios y ajenos que se sientan atraídos y motivados y con sentido de pertenencia por su organización y bienestar laboral. (Ver Ilustración 4)

#### Ilustración 4

##### Árbol de problemas para la empresa Renacerá IPS



Fuente. Elaboración propia

##### Árbol de Objetivos

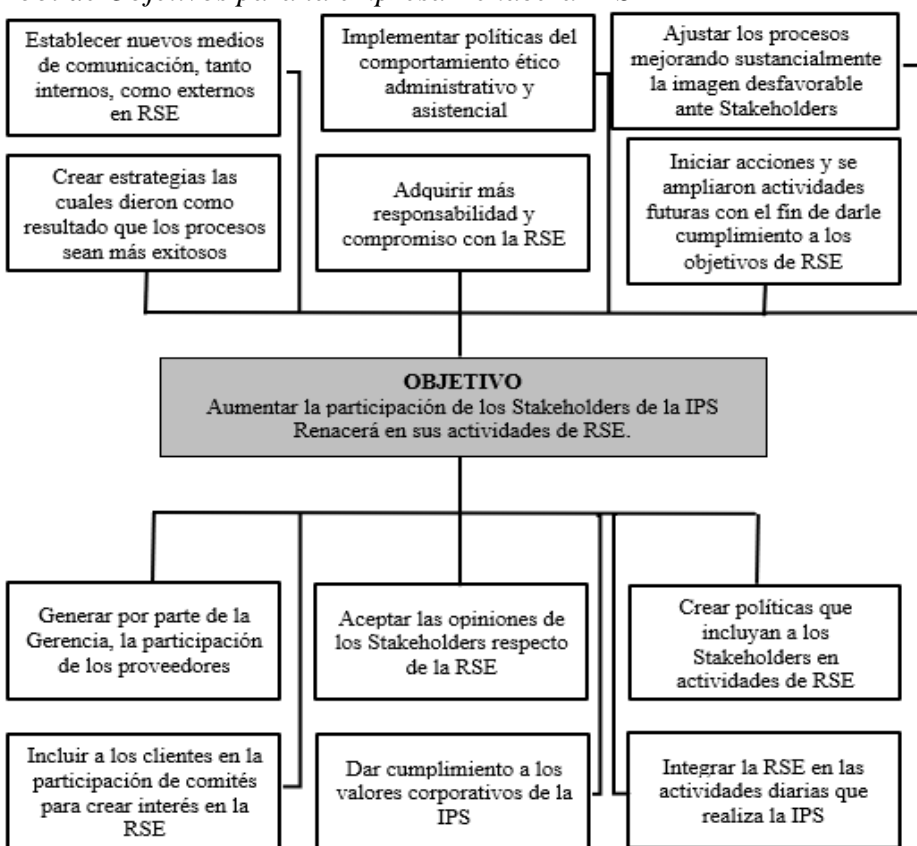
El análisis que se plantea a continuación busca que la IPS Renacerá tenga un mejor desarrollo económico y social permitiendo que los grupos que hacen parte de ella se involucran

de forma más interdisciplinaria y profesionalmente, este con el fin de poder desarrollar y adelantar todas las actividades propias del funcionamiento de la IPS y del compromiso empresarial que tiene con respecto a la RSE la cual debe estar bien encaminada permitiendo que exista un buen ambiente laboral y social con la comunidad en donde la IPS adelanta sus actividades como son la de atención a los pacientes y tratamientos correspondientes.

(Ver ilustración 5).

### Ilustración 5

#### Árbol de Objetivos para la empresa Renacerá IPS



Fuente. Elaboración propia

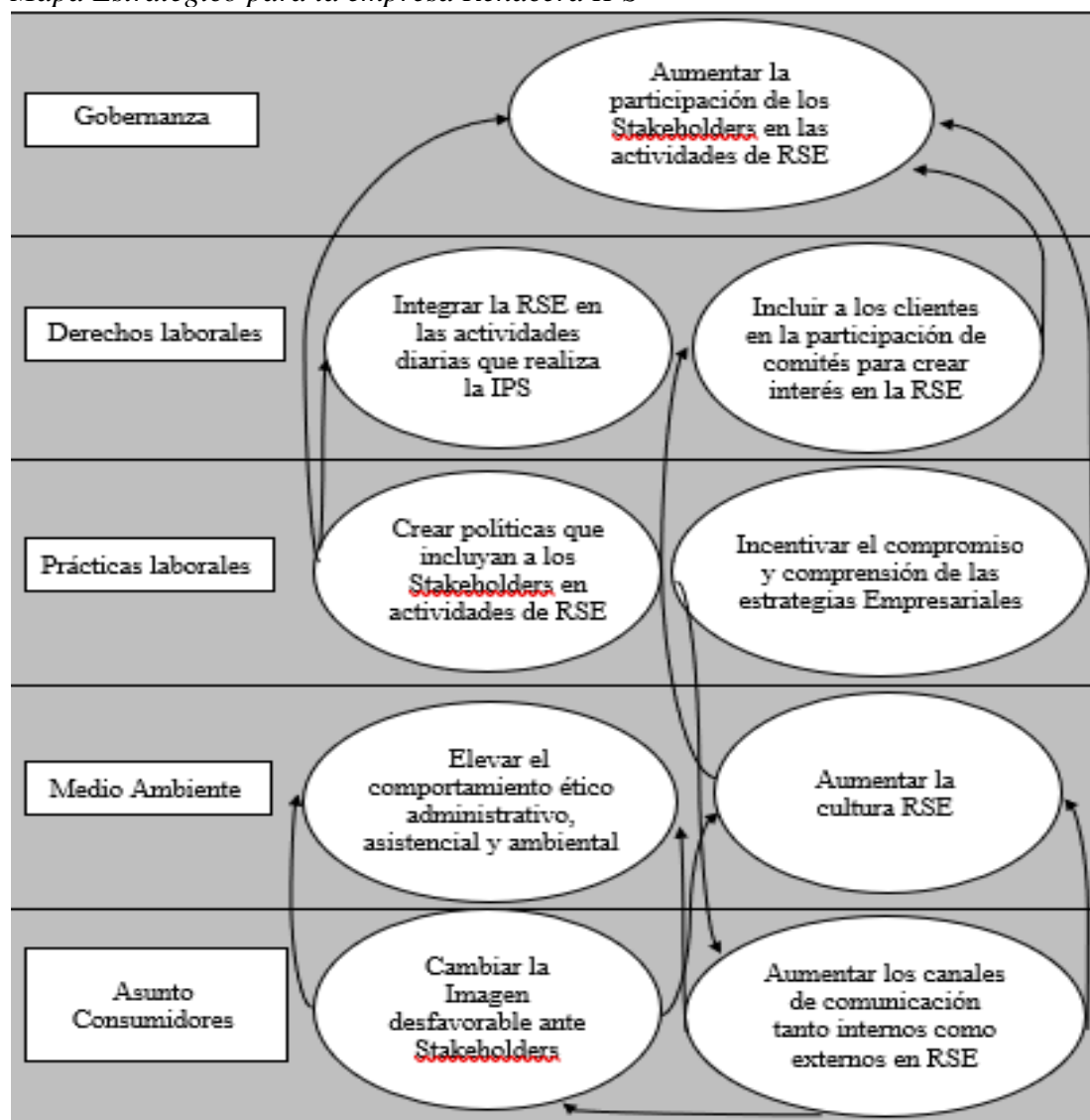
### Mapa Estratégico

A continuación, se presenta el mapa estratégico de la IPS Renacerá el cual está estructurado con las 7 áreas fundamentales las cuales se caracterizan de la ley ISO 26000 en

donde se destaca el bienestar laboral para los colaboradores que hacen parte de la IPS en donde se puede evidenciar que es necesario aumentar la participación de los Stakeholders al igual que la inclusión de los clientes de los diversos comités que hacen parte de la RSE para lo cual es importante crear compromisos al igual que mejorar las estrategias empresariales, esto con el fin de mejorar la imagen corporativa de la IPS. (Ver Figura 3).

### Ilustración 6

Mapa Estratégico para la empresa Renacerá IPS



Fuente. Elaboración propia

## **Plan de Mejoramiento**

Es bien sabido, que el plan de mejoramiento es una herramienta esencial para identificar las falencias administrativas que requieren ajustes, cambios, creación de procesos y procedimientos, que determinan actuaciones concretas tendientes a corregir las situaciones evidenciadas, que afectan el cumplimiento eficaz y eficiente en la aplicación de la norma ISO 26000.

### **Plan de Acción y de Seguimiento**

El plan de acción consiste en determinar las acciones o pasos hacia las metas que establece la empresa, para ello tiene que diseñar unos objetivos estratégicos y unas estrategias que permita alcanzar aquellos objetivos planteados. Es decir, que el seguimiento tiene como objetivo evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos, allí se identifica la dinámica o problemas que impiden el avance propuesto al inicio del plan de acción, esto permite aplicar las correcciones necesarias sobre la marcha.

La dimensión económica busca medir el desempeño económico de la organización, sabiendo que las empresas tienen un objetivo principal y obtener ganancias económicas, el plan de acción en esta dimensión es crear un objetivo con diferentes estrategias que permita mejorar cada vez más esta situación.

### **Tabla 2**

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
------------------	-----------------------------	-------------------	--------------	--------------	------------------

<b>Económica</b>	Diversificar los servicios en busca de incrementar los ingresos	Llegar a más segmentos del mercado, en zona de influencia o zonas aledañas con nuevos servicios	1 año	\$5.000.000	Servicios actuales/servicios nuevos *100
	Evaluar nuevos proveedores en busca de obtener mejores resultados	Realizar una evaluación de nuevos proveedores en busca de obtener productos de mejor calidad al mismo precio	1 año	\$3.000.000	Proveedores evaluados / nuevos proveedores *100
	Implementar convenios de servicio con las entidades estatales	Realizar convenios con la alcaldía de Villavicencio y la alcaldía del meta, para prestar servicios de salud a personas de bajos recursos económicos	1 año	\$1.000.000	Total, personal atendido / total personal atendido por convenios *100

*Nota. La tabla hace referencia a la dimensión económica, compuesta por el objetivo estratégico, las estrategias el costo para implementar la estrategia, plazo para ejecutarla y el indicador muestra el cumplimiento del objetivo después de un año.*

*Fuente: Elaboración propia*

La dimensión social busca medir el desempeño de la organización en el tema social, que planes y estrategias implementa en su entorno, con las personas de influencia directa e indirecta y todos los grupos de interés.

### **Tabla 3**

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
------------------	-----------------------------	-------------------	--------------	--------------	------------------



<b>Social</b>	Aumentar la participación de los grupos de interés en las actividades de RSE	Aumentar los canales de comunicación con los grupos de interés e involucrarlos en actividades de la empresa	1 año	\$2.000.000	Reuniones periódicas con los grupos de interés
	Implementar proyectos sociales que involucren a los grupos de interés.	Gestionar recursos económicos necesarios para lograr la ejecución de proyectos relacionados en la parte social.	1 año	\$1.000.000	Proyectos sociales ejecutados del presente año / proyectos sociales ejecutados del año anterior * 100
	Incentivar a las personas a realizar actividades recreativas con el fin de mejorar la salud.	Plan de ejecución en el cual se contemple las actividades a realizar durante el año	1 año	\$1.000.000	# de actividades realizadas durante el año / # de actividades realizadas en el año anterior * 100

*Nota. La tabla hace referencia a la dimensión social, compuesta por el objetivo estratégico, las estrategias el costo para implementar la estrategia, plazo para ejecutarla y el indicador muestra el cumplimiento del objetivo después de un año*

*Fuente: Elaboración propia*

La dimensión ambiental busca medir el desempeño de la organización en temas ambientales, hoy más que nunca, el tema medioambiental tiene que estar en la agenda de toda organización y que el medio ambiente hace parte de la vida activa de las personas

#### **Tabla 4**

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
------------------	-----------------------------	-------------------	--------------	--------------	------------------

<b>Ambiental</b>	Disminuir el consumo de productos a base de plástico de un solo uso.	Comprar productos de uso duradero, ya sean de plástico, vidrio u otro material de uso permanente	1 año	\$2.000.000	Cantidad de consumo de plásticos en la actualidad/ Cantidad de plástico utilizados durante un año.
	Crear programas que permitan hacer un reciclaje de forma segura y oportuna brindando bienestar y salud para el entorno.	Realizar capacitaciones de forma continua a todo el personal de la IPS, igualmente se adelantarán campañas informativas y se señalarán los lugares para reciclar los desechos de acuerdo con su clasificación.	De 3 a 6 meses	\$3.000.000	Cantidad de desechos en la actualidad / cantidad de desechos después de la campaña *100
	Realizar contratos y convenios con empresas que reciclan este tipo de desechos hospitalarios.	Se crearán campañas de concientización para el buen uso de los diferentes dispositivos, permitiendo que el contratista pueda cumplir con su función programada.	1 año	\$1.000.000	Cantidad de convenios en la actualidad / cantidad de convenios después de la estrategia *100

**Nota.** La tabla hace referencia a la dimensión ambiental, compuesta por el objetivo estratégico, las estrategias el costo para implementar la estrategia, plazo para ejecutarla y el indicador muestra el cumplimiento del objetivo después de un año

**Fuente:** Elaboración propia

## Conclusiones

La empresa IPS Renacerá, cumple a medias, con la responsabilidad social empresarial, ya que en la dimensión medio ambiental tiene políticas claras, pero en referencia al grupo de interesados no existe una política que permita integrarlos y hacerlos sentir como miembros activos de la organización ya que esto es fundamental para cualquier empresa que quiera ser competitiva, por último, los derechos humanos dentro de la organización tiene muchas falencias, primero no se tiene en cuenta personas con alguna discapacidad ni tampoco tiene políticas antidiscriminatorias.

En este trabajo se evidencia la importancia de poder aplicar la norma ISO 26000, con el fin de poder dar solución a los diversos problemas que tiene la IPS Renacerá con respecto a su gestión administrativa, buscando dar soluciones de forma global en donde se permite darle importancia requerida a la responsabilidad social de todos los stakeholders.

Se identifica diferentes falencias dentro de la organización, como principal la escasa participación de los grupos de interés en cuanto a la RSE, se realiza un diagnóstico detallado dentro de la organización en las diferentes áreas del servicio al cliente, atención del usuario, consultas y gestión administrativa, se busca una solución orientada de forma más objetiva y efectiva en donde se da una solución rápida y eficaz, para esto se implementan políticas y estrategias que permiten la construcción de bases sólidas a nivel administrativo, prestación de servicios de forma profesional con alta calidad y responsabilidad por parte de los funcionarios de las diferentes áreas de esta IPS, para ello es necesario capacitar y orientar a todo el personal brindándoles seguridad laboral, lo cual mejora el desempeño y compromiso de todo el personal, poder lograr la competitividad en el sector de la salud.

Como conclusión la RSE se constituye como la oportunidad para que las organizaciones actúen de forma ética y puedan aportar al desarrollo sostenible. En el caso de la empresa Renacerá IPS le permite prestar sus servicios especializados con calidad y cumplimiento en la contaminación ambiental, realizando buenas prácticas para el bienestar de sus empleados y la sociedad, los aportes a la sociedad por parte de las empresas ya no solamente se basan en producir riqueza y generar empleo, sino que han ido evolucionando a medida de las exigencias de un público cada vez más preocupado por los problemas ambientales y sociales, este ejercicio académico concluye que las empresas deben mejorar su relación con la sociedad debido a que las acciones positivas realizadas a menudo con mucho esfuerzo e intenciones nobles no son siempre valoradas por las comunidades y esto es a razón de no comunicar la información de forma pertinente en cuanto a los proyectos y actividades que los involucra.

## Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.  
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.22/46141>
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ZPviEz6RUCwJ:https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/download/4296/3684/+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99. <https://www.redalyc.org/pdf/859/85938024003.pdf>
- Cajiga, J. F. (s.f.). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Cemefi Centro Mexicano para la Filantropía.  
[https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Calvo, P. (diciembre de 2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-66492014000200008#\\_ftnref10](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008#_ftnref10)

- Cardona, A. O. (19 de julio de 2017). La República. La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179>
- Castellanos Cruz, R. (19 de septiembre de 2011). Rol del Estado y responsabilidad social empresarial. <https://www.gestiopolis.com/rol-estado-responsabilidad-social-empresarial/>
- Cávala. (2018). Principios de responsabilidad social según ISO 26000. <https://responsabilidad-social-corporativa.com/principios-de-responsabilidad-social-segun-iso-26000/>
- Chávez Gutiérrez, M. R. (2011). Los referentes conceptuales del desarrollo social. IXAYA Revista Universitaria de Desarrollo Social, 41.
- De la Cruz Ruiz, P. V. (30 de mayo de 2013). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Máster Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>
- De la Cruz, C y 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. <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/6837>
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Fernández Fernández, J. L., & Bajo Sanjuan, A. (2012). *La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad.*

*aDResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 6(6).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3980299>

Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1–18.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842019000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842019000200003)

Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis*

Político, 24(2), 331–352. [http://www.revistapostdata.com.ar/v2/wp-](http://www.revistapostdata.com.ar/v2/wp-content/uploads/2019/11/Gioffreda.pdf)

[content/uploads/2019/11/Gioffreda.pdf](http://www.revistapostdata.com.ar/v2/wp-content/uploads/2019/11/Gioffreda.pdf)

González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 – 52.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>

González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de*

*Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 2019, vol. 21, núm. 1, 243.

González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 77 – 119.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>

Heydari, A., Teimouri, M., & Jamehshooran, B. (2011). «Business ethics and its impact on SCA (Case study Amazon.com) », *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol.3, No.2, pp. 540-552.

ISO26000. (04 de septiembre de 2009). NORMA INTERNACIONAL ISO 26000. GUIA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

<https://www.icesi.edu.co/blogs/paoladministradora/files/2012/06/ISO26000.pdf>

Ivette, A. (09 de febrero de 2020). Desarrollo sostenible. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-sostenible.html>

Latinamerican Post. (14 de febrero de 2019). ¿Por qué toda empresa debe ser sostenible?

<https://latinamericanpost.com/es/26394-por-que-toda-empresa-debe-ser-sostenible>

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

*Pneumatic S.A.* <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales Medina, J. S. (17 de mayo de 2021). El Estado y la responsabilidad Social Empresarial.

<https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/jumormed/2013/05/17/el-estado-y-la-responsabilidad-social-empresarial/>

Morrison, J. (1994). De la planificación estratégica al pensamiento estratégico.

<http://horizon.unc.edu/projects/OTH/2-3.asp>



Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria:

pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0187-358X2009000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-358X2009000200005&lng=es&nrm=iso)

Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*.

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*.

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

Renacerá IPS. (2016). PROGRAMA DE AUDITORIA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD PAMEC. Sistema de Gestión de Calidad. Villavicencio.

Robichaud, F. (20 de febrero de 2012). ISO 26000: 7 materias fundamentales para la

Responsabilidad Social Empresarial: ¿cómo medirlos? <https://www.boreal-is.com/es/blog/responsabilidad-social-iso-26000/>

Rodríguez Daponte, R., Dopico Parada, A., & González Vázquez, E. (2008). La responsabilidad social empresarial un acercamiento a la realidad empresarial de Galicia. pág. 309-324.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2751754>

Roldan, J. (05 de junio de 2019). PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: UNA MATERIA FUNDAMENTAL. <https://pmersegro.com/blog/2019/06/05/practicas-justas-de-operacion-una-materia-fundamental/>

Torrel Martínez, F. (2014). *La excelencia empresarial: las herramientas de calidad total como motor para la gestión del cambio en las organizaciones*. [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/La\\_excelencia\\_empresarial.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/La_excelencia_empresarial.pdf)

Wikipedia. (05 de mayo de 2021). *Sostenibilidad*. 30 de 8 de 2021, de Wikipedia, la enciclopedia libre: <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Sostenibilidad&oldid=135310942>.

Wikipedia. (9 de noviembre de 2021). *Ética*. *Wikipedia, La enciclopedia libre*. <https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%89tica>

## Anexos

### Anexo A Enlace al Código de Ética

[https://www.canva.com/design/DAEwefP5kUw/share/preview?token=2PXBhVFGvqdiJBtX5cVnA&role=EDITOR&utm\\_content=DAEwefP5kUw&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAEwefP5kUw/share/preview?token=2PXBhVFGvqdiJBtX5cVnA&role=EDITOR&utm_content=DAEwefP5kUw&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton)

### Anexo B. Formato de Recolección de Información

#### Anexo 1 Formato Entrevista al Gerente

Nombre: \_\_\_\_\_ CC: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_  
 Empresa: \_\_\_\_\_  
 Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

1. ¿Hay objetivos en la IPS RENACERA relacionados a la RSE y cuántos de estos objetivos se han cumplido?
2. ¿La IPS RENACERA promueve la participación de los empleados, clientes y proveedores en las actividades de la IPS relacionadas a la RSE?
3. ¿Tiene indicadores claros de desempeño que son el resultado del diálogo con las partes interesadas?
4. ¿La IPS RENACERA posee algún plan de emergencia ambiental?
5. ¿Qué indicadores usa la IPS RENACERA para medir una competencia leal con otras IPS?
6. ¿La IPS RENACERA tiene y aplica la selección y evaluación de sus proveedores?
7. ¿Entre sus proveedores, la IPS RENACERA incluye a grupos o individuos de la comunidad, tales como, JAC del barrio, cooperativas y organizaciones con proyectos que generan desarrollo para población vulnerable?
8. ¿Tiene una política contra el mal uso de publicidad que perjudique a niños, adolescentes, mujeres, minorías o cualquier individuo en situación de riesgo?
9. ¿La IPS RENACERA tiene políticas o una persona encargada de la atención al cliente?
10. ¿La IPS RENACERA Concientiza y capacita a sus empleados para que respeten los valores y la cultura de la comunidad donde se encuentran?
11. ¿Genera dentro de la comunidad, campañas de educación y/o de interés público?
12. ¿Su empresa realiza apoyos educativos hacia las comunidades?

#### Desarrollo de la entrevista

**Anexo 2****Formato Entrevista a la Jefe Talento Humano**

Nombre: \_\_\_\_\_ CC: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

1. ¿La IPS RENACERA cuenta con comités o un responsable para cuestiones éticas?
2. ¿Los empleados de la IPS RENACERA están familiarizados con el código de ética, aplicándolos en su trabajo diario?
3. ¿La IPS RENACERA ha contratado a personas en condición de discapacidad?
4. ¿La IPS RENACERA tiene políticas explícitas para la no discriminación de raza, edad, género, religión y orientación sexual?
5. ¿La IPS RENACERA realiza encuestas para medir la satisfacción de los funcionarios en temas de remuneración y beneficios?
6. ¿La IPS RENACERA ofrece algún tipo de auxilio o ayuda a sus colaboradores, tales como, bonos, auxilios médicos, plan funerario, educativo, familiar?
7. ¿La IPS RENACERA promueve pausas activas y tiene programas para combatir el estrés en los funcionarios?
8. ¿La IPS RENACERA le suministra los equipos de seguridad requeridos para su cargo?
9. ¿La IPS RENACERA tiene una política o una persona responsable en el área de medio ambiente que participa de sus decisiones y el cuidado del medio ambiente?
10. ¿Tiene una política contra el mal uso de publicidad que perjudique a niños, adolescentes, mujeres, minorías o cualquier individuo en situación de riesgo?

**Desarrollo de la entrevista**

--