

**Propuesta estratégica para la RSE de la compañía DENTIX zona cafetera enfocado
al desperdicio de papel**

Yenny Lorena Fandiño

Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Administración de Empresas
Marzo del 2022

**Propuesta estratégica para la RSE de la compañía DENTIX zona cafetera enfocado
al desperdicio de papel**

Yenny Lorena Fandiño

Judith Cristina Caicedo

Asesora

Universidad Nacional Abierta y a distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Marzo del 2022

Resumen

La finalidad de este trabajo es el estudio, profundización y aplicación de la responsabilidad social empresarial de ahora en adelante RSE. Se trabajará sobre la empresa DENTIX zona eje cafetero, se pretende implementar medidas a algunas acciones que se están realizando y que afectan de manera negativa a nivel económico, social y ambiental a toda una sociedad.

Se realizó una investigación que detecto posibles vacíos en la aplicación de la norma ISO2600, se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa, para de esta forma generar un plan de acción para comprometer a todos los involucrados, logrando los objetivos planteados para disminuir los impactos negativos desde la responsabilidad y respeto como seres humanos.

Se analizará como las políticas Sociales, Ambientales y económicas en cualquier compañía debe estar acompañada de una forma correcta y basadas en las RSE, esto las hará más competitivas y podrá generar una mayor confianza esto impedirá un riesgo reputacional que afecta tanto al sector salud.

Palabras claves: Sector salud, Ética, política ambiental, responsabilidad social, sentido de pertenencia.

Abstract

The purpose of this work is the study, deepening and application of corporate social responsibility from now on CSR. Work will be carried out on the DENTIX company in the coffee zone, it is intended to implement measures to some actions that are being carried out and that negatively worsen an entire society at an economic, social, and environmental level.

An investigation was carried out that detected possible gaps in the application of the ISO2600 standard, a qualitative and quantitative methodology was extracted, in order to generate an action plan to commit all those involved, achieve the objectives set to reduce impacts from negative responsibility and respect as human beings.

It will be analyzed how the Social, Environmental and economic policies in any company must be accompanied in a correct way and based on CSR, this will make them more competitive and will be able to generate greater confidence, this will prevent a reputational risk that affects both the health sector.

Keywords: Corporate social responsibility (CSR) -Ethic –Framework Reputational risk .

Resumen Analítico Especializado

Tabla 1.
Resumen analítico especializado Dentix eje cafetero.

Titulo	Propuesta de mejoramiento estratégico para la RSE en la clínica Dentix eje cafetero enfocado en el desperdicio de papel.
Autores	Yenny Lorena Fandiño.
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado.
Asesor	Judith Caicedo.
Año	2022
Palabras clave	Objetivos, estrategias, RSE, problemáticas, ISO 26000, políticas ambientales.
Resumen	<p>El siguiente documento se compone del diagnóstico, las problemáticas, objetivos y posibles soluciones realizados a la compañía DENTIX eje cafetero, con la aplicación de la metodología marco, buscando estrategias que den posibles soluciones que le permitan a la empresa ser socialmente responsable. Se realizó una investigación que detectó posibles vacíos en la aplicación de la norma ISO2600, se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa, para de esta forma generar un plan de acción para comprometer a todos los involucrados, logrando los objetivos planteados para disminuir los impactos negativos desde la responsabilidad y respeto como seres humanos.</p> <p>Se presenta un código de ética en el que se basa para el seguimiento que se hizo para presentar el plan de acción.</p>
Problema de investigación	Bajos niveles de divulgación y participación en la concientización de la RSE ISO 26000 en DENTIX Colombia.
Metodología	Descriptiva cuantitativa y cualitativa.
Principales resultados	<p>Se logran ver tres acciones.</p> <p>Fortalecer el equipo de RSE para la correcta planificación de actividades y promover el cumplimiento del cronograma de RSE.</p> <p>Elaborar una comunicación estratégica y cultural, similitud de los intereses económicos y la responsabilidad social con el medio ambiente.</p>
Conclusiones	<p>Materia fundamental Medio Ambiente, la empresa tiene un programa específico para el manejo de residuos químicos según las políticas de salud, pero no se tienen procedimientos ni planes de mejoras. Es necesaria una implementación de políticas claras y planes de capacitación basados en las RSE, en la Norma ISO2600.</p> <p>Norma ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed1:v1:es Norma ISO (2010). ISO 26000.</p> <p>Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf</p>
Referencias	<p>Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2014). Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 17-23, 30-31. Recuperado de http://observatoriorsc.org/wpcontent/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf</p> <p>Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 48-50. Recuperado de http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=84983&lang=es&site=eds-live</p>

Nota. Resumen analítico DENTIX
Fuente. Elaboración propia

Tabla de Contenido

Introducción.....	10
Problema.....	10
Objetivos.....	11
Marcos Referenciales.....	12
Marco conceptual.....	12
Marco Teórico.....	14
Marco institucional.....	17
Marco Legal.....	20
Resultados.....	23
Diagnóstico.....	23
Matriz de Marco Lógico.....	25
Plan de Mejoramiento.....	29
Conclusiones.....	33
Referencias.....	34
Anexo A Y B.....	35

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Resumen analítico especializado</i>	5
Tabla 2. Stakeholders	25
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	30

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Estructura organización</i>	19
Figura 2. <i>imagine RSE</i>	20
Figura 3. <i>Arbol de problemas</i>	26
Figura 4. <i>Arbol de objetivos</i>	27
Figura 5. <i>Arbol estrategico</i>	28

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética	31
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	31

Introducción

En términos generales, la **Responsabilidad Social Empresarial** asienta sus pilares en el respeto al medio ambiente y en los beneficios sociales a sus propios stakeholders, esto dando un valor añadido en cada proceso y en su razón de existir.

Los involucrados están muy enfocados (algo de primordial importancia), en cumplir cada una de las normas; a nivel de establecimiento médico y como estas se dan rigurosamente, por lo cual desperdiciar papel en fotocopias, carpetas, recibos etc., es percibida como un pequeño problema sin mayores consecuencias, lo que aflora en la investigación una ausencia total de sentido de pertenencia y un desconocimiento total de las consecuencias económicas y ecológicas de este desperdicio.

Una de las principales preocupaciones durante la investigación, es que existen políticas desde la oficina central, que no se han sabido difundir y no se han respetado por lo cual es innegable que dentro de nuestra estrategia debe existir el “causa y consecuencia”, por lo cual será indispensable analizar los indicadores que nos permita atacar el problema de raíz y entender las consecuencias, así como lograr los objetivos.

Por otra parte, Profundizar sobre la ISO 26000 integrando la RSE en la empresa seleccionada, fue un interés académico, demostrar con herramientas de análisis los resultados obtenidos en lo social, Económico y ambientales, logrando los objetivos que nos planteamos.

Problema : (Identificado en el marco lógico)

Desperdicio en el papel de impresión en las clínicas Dentix zona cafetera Implementar Adecuadamente la RSE en la compañía Dentix zona cafetera.

Objetivos

Objetivo General

Establecer procedimientos que permitan una mejor eficiencia en la utilización del papel de impresión en las clínicas DENTIX eje cafetero, incluyendo estrategias que faciliten una adecuada política ambiental.

Objetivos Específicos

Identificar los procesos que generan un mayor gasto de papel con el fin de diseñare implementar estrategias de solución inmediata.

Buscar soluciones digitales y de esta manera minimizar al maximo el uso del papel.

Proponer alternativas de solución que aumenten los recursos para el desarrollo sostenible.

Realizar un diagnóstico para la identificación de problemas, para el desarrollo delas actividades encaminadas al desarrollo social, económico y ambiental.

Buscar un plan de acción para capacitar en la norma ISO2600.

Marcos Referenciales

Marco conceptual

Se recopila y expone los conceptos fundamentales para el desarrollo de la investigación, es de gran importancia al ser una herramienta analítica con variaciones y contextos.

Ética Empresarial: Son los valores con los cuales una organización hace cumplir sus políticas, buscando ofrecer bienestar a sus colaboradores, y de la manera más honesta y responsable a todos los demás involucrados.

Pensamiento Estratégico: Es el razonamiento con el que se busca dar solución a posibles problemas que pueden llegar a suceder, la idea es buscar sobrellevar con éxito acciones o procesos inesperados.

Desarrollo Social: Es la mejora a través del tiempo de la vida de una población en los ámbitos de salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad, empleos salarios etc. principalmente.

Desarrollo Sostenible: Es buscar satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, buscando un equilibrio entre la economía, lo social y el ambiente.

Excelencia Empresarial: Es la mejora continua de todos los procesos para alcanzar la excelencia en todos los resultados de una empresa.

Grupos de Interés: Son un grupo de personas u organizaciones que están organizadas que tiene objetivos comunes, busca la realización de necesidades mediante sus actividades profesionales.

Sostenibilidad: satisfacer las necesidades actuales sin afectar a las generaciones futuras, garantizando un equilibrio entre lo económico, el medio ambiente y el bienestar social.

Estrategia: Es la planificación de las acciones y el uso de recursos para lograr una meta.

Gerencia Estratégica: Es definir el direccionamiento del un negocio a futuro, esta debe estar alineada con los valores de cada organización.

Marco Teórico

La Responsabilidad Social Empresarial RSE, se define como una contribución activa y voluntaria que busca el crecimiento económico desarrollando lo social por parte de las organizaciones, con el fin de mejorar la situación competitiva y generar el cumplimiento de los lineamientos, enfocándose en la responsabilidad moral que una entidad debe cumplir de acuerdo con su naturaleza. (Leisa, 2016).

El término RSE es un término relativamente nuevo, es un concepto que ha adquirido mucha importancia en la sociedad, No existe una definición única acerca de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sino que se trata de un concepto en permanente evolución y desarrollo” (IARSE, 2004), su aparición se remota a los años 70`s cuando los problemas ambientales y sociales consecuencia de la práctica de muchas industrias se comenzaban a escuchar, se creía que las empresas no tenían la obligación de pensar en lo social y mucho menos en el medio ambiente ya que su razón de ser solo estaban para producir ganancias y los pocos que se atrevían a visibilizar el tema eran vistos como un grupo de “jóvenes desocupados” que hablaban de temas sin tener el conocimientos, estas malas prácticas ya habían sido detectadas por profesionales de diferentes áreas, bajo la mirada descarada de directivos y gobiernos.

Una clara evidencia de lo que sucedía en esa época frente a la responsabilidad social, son las teorías de Milton Friedman (1970) quien decía que la única responsabilidad de la empresa consiste en utilizar sus recursos en actividades encaminadas a incrementar los beneficios de los accionistas (Friedman fue uno de los grandes economistas modernos, premio nobel), hace hincapié en su rechazo a la responsabilidad social de la empresa, Friedman establece que no puede hablarse estrictamente sobre RSE ya que, quienes adquieren responsabilidades son las personas y no

corporación artificial, Muestra de ello es la creación del Global Reportan Inactivé en 1997, iniciativa que gracias al trabajo conjunto de la Organización No Gubernamental CERES (Coalitionfor Environmentally Responsible Economies) y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas parael Medio Ambiente), se orienta a fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las Memorias de Sostenibilidad. La empresa, la sociedad y el Gobierno han cambiado estos primeros papeles y ahora están encaminados en lograr que su actuar este en conjunto en beneficio de la sociedad.

Díaz, N. (2014) en la Revista Daena, expone que la RSE, no es solamente el cumplimiento jurídico de las normas establecidas sino, también invertir más en el capital humano ya que la experiencia adquirida con la inversión de tecnologías y práctica comerciales y ambientales puede aumentar la competitividad de las empresas, no solo puede quedar en documentos y burocracia para poder realizar procesos, debe ser un tema de ética personal y profesional de cada ciudadano,

La Unión Europea ha sido un punto muy importante para estos cambios, en el Libro Verde titulado“Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, lo deja claro y es una especie de manual y una práctica obligatoria en la competitividad. También la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en sus Líneas Directrices para EmpresasMultinacionales entiende la RSC como un elemento clave para la búsqueda de nuevas oportunidades para la empresa (OCDE, 2000)

Aún queda mucho trabajo, pero es innegable lo mucho que se ha avanzado en los últimos años, poco a poco se ha entendido que el beneficio económico no puede ser más importante que el beneficio social y ambiental. El compromiso de los stakeholders en donde se mantenga un clima organizacional genuino que manifieste en el actuar los valores de la empresa, las practicas honestas y transparentes, imponer altos estándares en el comportamiento de los colaboradores, y que los valores éticos sean inculcados en el proceder de ejecutivos y directivos

Mallen Baker, en un artículo en su blog ([Will the new un development goals help or kínder business sustainability](#)) cuando hablando de la magnitud y complejidad de los ODS dice: “Los mejores líderes empresariales pueden atestiguar que la manera más efectiva de lograr cambios es simplificar la esencia de la tarea a metas que lleven naturalmente a la acción correcta.

Marco institucional

Dentix es una compañía con orígenes en España de servicios odontológicos, específicamente clínicas odontológicas. Fundada En el año 2010 por DR Ángel Lorenzo, a Colombia llega en el año 2014.

Es una empresa familiar, con un modelo de negocio basado en clínicas propias y no en franquicias. En la actualidad cuenta con 287 clínicas en el mundo y una red de empleados compuesta por un total de 5.687 personas, de las que el 80% aproximadamente son mujeres.

Su punto diferenciador es una primera consulta totalmente gratis, en donde se le permite al paciente conocer un tratamiento y darle diferentes opciones de pago, se parte de la idea que la salud y la estética bucal, debe ser contemplada para todos sin importar el nivel.

Sector: Salud, clínicas dentales.

Ubicación: Manizales, Pereira y Armenia.

Misión

Implantar y desarrollar un nuevo concepto de odontología multidisciplinar, capaz de ofertar y realizar todo tipo de tratamientos dentales, y teniendo como objetivos principales:

- Solucionar los problemas bucodentales de nuestros pacientes, brindando las mayores facilidades.
- Concienciar a la sociedad de la importancia y necesidad de cuidar la salud bucodental, a través del seguimiento y la prevención.
- Investigar y desarrollar nuevas técnicas y materiales que permitan dar soluciones a todos los tratamientos que se realizan en nuestra clínica.

Visión

Clínica Dentix, es una organización que pretende ser un referente para seguir dentro del sector de la odontología, por la calidad de su trabajo y por el trato humano.

Para ello hacemos hincapié en el trato preferente a nuestros pacientes, poniendo todo nuestro saber hacer para solucionar de la forma más satisfactoria sus problemas de salud dental.

Valores

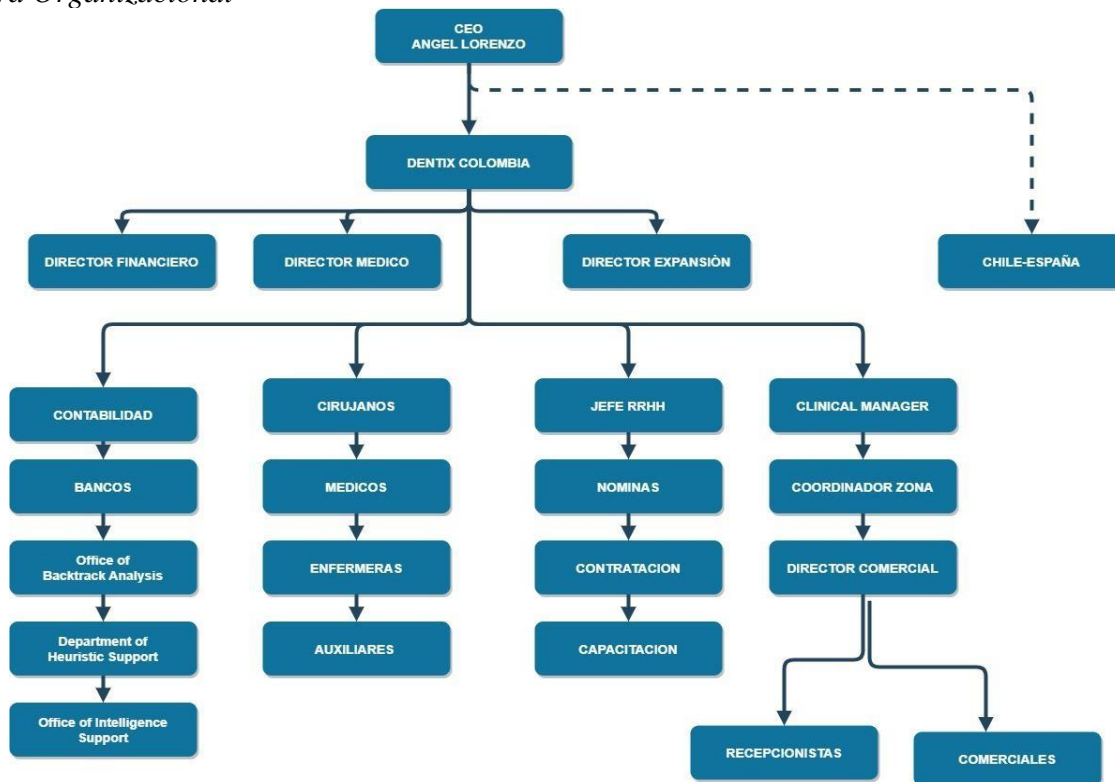
Los valores de Dentix Colombia promueve entre sus pacientes y empleados se pueden resumir en la búsqueda continua de resultados que satisfagan a todos los miembros de nuestra organización, siempre teniendo en cuenta a nuestros pacientes.

Reconociendo como miembros a todos los colaboradores, empleados, proveedores, etc., que mes a mes colaboran o desarrollan su labor profesional en nuestro centro.

Clínica Dental DENTIX, pretende promover la cultura de la salud bucodental, enseñando y orientando a la sociedad hacia un mejor cuidado de nuestra boca.

Estructura Organizacional

Figura 1
Estructura Organizacional



Nota. Representación gráfica de la clínica DENTIX
Fuente. autoría propia.

Marco Legal

DENTIX tiene todas las normativas rigen bajo la normativa nacional que establece un marco a seguir por parte de las instituciones prestadoras de salud y los profesionales independientes, esta vela por un sistema de calidad en atención a salud por eso ahí optado por implementar los 17 objetivos de la RSE. (véase figura2)

Figura 2 objetivos de la RSE.



Imagen 2. Fuente: <https://images.app.goo.gl/q7uSRrpWSdWwkahV7>

Al adoptar la ISO 26000, la empresa u organización se compromete a ser coherente con la normativa internacional de comportamiento. La ISO 26000 aborda siete materias fundamentales de la responsabilidad social, cada una de las cuales contemplan acciones y expectativas relacionadas.

1.-Gobernanza: Directrices y practicas con las que la clínica se regirá, basada en sus valores y en la pedagogía para que cada uno de sus involucrados actúe acorde a las RSE, esta será base en la manera en la que las clínicas actúen en sus actividades comerciales y laborales. (y más en una empresa que mezcla el factor económico con el factor salud).

2.-Derechos Humanos: Los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico,color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Estos están institucionalizados principalmente en la Carta Internacional de Derechos Humanos 1, y los Principios y Derechos Fundamentales dela Organización Internacional del Trabajo (OIT) los trabajadores que son tratados con dignidad y respeto tienen más probabilidades de ser productivos y permanecer leales a un empleador

3.-Prácticas Laborales: Se deben establecer grupos que desarrollen planes pedagógicos y políticasclaras que estén para hacer cumplir todos los protocolos de las RSE.

4.-Medio Ambiente: Mantener las instalaciones de la Clínica en excelente estado, protegiendo el medio ambiente, con la tecnología biomédica requerida, de manera que se logre un entorno seguroy acogedor para el cliente interno y externo

5.-Prácticas Justas de Operación: En las clínicas se realizarán las actividades con coherencia entre la acción y los valores, y siempre estaremos para actuar al margen de las autoridades competentes,nuestra obligación es actuar con ética y respeto con las demas organizaciones, por lo promovemos a nuestros empleados acerca de la importancia de cumplir los protocolos.

6.-Asuntos de Consumidores: Se crearán Campañas de información en medios físicos y en las redes sociales, con lo que haremos divulgación de nuestras prácticas y en un canal directo de atención a clientes dividido en área salud y área servicio.

7.-Participación y desarrollo de la Comunidad: DENTIX es española, pero las clínicas que ejercen en territorio colombiano deben adaptarse a las características culturales, historias y políticas de la comunidad en donde se encuentren ubicadas. Siguiendo este principio, una organización no puede desconocer las costumbres de la zona donde opera, ni los acontecimientos pasados que influyen en el comportamiento de las personas que viven en esa comunidad.

Resultados

Diagnóstico

Para el diagnóstico utilizare el método de la entrevista, la aplicare a 5 áreas diferentes de la clínica dividida a 17 empleados entre directivos, auxiliares, odontólogos, directivos y personal de recepción y de recursos humanos.

Se resalta que dentro de las clínicas se evidencia un trabajo en equipo muy fuerte y los mandos a pesar de que están definidos, se maneja la política de que todos deben saber el funcionamiento de los cargos de cara al público, por lo cual una vez a la semana los directivos deben estar en la recepción.

Con este método de investigación, se pretende conocer los resultados de las siguientes variables

RSE:

Indicador 1.

- Cultura Organizacional. (conocen la cultura organizacional / # de empleados) * 100.

Resultado esperado. 75%

Indicador 2

- Prácticas laborales:

Horas trabajadas (Total Horas extras / Total Horas laboradas) * 100.

Resultado esperado. < Al 15%

Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo)

Indicador 3.

- Medio Ambiente:

Reciclaje. $(\text{Total de Kilos de Reciclaje} / \text{Total de Kilos de desperdicios}) * 100$

100. Resultado esperado. $> 70\%$.

• Indicador 4.

- Asuntos de consumidores:

Indicador 4 seguridad en la información. $(\text{procesos sobre la documentación de los pacientes} / \text{procesos}) * 100$. Resultado

Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo)

• Indicador 5.

- Derechos Humanos:

. Inclusión laboral. $(\text{políticas en contra de discriminación por discapacidad, raza, religión, edad, preferencia sexual} / \text{total de empleados}) * 100$. Resultado esperado = al $> 10\%$

Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo)

Nota: estadística entregada por uno de los encuestados (Ver anexo)

Matriz de Marco Lógico

Stakeholders

A continuación, se presentan los principales grupos de interés de la empresa DENTIX que aportarán al plan de mejoramiento RSE. (ver tabla 2)

Tabla 2

Stakeholders

INTERNOS	
Empleados	<p>Generar sentido de pertenencia al establecerse vínculos emocionales con la clínica.</p> <p>Mayor compromiso (mejora de la productividad) Mejora del clima laboral.</p> <p>Buena reputación dentro del cliente interno que son todos los colaboradores</p>
Pacientes	<p>Disminución del riesgo reputacional.</p> <p>Seguridad en los datos e información confidencial.</p> <p>Mejora de la aceptación de los productos y servicios.</p> <p>Mejora en autoestima y salud derivados de los buenos resultados.</p>
Directivos	<p>Disminución del riesgo reputacional.</p> <p>Seguridad en los datos e información confidencial.</p> <p>Mejora de la aceptación de los productos y servicios.</p> <p>Mejora en autoestima y salud derivados de los buenos resultados.</p>
Proveedores	<p>Por medio de ellos podremos cumplir los objetivos propuestos por la compañía, generando alianzas que nos ayudan a potenciar permitiéndonos diferenciarnos.</p>
EXTERNOS	
Competencia	<p>Ser referente por la ética y los valores en nuestro proceder.</p>
Comunidad	<p>Para DENTIX es de vital importancia integrarse y al ser una entidad extranjera es prioridad respetar la comunidad y aportar para que el manejo en el tema social y ambiental no solo sea de la clínica</p>
Alcaldía Municipal	<p>Al ser una entidad gubernamental será un aliado para objetivos sociales y ambientales que no solo beneficie a Dentix.</p>

Nota. Stakeholders de la DENTIX

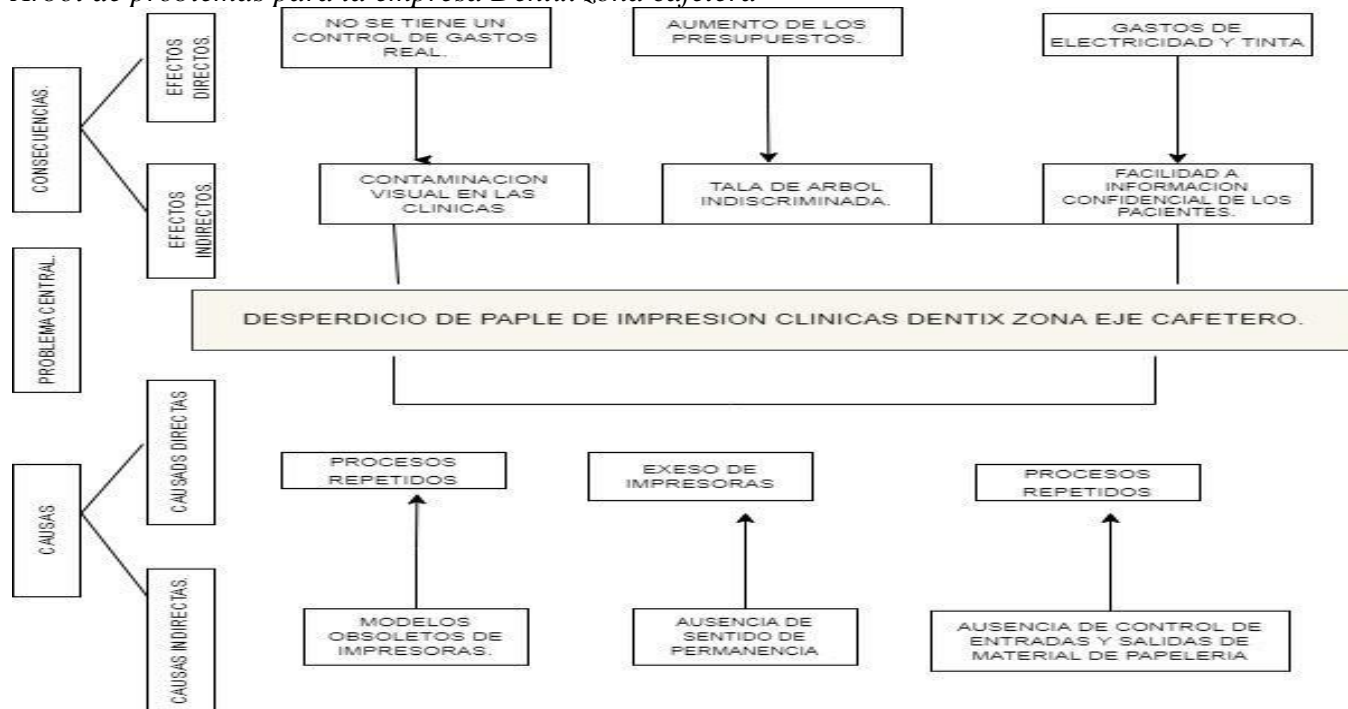
Fuente. Elaboración propia

Árbol del Problema

Árbol de problemas de Dentix eje cafetero, nos permitió identificar cual es la situación actual de la compañía y que aspectos están generando impactos negativos al interior de esta a su vez nos permite analizar las causas y los efectos. (Ver Figura 2)

Figura 2

Árbol de problemas para la empresa Dentix zona cafetera

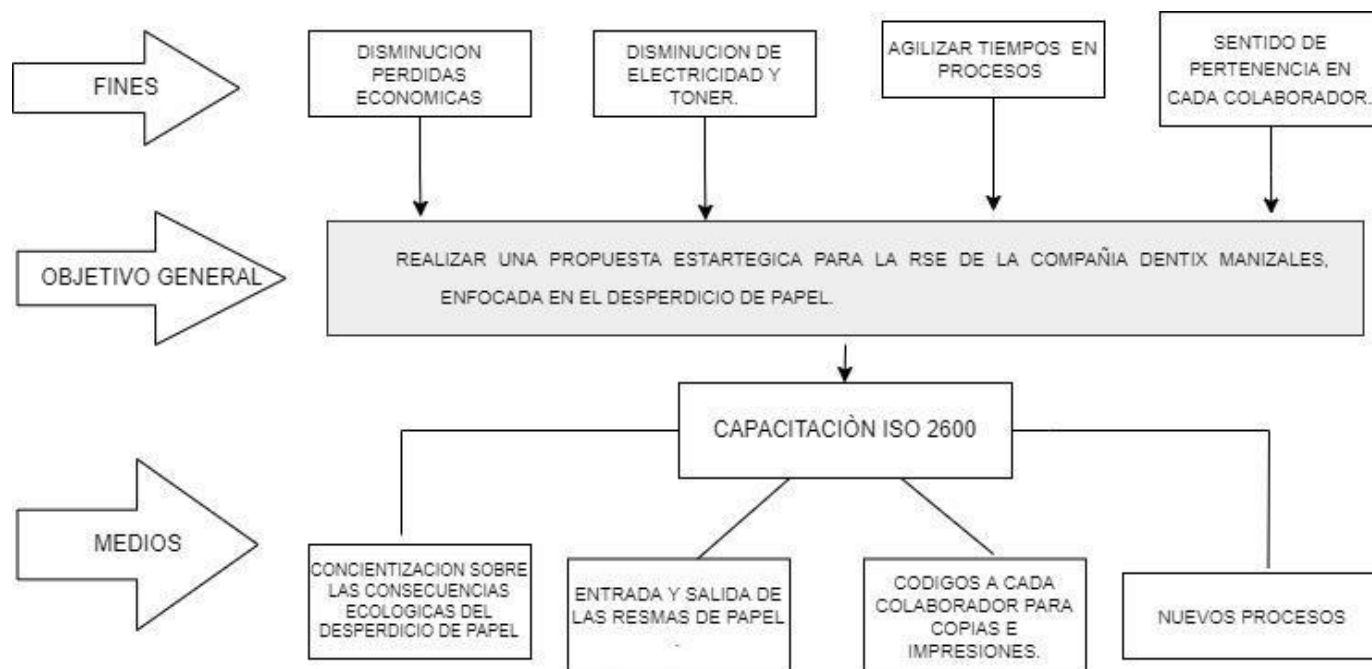


Nota. Árbol de problemas DENTIX
Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

Es un diagrama que se utiliza para definir los criterios de evaluación para buscar diferentes soluciones, enfocado en un objetivo principal.(ver figura 3)

FIGURA 3
Árbol de Objetivos para la empresa Dentix zona eje cafetero.



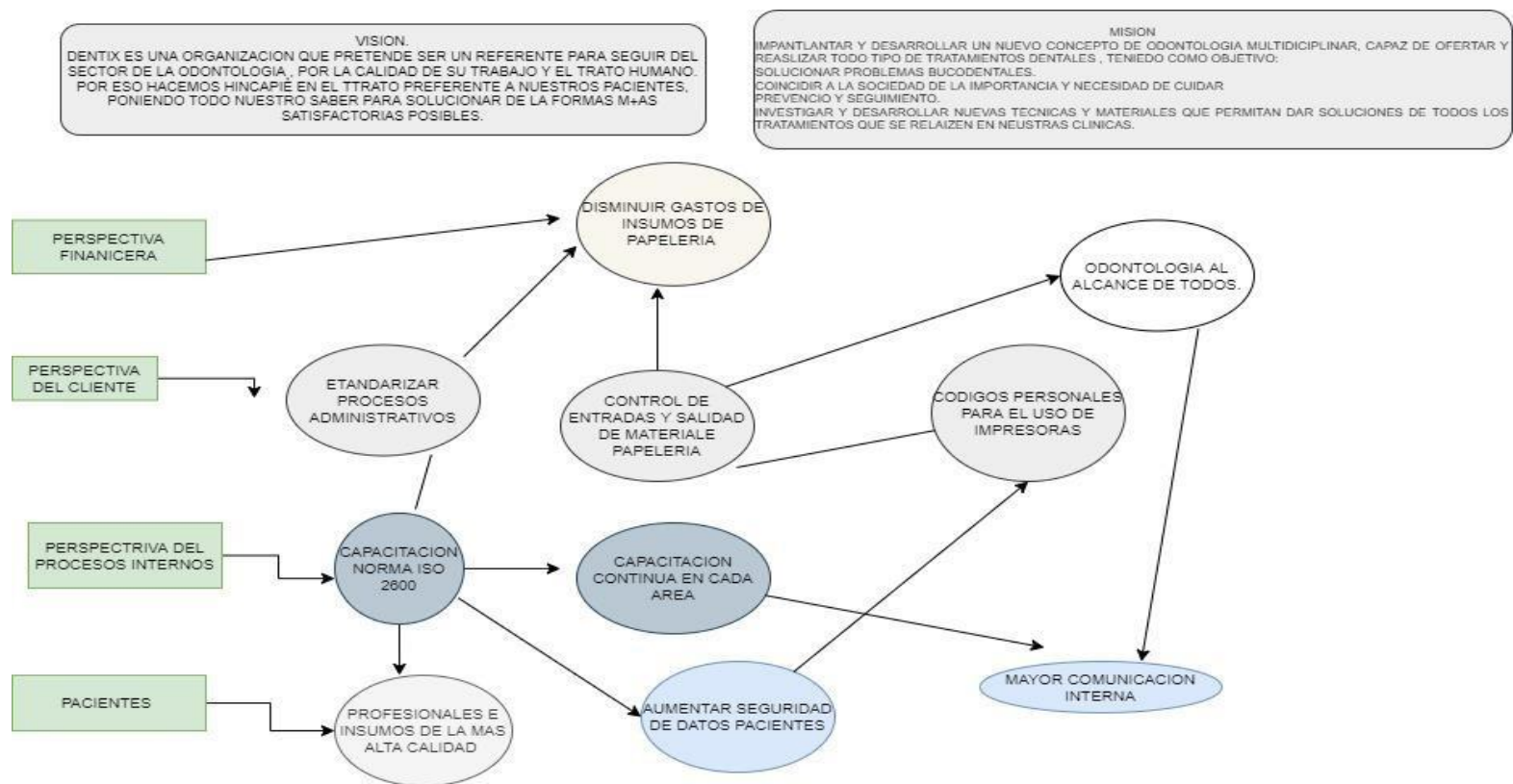
Nota. Árbol de Objetivos DENTIX
Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

Un mapa estratégico es una completa representación visual de la estrategia de una organización (Ver Figura 4).

figura 4.

Mapa Estratégico para la empresa DENTIX



Nota. Arbol estratégico DENTIX

Fuente. Elaboración propia

Plan de Mejoramiento

Al culminar el desarrollo del mapa estratégico para clínicas Dentix (zona eje cafetero), se inicia la elaboración de los objetivos estratégicos para lograr el plan de mejora para solucionar el problema de la investigación, y culminar con el plan de mejora basado en la norma ISO 2600, haremos una serie de estrategias y acciones para lograr los objetivos planteados, definiendo plazos, costos, evaluaciones y unos indicadores de seguimiento, queriendo cumplir al 100% los objetivos que se establecieron para ser muy alcanzables.

El plan de Acción y de Seguimiento para la propuesta estratégica RSE de la compañía Dentix zona eje cafetero se plantean dos objetivos importantes y es el control de entradas y salidas del material de papelería y el cambio de fotocopiadoras, el costo será menor al conseguir un proveedor externo que las rente y se encargue del mantenimiento de estas. (Ver Tabla 3)

Dimensión económica: tiene el objetivo de aumentar la generación de valor de la empresa, la disminución significativa de papel traerá beneficios adicionales en el gasto de electricidad y tintas, se ha establecido por la información recibida en la entrevista (ver en el anexo), esto significa que los objetivos no necesitan una inversión alta, pero si aumentar las utilidades de la empresa. Al digitalizar disminuirémos los procesos y los costes que ellos conllevan. (ver tabla 3)

Tabla 3. Dimensión económica.

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Acabar con el uso de impresoras obsoletas que consumen más electricidad y toner	Contratar empresas externas para rentar impresoras.	6 meses	\$400.000 Mensual *3 clínicas	Se Analiza la cantidad de resmas de papel usadas en el mes para verificar la cantidad que se recicla y evitar malos usos. Porcentaje de cumplimiento = (Cantidad de ítems cumplidos / Total de ítems) * 100

Nota. Tabla dimensión económica Dentix.

Fuente. Elaboración propia

Fortalecer el equipo de responsabilidad social para la correcta planificación de actividades y promover el cumplimiento estas	Definir proveedores plan logísticos -entradas y salidas del material de papelería		30	0	Se Analiza la cantidad de resmas de papel mes para verificar la cantidad que se recicla y evitar malos usos. cumplimiento = (Cantidad de ítems cumplidos / Total de ítems) * 100
---	---	--	----	---	--

Dimensión Social: Se plantea implicar a la comunidad, se establece campañas a nivel interno y externo logrando concientizar e involucrando a los colaboradores con el entorno, logrando un sentido de pertenencia. Para esto se establece cronograma de capacitaciones y convenios con la alcaldía municipal. como objetivo un cronograma de capacitaciones para los colaboradores abordando temas de manejo de residuos y aprovechamiento de estos. (ver tabla 4)

Tabla 4. Dimensión social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Se establece políticas causa efecto sobre el desperdicio.	Divulgación de campañas de concientización para las comunidades a través de visitas a los barrios vulnerables	30 días	\$1.800.000	Numero de aceptaciones / número total de visitas * 100
	Capacitación de los empleados en todos los sectores.	Campanas por medio de videos interactivos sobre la importancia de la RSE Evaluación y revisión de los resultados	30 días	\$6.000.000	Evaluación de cuánto vale traer personal de central

Nota. Tabla dimensión social Dentix.

Fuente. Elaboración propia

Dimensión Ambiental: El eje estratégico se fundamenta en establecer procesos en donde la prioridad será digitalizar los sistemas así tendremos una disminución muy significativa (se estima una reducción de más del 50%) en el desperdicio de papel, de la misma manera establece un solo punto por clínica para impresione y copias con un código personal, así como un control de entradas y salidas del material de papelería , calculamos una disminución de más del 40% en torner así como una disminución en electricidad y un porcentaje adicional de gasto de hojas . Se busca mostrar estas actividades por medio de campañas educativas. (véase tabla 4)

Tabla 5. Dimension ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Zona de impresión y fotocopiado.	Se tendrá un libro de entradas y salidas manejado desde recepción	30	\$500.000	Se Analiza la cantidad de resmas de papel usadas en el mes para verificar la cantidad que se recicla y evitar malos usos.
		Digitalizar la información a mayor escala para evitar el uso excesivo de papel.	6meses	\$12.000.000	Papel Reciclado/cantidad de resmascompradas en el mes X 100 # de Empresas con disposición de residuos peligrosos/ Cantidad de empresas en el entorno con programas de disposición de residuos finales X 100

Nota. Tabla dimensión ambiental Dentix.

Fuente. Elaboración propia

Conclusiones

Al esta establecer una reducción de procesos junto con las nuevas políticas de digitalización, se evidencio una disminución en tiempos de espera de los pacientes, agilizando la atención, se concluye que no solo se cumple el objetivo económico y ambiental, sino que los pacientes han reaccionado de manera positiva ante este cambio significativo.

La implementación del plan estratégico de responsabilidad social en DENTIX eje cafetero, ayuda a una pronta reacción al conocer mediante los indicadores, donde se debe retroalimentar y así seguir contribuyendo y mejorando la responsabilidad social en pro de sus colaboradores y la sociedad.

Se concluye que el tener pertenencia por la empresa en donde se labora, genera que los procesos fluyan de manera más rápida, dando como resultado una mayor productividad que en nuestro factor económico se refleja de manera positiva.

Hacer capacitaciones sobre la norma ISO 2600 en todas las áreas de la empresa hacen buscar la excelencia en cada procedimiento.

Se evidencio a tiempo el riesgo de tener la información de pacientes impresa sin un control, lo que nos permitió tomar medidas y evitar problemas legales en un futuro.

Se concluye que no solo basta con crear manuales y aumentar las capacitaciones, es importante crear políticas claras en caso de no ser cumplidas, así no solo quedaran en un documento.

Referencias Bibliográficas

- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- 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.
- 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.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- 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.
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *Posdata: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- 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 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.
- Llanes, D. F., & Salvador Hernández., Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-28.
- Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*.
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de <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*. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.

Anexo

Anexo A. Código de ética.

https://www.canva.com/design/DAE65W_SdUA/OfhM6w0Hwx0IotbGbKMN_g/view?utm_content=DAE65W_SdUA&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=shareyourdesignpanel

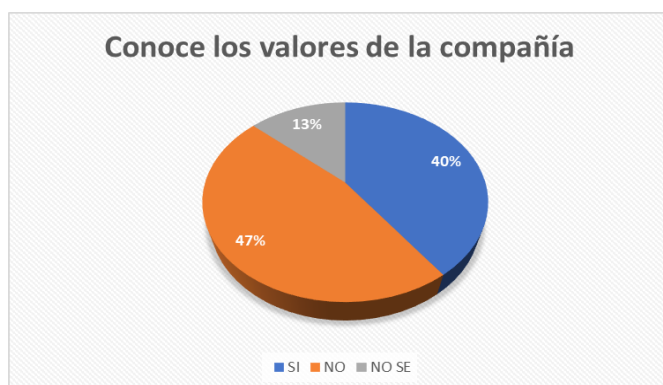
Anexo B. Formato de Recolección de Información

Indicador 1

Encuesta dirigida

Al aplicar la encuesta se determina que tan solo 6 de 17 encuestados conoce los valores correctos propios de la compañía

1. ¿Conoce los valores de la compañía?
Solo 6 de 17 encuestados ha respondido
SI O NO



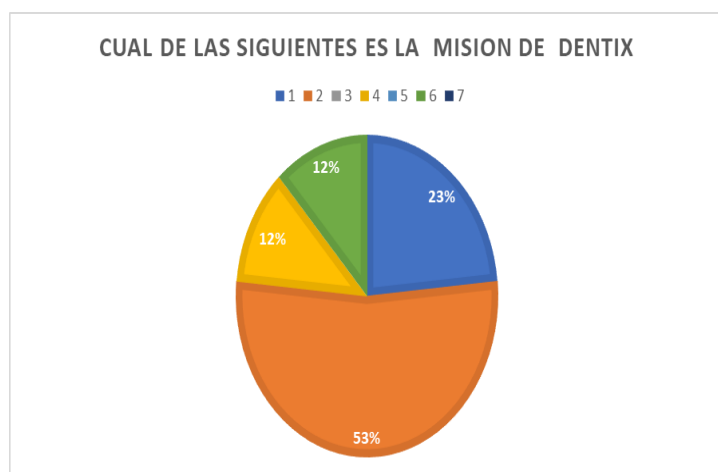
2. ¿Como se compensa las horas extras?



El 47% en pago monetario, mientras que al 35% lo pide en tiempo y un 18% no se le retribuye. Porcentajes importantes para dar una alerta en RRHH

3.Cuál de las siguientes opciones resalta es la misión de Dentix:

- Atender personas jóvenes y con estándares de belleza altos para reflejar una cultura fusión.
- Cumplir los objetivos económicos y tenerlo como prioridad.
- Cada clínica funciona diferente, según lo entienda el director.
- Ninguna de las anteriores



4. ¿su clínica cuenta con comunicación clara donde se dé a conocer y promocionar la cultura organizacional?
- a. SI
 - b. NO
 - c. NI IDEA



5. Dentix cuenta con medios de comunicación y difusión, para dar a conocer la Cultura Organizacional, pero el 18% de los encuestados lo desconocen.



6. Le han preguntado algunas preguntas personales que puedan excluir:
- Religión
 - Orientación sexual
 - Alguna otra pregunta incomoda
 - Nunca me han preguntado



Se evidencia que porcentaje es mínimo, pero es señal de alerta, la política desde central es cero tolerancias en temas de discriminación, por lo cual se debe investigar quien, y por qué ha preguntado sobre las creencias, siendo esto una falta mayor si es por parte de un jefe directo.

7. Tiene acceso a la información personal de los pacientes:

- Si
- No

