

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MANUEL CASTRO TOVAR DE PITALITO**

**VIVIAN CAMILA CORREALES GARCÍA  
JESÚS HERNÁN GRILLO VARGAS  
JOEL SEBASTIÁN POVEDA  
LLISLEY OSUNA LOZANO  
ERIKA LORENA FIERRO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS-ECACEN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DICIEMBRE 2018**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MANUEL CASTRO TOVAR DE PITALITO**

**GRUPO 101008\_19**

**PRESENTADO POR:**

**VIVIAN CAMILA CORREALES GARCÍA\_1105690677**

**JESÚS HERNÁN GRILLO VARGAS\_83218796**

**JOEL SEBASTIÁN POVEDA\_1078747933**

**LLISLEY OSUNA LOZANO\_1110488888**

**ERIKA LORENA FIERRO\_1110515006**

**TUTOR**

**OSCAR MAURICIO TEJADA DURAN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS-ECACEN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DICIEMBRE 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resumen                                                                                                                 | 7  |
| Abstract                                                                                                                | 8  |
| Introducción                                                                                                            | 9  |
| Objetivos                                                                                                               | 11 |
| Objetivo general.                                                                                                       | 11 |
| Objetivos específicos.                                                                                                  | 11 |
| 1. Responsabilidad Social Empresarial                                                                                   | 12 |
| 1.1. Conceptos                                                                                                          | 12 |
| 2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial ESE Municipal Manuel Castro Tovar – Pitalito, Huila             | 13 |
| 2.1. Direccionamiento estratégico                                                                                       | 15 |
| 2.2. Justificación del plan de responsabilidad empresarial                                                              | 17 |
| 3. Código De Conducta                                                                                                   | 18 |
| 3.1. Modelo gerencial, innovación organizacional                                                                        | 19 |
| 3.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.                                    | 20 |
| 3.3. Código de conducta de la empresa social del estado municipal Manuel Castro Tovar                                   | 21 |
| 3.3.1. Reseña histórica.                                                                                                | 22 |
| 3.3.2. Confidencialidad empresarial.                                                                                    | 23 |
| 3.3.3. Mapa de procesos.                                                                                                | 24 |
| 3.3.4. Políticas institucionales.                                                                                       | 25 |
| 3.3.5. Derechos y deberes de los usuarios.                                                                              | 25 |
| 3.3.6. Conflicto de interés.                                                                                            | 27 |
| 3.3.7. Conducta interna.                                                                                                | 28 |
| 3.3.8. Negociaciones.                                                                                                   | 32 |
| 3.3.9. Uso de la información de la empresa.                                                                             | 32 |
| 3.3.10. Comunicaciones estratégicas.                                                                                    | 33 |
| 3.3.11. Cultura, social y religión.                                                                                     | 34 |
| 3.4. Recursos financieros decisiones de inversión objeto del código de conducta en la ESE municipal Manuel Castro Tovar | 35 |
| 3.5. Glosario                                                                                                           | 36 |
| 3.6. Marco Normativo                                                                                                    | 38 |
| 4. Stakeholders Empresa Municipal Del Estado Manuel Castro Tovar                                                        | 38 |

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                                                                                     | 4  |
| 4.1.Descripción de los stakeholders                                                                                 | 40 |
| 4.1.1.Intereses directos o niveles internos.                                                                        | 40 |
| 4.1.2.Intereses indirectos o niveles externos                                                                       | 40 |
| 4.2.Mapeo stakeholders                                                                                              | 41 |
| 4.3.Matriz de relaciones (influencia o impacto) entre ESE Manuel Castro Tovar y los stakeholders identificados.     | 43 |
| 5.Plan de Responsabilidad Social Empresarial                                                                        | 44 |
| 5.1.Plan de responsabilidad social de la empresa social del estado municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila. | 45 |
| 5.2.Plan de comunicación de ESE Manuel Castro Tovar                                                                 | 52 |
| 5.3.Modelo de informe de gestión empresarial recomendado – ESE Manuel Castro Tovar                                  | 54 |
| 5.3.1.Modelo de gestión talento humano                                                                              | 54 |
| Conclusiones                                                                                                        | 56 |
| Referencias Bibliográficas                                                                                          | 58 |
| Anexos                                                                                                              | 61 |
| Anexo 1. Video Aplicación del Marketing Corporativo y Marketing Social.                                             | 61 |
| Anexo 2. Póster De ESE Manuel Castro Tovar                                                                          | 61 |

## Lista De Tablas

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Evaluación De Desempeño ESE Manuel Castro Tovar .....                         | 14 |
| Tabla 2. Marco De Legitimidad ESE Manuel Castro Tovar .....                            | 20 |
| Tabla 3. Aspectos De Conducta En ESE Manuel Castro Tovar .....                         | 21 |
| Tabla 4. Ética Empresarial de ESE Manuel Castro Tovar .....                            | 30 |
| Tabla 5. Presupuesto De Inversión del Código De Conducta ESE Manuel Castro Tovar ..... | 35 |
| Tabla 6. Stakeholders ESE Manuel Castro Tovar .....                                    | 39 |
| Tabla 7. RSE ESE Manuel Castro Tovar .....                                             | 46 |
| Tabla 8. Mecanismos De Comunicación de RSE- ESE Manuel Castro Tovar .....              | 53 |

## **Lista De Figuras**

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Organigrama ESE Manuel Castro Tovar .....                                   | 23 |
| Figura 2. Mapa De Procesos De Planeación Estratégica De ESE Manuel Castro Tovar ..... | 24 |
| Figura 3. Mapa Stakeholders ESE Manuel Castro Tovar .....                             | 42 |
| Figura 4. Matriz de Influencia/Impacto ESE Manuel Castro Tovar .....                  | 43 |
| Figura 5. Poster De ESE Manuel Castro Tovar .....                                     | 61 |

## Resumen

En ESE Manuel Castro Tovar, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se entabla como uno de los pilares esenciales para la constitución de valor agregado en la nueva era del mercado bursátil y en el marco del nuevo direccionamiento al que apunta las Pymes y grandes empresas. La ESE con el fin de dar solución a sus principales problemas que enmarcan irregularidades en el funcionamiento de la empresa perdiendo su capacidad de valor empresarial en el estrado de la seguridad social en el ámbito local de Pitalito. Para ello se inició con la contextualización de la importancia de la RSE para el desarrollo económico y social en la empresa, seguido a ello se realizó la respectivo revisión de apropiación conceptual de las políticas de gestión empresarial en el marco de inducir en una ruta capaz de articularse a las exigencias del mercado objeto de estudio de la empresa como también la instauración de herramientas e incentivos para el desarrollo de un plan RSE, el cual tendrá por principio rector el código de conducta en el marco de los valores y principios que ostenta la organización, además se integran a la reestructuración de planeación estratégica y de las condiciones verídicas de los Stakeholders, para con la organización en el marco de análisis de los actores involucrados. En definitiva, la elaboración del plan RSE para la empresa, se establece como un compromiso que asume la entidad de salud para mejorar las relaciones frente a la toma de decisiones con sus grupos de interés.

**Palabras Claves.** Gerencia Estratégica. Responsabilidad Social Empresarial. Código de Conducta Empresarial. Stakeholders. Modelo De Informe Gerencial RSE.

### **Abstract**

In ESE Manuel Castro Tovar, Corporate Social Responsibility (CSR), is established as one of the essential pillars for the constitution of added value in the new era of the stock market and in the framework of the new direction targeted by SMEs and large companies. The ESE in order to solve its main problems that frame irregularities in the operation of the company, losing its capacity for business value in the social security platform in the local area of Pitalito. To this end, it began with the contextualization of the importance of CSR for economic and social development in the company, followed by a review of the conceptual appropriation of business management policies within the framework of inducing a route capable of articulate to the demands of the market object of study of the company as well as the establishment of tools and incentives for the development of a CSR plan, which will have as a guiding principle the code of conduct within the framework of the values and principles held by the organization In addition, they are integrated into the strategic planning restructuring and the true conditions of the Stakeholders, with the organization in the framework of stakeholder analysis. In short, the preparation of the CSR plan for the company is established as a commitment assumed by the health entity to improve relations with decision-making with its stakeholders.

**Keywords.** Strategic Management. Corporate Social Responsibility. Code Of Business Conduct. Stakeholders. Management Report Model CSR.

## Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) es una de las plataformas de mercado en creciente auge por su impacto en la consecución de los objetivos de cualquier organización en los últimos años, puesto que en el escenario actual se encuentra una sociedad cada vez más inclinada por temas de preservación del medio ambiente, bienestar para el capital humano, baluarte de los derechos humanos, entre otros aspectos que inciden en una visión más humanista y crítica del entorno, condensando así que se implementen nuevas bases y mecanismos de acción transitorios capaces de dar respuesta a las demandas y exigencias de los diferentes segmentos y conglomerado de agentes que se integran al sistema del mercado capital. Por ende, converge la RSE cada vez más cerca en la implementación de las estrategias de las empresas, convirtiéndose así como elemento a considerar a la hora de establecer el plan estratégico y la incidencia en la toma de decisiones estratégicas. Es así, como en la sociedad actual permeada por las altas exigencias gubernamentales y sociales en RSE, instaure que toda empresa logre articularse a dichos contenidos.

En este sentido, el adoptar políticas de responsabilidad social empresarial (RSE) en la empresa ESE Manuel Castro Tovar creará un valor económico tanto para la favorabilidad de la empresa en conjunto con sus grupos de interés, teniendo en cuenta que en Colombia la responsabilidad social empresarial ha contado con un impacto positivo no solo en la plataforma económica sino también de los diferentes grupos de interés, es así que al evaluar las condiciones actuales del mercado y en el marco de la entidad pública y la prestación del servicio de salud, ESE Manuel Castro Tovar ha tomado conciencia de adoptar las políticas de responsabilidad social como un modelo de competitividad. Es así, que se pone en antelación a Porter y Kramer (2006) en el marco de que si las empresas orientan sus decisiones de RSE bajo los mismos criterios que orientan sus decisiones de negocio, encontraron que la RSE es una fuente de ventajas competitivas, oportunidades e innovación que puede reflejar mayor valor económico para las empresas.

Por ende, la construcción de la estrategia corporativa de ESE Castro Tovar desarrollada a lo largo de la investigación ésta basada en el análisis de los factores más importantes para los grupos de interés con el fin de instaurar un elemento distintivo e importante dentro de la

plataforma de las entidades de la salud. En este sentido, en el presente documento se podrá reconocer que la RSE no solo ha de ceñirse a la visión económica como se es percibido a nivel general de las organizaciones, sino que se desenvuelve en igual grado de importancia en otras dimensiones que a través del presente estudio se pretenderá identificar y evaluar los aspectos sociales, ambientales, y de diferente índole que se integran al entorno. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el propósito de este trabajo es determinar la relación de causalidad entre la RSE y la evaluación de la empresa ESE Municipal Manuel Castro Tovar en el marco de adopción de políticas que permitan la concatenación de políticas de responsabilidad social empresarial (RSE) que impacte positivamente en el valor de la empresa.

Por tanto, para analizar lo anterior, en el primer apartado del consolidado, se realizó la respectiva revisión de las principales corrientes y aportes teóricos que sustentan la relación entre la RSE y la valoración de las empresas, como elementos incidente en el diseño de las respectivas políticas de gestión empresarial, profundizando en la importancia que tiene el implementar el código de conducta empresarial en el diseño de su planeación estratégica. Posteriormente, en el segundo apartado, se establece la relación de las variables definidas para estudio de los actores e involucrados que inciden directa e indirectamente en el funcionamiento de la empresa y que por ende, se pretende establecer las exigencias y el marco de acción de mayor trascendencia de estos según las necesidades que han de presentar cada uno de estos y de quienes han de requerir mayor atención; lo anterior, por medio de análisis de los informes de gestión de ESE que examina los diferentes frentes para analizar la RSE en el marco de actores, tomando como dimensiones relacionadas a los empleados, entes reguladores, sociedad y competencia, comunidad y medio ambiente; así mismo se presenta la construcción en conjunto de modelos de planeación que integren a los Stakeholders en contraste con los indicadores financieros para estudiar la factibilidad de un plan RSE en la valorización de la empresa ESE Manuel Castro Tovar.

Finalmente, no obstante en el tercer apartado del análisis se condensa el diseño del Plan de Responsabilidad Social con los respectivos ítems pre evaluados a lo largo del estudio, y en el cual se establecieron los respectivos indicadores a instaurar en el marco de acción de dicho plan con el fin de efectuar las respectivas conclusiones de análisis del estudio de un estrado de gestión empresarial en ESE Manuel Castro Tovar.

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

Elaborar el plan de responsabilidad social empresarial de ESE Manuel Castro Tovar, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la misma, que incluya las diferentes estrategias de solución o mitigación con el fin de ser adoptado en la generación de valor a la organización.

### **Objetivos específicos.**

- Realizar un plan de desempeño para la empresa seleccionada (ESE Manuel Castro Tovar), basado en el desempeño social, económico y ambiental.
- Establecer un código de conducta y de responsabilidad social a la E.S.E Manuel Castro Tovar, enmarcando los principios que guíen su conducta y que deben seguir en el desempeño de sus labores, especialmente con los clientes, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, frente a la sociedad, el medio ambiente y con ellos mismos, así como en la operación de la empresa.
- Realizar un vídeo grupal que incluya cómo se aplicaría el Marketing Social y el Marketing Corporativo en el sector y particularmente en la empresa seleccionada por el grupo.
- Elaborar un modelo de mapa genérico de Stakeholders y una matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) para la empresa seleccionada la E.S.E Manuel Castro Tovar.
- Diseñar el plan de responsabilidad social, que integre cada uno de los elementos incidentes en la gestión y planeación estratégica de la empresa.

## **1. Responsabilidad Social Empresarial**

### **1.1. Conceptos**

La responsabilidad social empresarial tiene sus inicios en los primeros años del siglo XX, pero toma fuerza en los años 50 y 60 donde la sociedad empieza a debatir sobre los beneficios que deben generar las empresas por utilizar los recursos de la sociedad. Desde entonces se han planteado por diferentes autores diversos enfoques, definiciones y conceptos de la RSE. Los primeros aportes teóricos alrededor del concepto de responsabilidad social emergen de los planteamientos seminales de Bowen en 1953, éste autor en su libro *Social Responsibilities of the Businessman* concibe la responsabilidad social como el nuevo campo con el que cuentan los emprendedores para orientar y tomar decisiones basados en las expectativas, objetivos y valores de la sociedad. Para Dobrescu (2013) estos planteamientos constituyen la visión de cambio que desde mediados del siglo pasado han conducido a las empresas hacia la responsabilidad social corporativa. Desde la visión que tuvieron Bowen H.R, Gond y Bowen P.G. (2013) se podría reconocer que se comenzó a gestar el concepto de responsabilidad social empresarial. Una idea enfocada a los empresarios y las posibles influencias de sus decisiones en diversos grupos de interés, pero con claras preocupaciones sobre la sociedad en general.

A través del tiempo se comienzan a estructurar nuevas interpretaciones que van dándole forma a lo que hoy en día se conoce como responsabilidad social empresarial. Dobrescu (2013) señala (como cita de Votaw, 1972) que para algunos el concepto de RSE proporciona una idea de responsabilidad o compromiso legal, para otros constituye un comportamiento socialmente responsable en un sentido ético; además para otros se transmite como “responsabilidad por” en un modo causal; muchos igualan el concepto a una contribución caritativa; otros lo llevan a la conciencia social; muchos, o los que toman el concepto con seriedad, lo ven como un sinónimo de legitimidad en el contexto de pertenencia, de adecuado o válido; unos pocos lo ven como una especie de deber fiduciario que impone altos estándares de comportamiento a los hombres de negocio.

Otro enfoque conceptual, en el marco de los referentes Aguilera y Puerto (2012) afirman que es posible definir la RSE “como el compromiso que asumen las empresas ante la sociedad, buscando equilibrio entre el beneficio económico y el bienestar social; este beneficio económico y bienestar social que plantean las autoras, debe estar inmerso dentro de las expectativas de los grupos de interés de las empresas.

Lo anterior evidencia cómo en la sociedad se va construyendo una idea, que por su definición puede crear distintas interpretaciones. Sin embargo, es claro que cada una aporta un complemento a la definición, no siendo alguna más importante que la otra. En resumen, podría construirse una definición, entendiendo que el concepto de RSE es un deber de los empresarios de actuar bajo un comportamiento ético y socialmente responsable, para aportar a la sociedad. Desde este punto comienza a vincularse la sociedad y los negocios. En esencia, una transformación del pensamiento en búsqueda de acciones que formen un empresario o ciudadano capaz de tomar decisiones con efectos socialmente positivos.

Por ende, es necesario hacer las consideraciones en donde Bowen y Gond (2013) enmarca el interés del hombre de negocios frente a la responsabilidad social es también expresado en políticas y acciones. Hoy, los negocios se llevan de una forma más humana y mucho más adaptados a las necesidades sociales, que como era hace 25 o 50 años atrás.

Esta percepción complementa las ideas anteriormente estudiadas. En este sentido, los directivos de las compañías deben continuamente tomar decisiones buscando satisfacer las necesidades de la sociedad, pero también deben considerar el efecto, no sólo sobre las políticas internas, sino también, sobre las medidas regulatorias de los gobiernos locales.

## **2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial ESE Municipal Manuel Castro Tovar – Pitalito, Huila**

En el presente marco se establecerá el código de conducta que se integra a la RSE de la empresa.

Tabla 1. Evaluación De Desempeño ESE Manuel Castro Tovar

**Evaluación Impacto Empresa Ese Manuel Castro Tovar**

| <b>Aspecto</b>   | <b>Problema</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Impacto</b> | <b>Prioridad atención (alta, media, baja)</b> |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
| <b>Económico</b> | Interno: La ESE Manuel Castro Tovar, afronta una insolvencia económica, debido a la situación que están atravesando el sector salud en el país y principalmente se debe al incumplimiento de las EPS que contratan con la ESE en el pago de los servicios prestados a sus afiliados, lo que afecta a la ESE en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y por ende en su funcionamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Negativo       | Alta                                          |
|                  | Externo: La ESE Manuel Castro Tovar, es una de las empresas que contribuye no solo en la ciudad, si no en la región en la generación de empleo directo, principalmente en las áreas de la salud y en la administración, en el año 2017 generó 395 contratos laborales por un valor de \$10.992.948.922, convirtiéndose así en una de las principales fuentes generadoras de empleo de la región.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Positivo       | Media                                         |
| <b>Social</b>    | Interno: Del total de trabajadores de la de la ESE Manuel Castro Tovar, llevan ejerciendo su ocupación de 0 a 4 años, donde solo 57 son de planta, realiza contratos con tres cooperativas de Trabajo Asociado especializados en servicios del área de la salud, el cual está regido por el Decreto 4588 del 26 de diciembre del 2007, artículo 5 con su respectivo parágrafo, las Cooperativas son: Servicoop Salud (personal Operativo); Servi Admisalud (personal Administrativo); y Coopsur (Apoyo Logístico) y el resto son contratados mediante prestación de servicios, Presentando una gran inestabilidad laboral y una alta rotación de personal debido a la contratación que maneja y a la naturaleza de la misma empresa al ser pública y de manejo municipal los cargos son manejados por los políticos de turno y rotados cada 4 años e incluso antes.                                                                                       | Negativo       | Media                                         |
|                  | Externo: La entidad se destaca por su alto impacto social, principalmente en el área de la salud, mediante la atención a la población vulnerable y de escasos recursos ya que el 92% de sus usuarios pertenecen al régimen subsidiado y solo un 2,5 al régimen contributivo, el resto pertenece a la población vulnerable no afiliada, en total cuenta con 93.116 usuarios. Presta principalmente servicio de salud de primer nivel de complejidad, en medicina generar mediante la consulta asistencial, prioritaria y psicológica, odontológica, exámenes clínicos, logrando atender un total de 139.014 actividades de consulta externa, en sus 4 sedes Cálamo, Panorama, Bruselas y Paraíso, además cuenta con laboratorios clínicos, exámenes diagnósticos y electrocardiogramas y otros muchos programas y actividades de bienestar social que van dirigidas a toda la población, realizando durante el 2017 un total de 1.022 brigadas integrales. | Positivo       | Media                                         |
| <b>Ambiental</b> | Interno: Las condiciones y los ambientes de trabajo no están sometidos a un continuo proceso de monitoreo y control de factores de riesgo de tal manera que permita prever accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, esta situación se intensifica por la escasez de educación continuada de prevención de riesgos, no solo laborales, sino también como ambientales y de hábitos de vida que permitan la vivencia de estilos saludables de convivencia con uno mismo, la familia, el entorno laboral y el entorno comunitario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Negativo       | Alta                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| Externo: La ESE Manuel Castro Tovar, dentro de sus políticas estratégicas se encuentra la adopción e implementación de actividades para la protección y cuidado del medio ambiente, principalmente en el manejo y el control de sus residuos y desechos propios de su actividad. | Positivo | Media |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|

La Tabla 1, Muestra la evaluación de desempeño y el impacto en las dimensiones económico, político y social que se efectuó en la empresa ESE Manuel Castro Tovar, Fuente: Elaboración propia.

## 2.1. Direccionamiento estratégico

Somos la E.S.E. MUNICIPAL MANUEL CASTRO TOVAR, una entidad pública, descentralizada, de carácter municipal y categoría especial, prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención del Municipio de Pitalito Huila. Creada mediante Decreto 017 de 19 de marzo de 1999, emitido por el Despacho de la Alcaldía Municipal de Pitalito, en virtud de las facultades especiales otorgadas al Ejecutivo Municipal, por la Corporación Edilicia, como se acredita con los Acuerdos 039 de 1998 y 009 de 1999.

En virtud de ello, el ejecutivo Municipal, creó la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 100 de 1993 y demás normas que lo reglamentan, modifican, adicionan y complementa. Igualmente, fijó la estructura administrativa y sus funciones y el régimen jurídico al cual se somete.

De esta manera, mediante Acuerdo 009 de fecha 26 de Febrero de 1999, la Junta Directiva de la Empresa Social Del Estado, denominó la misma como Empresa Social Del Estado Municipal “Manuel Castro Tovar”, denominación que subsiste.

Contamos con cuatro centros de salud: sede Cálamo, barrio Panorama, Bruselas y Paraíso. Igualmente con puestos de salud rurales en Charguayaco, La Laguna, Guacacallo, Criollo, Palmarito y Chillurco, con proyección a otras comunas y corregimientos.

**Misión.** Contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios del municipio de Pitalito, brindando servicios de salud de baja complejidad equitativos, oportunos, asequibles y con sentido

humanitario. Logrando cobertura total en la promoción de la salud, prevención, tratamiento y cura de la enfermedad; con talento humano idóneo, tecnología adecuada y procesos de atención enfocados a la satisfacción de las partes interesadas y el mejoramiento continuo de la institución.

**Visión.** En el año 2020, seremos una ESE de baja complejidad de atención, reconocida en el sur del departamento del Huila por la innovación en la implementación de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con enfoque humanizado y de seguridad del paciente, aplicando estándares de mejoramiento continuo en todos los procesos institucionales, con tecnología de punta, equipo humano altamente comprometido y una comunidad participativa para asegurar rentabilidad económica, social y desarrollo empresarial.

**Valores institucionales ESE municipal Manuel Castro Tovar.** La empresa siempre pretenderá cumplir con el marco de la gestión social instaurado.

**Vocación de servicio.** Es la predisposición de un individuo para satisfacer las necesidades de otro. Quienes tienen vocación de servicio, por lo tanto, se inclinan a brindar colaboración o ayuda.

**Respeto.** Es la base de toda convivencia en sociedad. Es el valor de ver en el otro, a un Ser Humano con derechos, estableciendo hasta donde llegan mis posibilidades y donde comienza las de los demás. El respeto también es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de nuestras propias cualidades y de las de los demás, ya sea por el nivel de conocimiento, de experiencia o el valor que tenemos como personas.

**Responsabilidad.** Es valorar las consecuencias de los actos, afrontarlos de la manera más positiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, y social. También es el que cumple con sus obligaciones o actividades, que pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

**Calidad.** Hacer las cosas con Eficacia, eficiencia y efectividad, garantizando la satisfacción del Usuario.

**Ética.** Compromiso individual por la rectitud y el cumplimiento de las normas y conductas éticas de la institución que incluye el manejo integral que se le debe dar al paciente y o usuario de la institución desde el punto de vista de no mecanizar el servicio sino humanizarlo. El manejo ético con la historia clínica, que incluye la confidencialidad de la información de los pacientes.

**Lema.** Calidez y Calidad para TODOS.

Por último, ESE Manuel Castro Tovar tiene por objeto condensar en su ética empresarial y en su dirección estratégica en el marco de brindar un servicio de calidad con el fin de procurar por el cuidado de su salud, la de su familia y su entorno; participando en el mejoramiento de políticas y programas existentes para mejorar su calidad de vida. Para más información de la gestión empresarial de ESE Manuel Castro Tovar, Ver

## **2.2. Justificación del plan de responsabilidad empresarial**

El marco de acción social de una gestión responsable para la empresa ESE Manuel Castro Tovar, que involucra una serie de reformas que permitan fortalecer las decisiones en el marco de negocios con el fin de construir una fidelidad que enriquezca la imagen corporativa y de marca, y así mismo al implementar la RSE permitirá contribuir de forma cualitativa y cuantitativa a la rentabilidad empresarial a largo plazo. Es así, como la RSE se constituirá como el mecanismo de acción vanguardista que permite abordar tres pilares en disidencia dentro de la organización: problemas en la gestión y la cultura empresarial, problemas del entorno, posicionamiento y cumplimiento de objetivos y el desarrollo de la actividad corporativa.

Ahora bien, la identificación de este tipo de problemas dentro de la empresa contribuye a tomar decisiones que se entrelazan en el mejoramiento empresarial y directamente sobre la definición de políticas que direccionen la empresa a nivel social, económico y medioambiental. En otras palabras, el estudio y análisis realizado se prevé la carencia de un plan activo de RSE en el marco de instrumentos que implementen prácticas de responsabilidad que han de ser de gran utilidad para mejorar la calidad empresarial, además que permitirá constituir como la técnica capaz de moldear y estructurar un modelo de gestión apto a las necesidades y exigencias de su

papel como entidad prestadora del servicio básico de seguridad social en la jurisdicción en el marco local de Pitalito - Huila.

Por otro lado, desde el enfoque académico, el desarrollo del presente estudio permite la inserción práctica de los conocimientos adquiridos en el menester proceso de formación en el diplomado en Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial en la Universidad Nacional a Distancia, como una contestación a mejorar la calidad académica e investigativa de la región, contribuyendo a la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo organizacional de la región.

### **3. Código De Conducta**

El presente Código de Conducta para la Empresa Social del Estado Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, ha sido adoptado y aprobado bajo las condiciones establecidas en la norma con el concurso y participación del nivel directivo y en él se expresan los compromisos adquiridos en el desempeño de la función pública, que buscan el logro de una gestión caracterizada por la transparencia, eficiencia, integridad y clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

**Naturaleza jurídica de ESE Manuel Castro Tovar.** La Empresa Social del Estado Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, una entidad pública, descentralizada, de carácter municipal y categoría especial, prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención del Municipio de Pitalito Huila. Creada mediante Decreto 017 de 19 de marzo de 1999, emitido por el Despacho de la Alcaldía Municipal de Pitalito, en virtud de las facultades especiales otorgadas al Ejecutivo Municipal, por la Corporación Edilicia, como se acredita con los Acuerdos 039 de 1998 y 009 de 1999.

Creada mediante acuerdo N° 009 proferido por el honorable concejo municipal el día 26 de febrero del 1999, como centro de salud de Cálamo y que posteriormente fue transformado en la Empresa Social del Estado Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito, por el decreto n° 017 del 19 de marzo de 1999, emanado por la alcaldía del municipio de Pitalito.

**Objeto.** Prestar servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Municipio como parte integrante del sistema social en salud.

**Domicilio.** La E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar está ubicada en el Municipio de Pitalito, y tiene ubicada su sede principal al occidente del casco urbano en la carrera 14 A No. 9ª- 65 Barrio Cálamo. Cuenta con cuatro centros de salud.

### **3.1. Modelo gerencial, innovación organizacional**

Según Daft (2005) se define como “la adopción de una idea o conducta nueva en la industria, mercado o ambiente en general de la organización” (p. 404). Así mismo, el modelo de innovación organizacional, se traduce en el acogimiento de ideas o comportamientos novedosos en las empresas, el cual posibilita dentro de su ambiente, el desarrollo o gestación de ideas dentro de la organización que modifican el entorno organizacional de los trabajadores en lo que se refiere a la forma de trabajo de los empleados, el impacto en su cultura organizacional y además la agilización de los procesos que denotan una ventaja positiva en el cumplimiento de tiempos así como la contribución a la eficiencia y la eficacia de la organización.

En las organizaciones, hoy en día la innovación forma una parte crucial para la obtención de ventajas en el mercado sobre los competidores, es aquella forma de interactuar de manera distinta en el mercado con el fin de ofrecer productos o servicios diferenciadores y en el caso descrito hasta capacidades diferentes en el recurso humano de la empresa, por medio de la gestión de ambientes propicio para la gestación de ideas por parte de los empleados que coadyuvan a la empresa no solo a ofrecer bienes o servicios innovadores sino a marcar una singularidad en el mercado donde la competencia queda irrelevante frente a la implementación de nuevos procesos de la empresa.

Recordemos que según la evaluación de desempeño presentada para la ESE Manuel Castro Tovar, la dimensión que tiene una mayor trascendencia para el bienestar de los clientes internos y el normal funcionamiento de las actividades que ellos realizan es el aspecto ambiental interno, así

consideramos oportuno el planteamiento a través del código de conducta, de una nueva y mejor forma de hacer las cosas.

### 3.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.

**Iso 26000.** “Guía de responsabilidad social”, El objetivo de esta guía es ayudar a las organizaciones a contribuir con el desarrollo sostenible mediante el establecimiento de principios de integración de RSE en la gestión de las organizaciones. Cuyo valor añadido es que logra establecer un consenso global en torno a:

- Qué principios, materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social deberían ser tenidos en cuenta por cualquier organización.
- Qué debería hacer la organización para poner en práctica la RSE. En este sentido, la ISO 26000 logra sintetizar una gran diversidad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance de todos.

Tabla 2. Marco De Legitimidad ESE Manuel Castro Tovar

#### Leyes y Expectativas Para Distintos Grupos De Involucrados ESE Manuel Castro Tovar

| Stakeholders         | Tipo De Leyes Existentes | Iniciativas Que Atienden Expectativas Sociales |
|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------|
| Proveedores          | Código comercial         | Comercio justo                                 |
| Trabajadores         | Código Laboral           | Equilibrio vida laboral-vida familiar          |
| Clientes             | Transparencia            | Códigos de ética                               |
| Otras Organizaciones | Competencia leal         | Certificaciones                                |
| Comunidad Local      | Contenido local          | Apoyo a la cultura                             |
| Sociedad             | Protección ambiental     | Inclusión social                               |

La tabla 2, Muestra las dimensiones de la responsabilidad social del marketing en el marco de acción de la estructura organizacional de la empresa. Fuente: Universidad del PacíficoSchwlb (2009).

Se instaura de tal manera, que ésta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos

que constituyen la responsabilidad social (véase la tabla 2) y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (véase la figura 1). Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

### 3.3. Código de conducta de la empresa social del estado municipal Manuel Castro Tovar

Este código promueve un conjunto de lineamientos establecidos por la ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito que busca servir como mecanismo de autorregulación del comportamiento ético de los funcionarios de la ESE y la estructura de las operaciones y relaciones interpersonales, mediante la definición de principios y valores institucionales. A continuación se presentará las principales características del código de conducta de la empresa.

*Tabla 3. Aspectos De Conducta En ESE Manuel Castro Tovar*

#### **Relación De Las Características Del Código De Conducta Ese Manuel Castro Tovar**

| Característica | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo       | Establecer las directrices de autorregulación de conductas éticas y de relaciones interpersonales que permitan el desarrollo de las buenas prácticas en la ESE Manuel Castro Tovar de Pitalito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Alcance        | Este manual inicia desde la adopción de los compromisos contemplados en este documento y finaliza con el seguimiento al cumplimiento de los mismos.<br><br>Los nuevos empleados y directores reciben una copia de este Código cuando son contratados o elegidos y deben confirmar que lo han recibido y leído. Se requiere que todos los colaboradores reciban, lean y cumplan con este Código, y con cualesquiera otras políticas aplicables a la empresa que reafirmen su cumplimiento anualmente, hagan preguntas para aclarar sus responsabilidades o lo apropiado de una acción en particular, y reporten cualquier violación real o potencial a este Código inmediatamente. |
| Aplicable      | Este manual aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Responsable    | Gerente y Equipo MECI, El gerente tiene responsabilidades adicionales de conocer y comunicar las leyes aplicables, requisitos reguladores, políticas, procedimientos y procesos internos, administrar y supervisar a los empleados para asegurar que la ley, los requisitos reguladores, este Código y otras políticas, procedimientos y procesos internos sean cumplidos. También responder a preguntas de los empleados, y                                                                                                                                                                                                                                                      |

---

asegurar que cualquier violación, real o potencial, a este Código sea tratada o elevada de acuerdo con las políticas, procedimientos y procesos aplicables.

---

La Tabla 3, Describe las principales características del Código De Conducta De ESE Manuel Castro Tovar para su respectiva ejecución, Fuente: Elaboración propia.

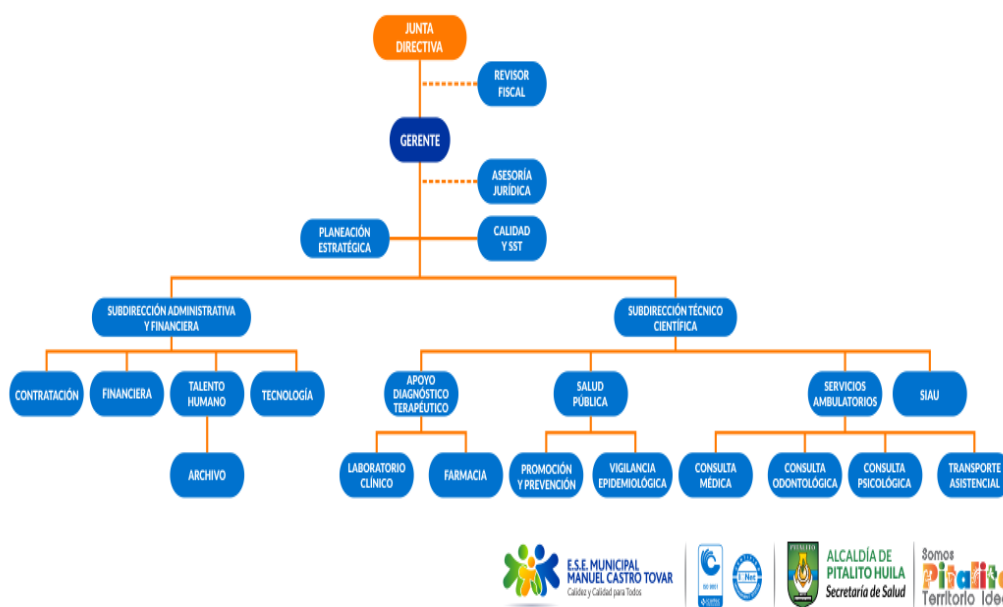
Como se prevé, el presente código tiene por objeto ser el plan de acción de una planeación estratégica integral capaz de responder a las exigencias de los diferentes estratos y agentes que se integran al funcionamiento de la empresa.

**3.4. *Reseña histórica.*** La empresa empezó a laborar como Centro de Salud vinculada en ese entonces al Hospital General San Antonio de Pitalito, en septiembre de 1984 en las instalaciones que hoy ocupa el centro de salud de Cálamo, la cual era su principal sede.

En la administración de Pedro Martín Silva, alcalde Municipal de Pitalito, fue creada como E.S.E. Municipal Manuel Castro Tovar, mediante Decreto No. 017 de fecha 19 de marzo del año 1999, tiene por objeto, la prestación de los servicios Públicos de salud a cargo del Estado y como parte integrante de un sistema de Seguridad Social, siendo la segunda empresa con más empleados en el Municipio.

Actualmente el representante legal de la institución Doctor Sergio Mauricio Zuñiga, Gerente, dirección carrera 14ª No. 9ª\_65 Barrio Cálamo, Sede Principal, teléfono 8363362, 8366747, y 8354021, cuenta con dos centros de salud en la parte urbana la sede Panorama, y sede Centro y uno rural en Bruselas. Además cuenta con cinco puestos de salud (la laguna, Guacacallo, Chillurco y Charguayaco). Atiende a comunidades de 76 barrios y de 130 veredas agrupadas en ocho corregimientos y cuatro comunas.

Figura 1. Organigrama ESE Manuel Castro Tovar



**La Figura 1.** Muestra el organigrama ESE Manuel Castro Tovar con el que cuenta la empresa ESE Manuel Castro Tovar con los diferentes cargos y actores. Fuente: Fuente. Página web. ESE Manuel Castro Tovar.

A continuación se presentará los diferentes ítems que se integran al código de la empresa:

**3.4.1. Confidencialidad empresarial.** La ESE Manuel Castro Tovar de Pitalito por ser una entidad de carácter público y estatal la Ley 489 de 1998, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y rendición de cuentas, por lo cual está obligada a dar a conocer y publicar en los diferentes medios toda la información relacionada con su funcionamiento, contratación y legalidad. Todo para fortalecer, legitimar y dar credibilidad al ejercicio de la función pública frente a la ciudadanía, gestionar el desarrollo en concertación ciudadana de manera transparente y abierta con permanente deliberación pública.

La Entidad se compromete a que los servidores públicos que manejan información privilegiada establezcan acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la entidad no sea publicada o conocida por terceros.

**3.4.2. Mapa de procesos.** La E.S.E Manuel Castro Tovar cuenta con una metodología única para la Gestión de sus procesos la cual se encuentra distribuida así; está conformada por un total de 12 procesos, de los cuales 3 son estratégicos, 5 de apoyo y 4 misionales.

A Continuación se presenta el marco de acción de la planeación estratégica de la empresa.

Figura 2. Mapa De Procesos De Planeación Estratégica De ESE Manuel Castro Tovar



**Figura 2.** Muestra el mapa de Procesos de E.S.E Manuel Castro Tovar. Se visualiza el tipo de planeación estratégica que implementa la empresa para con los diferentes actores y funciones que se integra a la estructura organizacional de la empresa. Fuente. Página web. ESE Manuel Castro Tovar.

En efecto, el marco de planeación estratégica instaurado en la empresa es esencial para que directivos y los grupos de interés que forman parte de la entidad tenga el conocimiento previo de la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados y segundo describir las herramientas para llegar hasta ellos.

**3.4.3. Políticas institucionales.** La ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito cuenta con Políticas Institucionales las cuales identifican el compromiso de la Gerencia con la prestación de servicios de salud, con óptima calidad estas serán las responsables de motivar al equipo de colaboradores en la implementación de los estándares del Sistema Único de Acreditación en la E.S.E., entre las políticas más importantes están:

*Política de humanización.* (Adoptada en Resolución N°230 de 30 de diciembre de 2015) La ESE Municipal Manuel Castro Tovar, se compromete a brindar atención en los servicios con calidez y calidad humana promoviendo de manera permanente la cultura de servicio basada en el respeto, trato digno y amable a sus usuarios, familia y partes interesadas; asegurando el desarrollo del talento humano en un ambiente seguro y cálido.

*Políticas de calidad.* El compromiso Institucional de la ESE Manuel Castro Tovar es trabajar en la implementación de una cultura de atención humanizada resaltando la integridad, el respeto y la igualdad, con el propósito de dar respuesta a las necesidades del usuario, su grupo familiar y las partes interesadas, con personal altamente comprometido en el cumplimiento de estrategias innovadoras e incluyentes, que abanderen los valores y principios corporativos garantizando desde todas las áreas y servicios el cuidado de la salud, la solución efectiva de las enfermedades y la plena satisfacción de la comunidad laboyana. De tal forma, la E.S.E Municipal Manuel Castro Tovar tiene definido como usuarios:

- EPS (usuarios régimen subsidiado y contributivo)
- Secretaría de Salud Municipal
- Secretaría de Salud Departamental
- 

**3.4.4. Derechos y deberes de los usuarios.** En este marco se pretende condensar los ítems a tener en cuenta en un proceso de disidencia entre las partes, con el fin de abordar la problemática desde un enfoque estructural funcionalista en el estrado del presente código de conducta.

*Derechos.* Aquí se establecen los derechos sobre los cuales pueden apelar los usuarios.

- Que se le facilite el acceso y uso de los servicios de salud ofrecidos por la E.S.E Manuel Castro Tovar y a escoger el profesional de la salud por el cual desea ser atendido.
- Ser escuchado y atendido de forma oportuna, respetando su personalidad, dignidad humana, intimidad e imagen.
- Recibir un trato igualitario, acorde a su situación particular sin discriminación de raza, sexo, condición socio económica, ideología política o religiosa.
- Recibir información completa, clara, humana y apropiada sobre su proceso de salud y tratamiento a seguir; así como el pronóstico y riesgo que dicho proceso conlleva. Teniendo libertad de decidir sobre su tratamiento.
- Que se mantenga la confidencialidad de todas las atenciones y registros que hacen parte de su historia clínica, salvo consentimiento expreso o cuando por mandato de una regla de derecho deba darse notificación a autoridades.
- Acceder a sus archivos clínicos del servicio de salud al que pertenece en los términos previstos por la legislación.
- Asociarse con otros usuarios en defensa de sus derechos e intereses, formar organizaciones o asociaciones de usuarios y hacerse representar de ellas.
- Presentar y obtener respuesta oportuna ante el servicio de información y atención al usuario, sobre todas sus inconformidades con el servicio prestado.
- Conocer la nómina del profesional que le presta los servicios de salud, especialidad, funciones y horarios de consulta, sus nombres, cargos sin ninguna restricción.
- Que se le dé un trato preferente cuando hace parte de poblaciones vulnerables.

*Deberes.* Se condensa las responsabilidades que tiene la empresa sobre cada uno de los usuarios.

- Dirigirse y expresarse con respeto tanto en relación con los funcionarios de la E.S.E, como con los otros usuarios.
- Procurar por el cuidado de su salud, la de su familia y su entorno; participando en el mejoramiento de políticas y programas existentes para mejorar su calidad de vida.
- Seguir los tratamientos e instrucciones que le brinde el personal de la salud para su bienestar físico y psicológico.

- Cumplir puntualmente con las citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la E.S.E. Manuel Castro Tovar, presentándose en adecuadas condiciones de aseo personal.
- Proporcionar la información veraz clara y completa sobre su estado de salud a efecto de encaminar la solución de sus problemas.
- Cuidar las instalaciones, servicios y equipamientos e instrumental de la IPS, así como colaborar en su preservación.
- Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio de salud, los procesos y prestaciones que se le brinden.
- Utilizar razonablemente los servicios de salud.
- Cancelar el valor de los copagos o cuotas moderadoras según el tipo de vinculación.

**3.4.5. Conflicto de interés.** La E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito documentará el procedimiento de conflictos de intereses que contenga la prevención, manejo, divulgación y resolución de los mismos; así las cosas, el Gerente, su equipo de trabajo y toda la organización se regirán por siguientes criterios y por lo cual La E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito rechaza, condena y prohíbe que el Gerente y su equipo de trabajo y todos aquellos vinculados con la entidad incurran en cualquiera de las siguientes:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la entidad o a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de intereses que crea tener.

- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la entidad.
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- Contribuir a que se les otorgue a todos los ciudadanos un trato equitativo y a que se le garanticen sus derechos.
- Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.
- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la entidad.
- Participar directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la entidad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la entidad.
- Utilizar su posición en la E.S.E. Manuel Castro Tovar o el nombre de la misma para obtener para sí o para unos terceros tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- Utilizar los recursos de la entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encauzarlos en provecho personal o de terceros.
- Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incurso en alguna de las inhabilidades o incompatibilidades que determine la ley.

**3.4.6. Conducta interna.** Mediante la Resolución Administrativa No.011 de 12 de enero de 2018 la Empresa Social del Estado Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, Adoptar el Código de ética de a través del cual se regula las aplicaciones de los valores y principios éticos definidos por los funcionarios en el desarrollo de la función pública recomendada a los servidores de la entidad.

Por otro lado, en el marco de los principios y valores que se adoptan y mencionan en el resuelve de esta resolución fomentan el compromiso, la identidad y el sentido de pertenencia y

son una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, dando primacía a los intereses de los usuarios y la comunidad.

Así mismo, el presente código se constituye en una herramienta educativa que permita implementar, mantener o recuperar los valores propios de una organización, capaz de influir en la transformación del ciudadano que participa como servidor o contratista de la misma. Por tanto, La ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito se compromete al desarrollo de su misión bajo la observación de los siguientes principios:

***Trato digno y humano.*** Procurar que cada usuario se sienta importante para la institución, ser cordial sonreír amablemente, se ve reflejado en el compromiso del trabajador con la institución.

***Mejoramiento continuo..*** Responde a actividades permanentes realizadas con el fin de aumentar la capacidad de la entidad para cumplir los requerimientos de la comunidad y optimizar su desempeño, con el fin de incrementar el rendimiento y la productividad de la Institución.

***Transparencia.*** Los funcionarios deben ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad que desarrolla a diario la administración. Es decir que las actividades que realiza son públicas y deben estar a la vista de la sociedad.

***Eficiencia.*** Cada funcionario debe tener la capacidad de alcanzar los objetivos fijados en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización de los mismos.

***Sentido de pertenencia.*** Lealtad de los miembros de la institución, incluye el seguimiento de sus normas y lineamientos directivos y la participación activa en el desarrollo de los procesos del área e institución.

***Trabajo en equipo.*** Es un proceso colectivo, hay que compartir, tener en cuenta al otro, escuchar, coordinar, ser positivo, asertivo, tolerante, estar comprometido, para poder alcanzar metas comunes. Ya sabemos que somos únicos y no pensamos igual, cada una tiene su punto de vista y en algunas oportunidades creemos que solo nosotros tenemos la razón; hay que llegar a acuerdos, valorar las diferencias, estar en actitud de cooperación, para lograr resultados favorables.

***Valores éticos.*** Los valores éticos que inspiran y soportan la gestión individual y colectiva de la ESE Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito se describen de la siguiente manera.

**Vocación de servicio.** Es la predisposición de un individuo para satisfacer las necesidades de otro. Quienes tienen vocación de servicio, por lo tanto, se inclinan a brindar colaboración o ayuda.

**Respeto.** Es la base de toda convivencia en sociedad. Es el valor de ver en el otro, a un Ser Humano con derechos, estableciendo hasta donde llegan mis posibilidades y donde comienza las de los demás. El respeto también es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de nuestras propias cualidades y de las de los demás, ya sea por el nivel de conocimiento, de experiencia o el valor que tenemos como personas.

**Responsabilidad.** Es valorar las consecuencias de los actos, afrontarlos de la manera más positiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, y social. También es el que cumple con sus obligaciones o actividades, que pone cuidado y atención en lo que hace o decide.

**Calidad.** Hacer las cosas con Eficacia, eficiencia y efectividad, garantizando la satisfacción del Usuario.

**Ética empresarial.** Compromiso individual por la rectitud y el cumplimiento de las normas y conductas éticas de la institución que incluye el manejo integral que se le debe dar al paciente y o usuario de la institución desde el punto de vista de no mecanizar el servicio sino humanizarlo. El manejo ético con la historia clínica, que incluye la confidencialidad de la información de los pacientes.

Tabla 4. Ética Empresarial de ESE Manuel Castro Tovar

#### Relación De Los Principios Éticos De ESE Manuel Castro Tovar

| Principios Éticos | Características                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integridad        | • Somos francos y honrados en nuestras opiniones profesionales y relaciones de negocio.                                                                                                                                 |
|                   | • Somos honestos en los servicios que prestamos, los conocimientos que poseemos y la experiencia que adquirimos                                                                                                         |
| Calidad           | • Nos comprometemos a prestar un servicio de calidad aunando la especialización y el alcance de nuestros recursos, experiencia y conocimientos para ayudar a los clientes a hacer frente a sus necesidades y problemas. |
|                   | • Nos esforzamos por desarrollar resultados que generan un impacto relevante para nuestros clientes.                                                                                                                    |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comportamiento Profesional    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimos las leyes, reglamentos y normas profesionales, y tratamos de evitar toda acción que pueda desacreditarnos a nosotros o a nuestra profesión.</li> </ul>                                                                                   |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentamos una cultura de escepticismo profesional adecuado y responsabilidad personal, que apoya a los clientes y promueve la calidad en los servicios que prestamos.</li> </ul>                                                                  |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendemos el amplio impacto que nuestro trabajo tiene en la sociedad, en nuestra gente y en nuestros clientes, y tenemos en cuenta el interés de todos ellos a la hora de hacer negocios.</li> </ul>                                            |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos hemos comprometido a ganar y mantener la confianza de los ciudadanos en el trabajo que hacemos.</li> </ul>                                                                                                                                     |
| Objetividad                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos esforzamos por hacer no sólo lo que es legal, sino también lo que es correcto.</li> </ul>                                                                                                                                                      |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos objetivos a la hora de formarnos una opinión profesional y de ofrecer asesoramiento.</li> </ul>                                                                                                                                              |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No toleramos prejuicios, conflictos de intereses o influencias inadecuadas de otros para eludir nuestras responsabilidades y juicios profesionales.</li> </ul>                                                                                     |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No ofrecemos, ni aceptamos o solicitamos regalos, entretenimientos ni otro tipo de favores de los que tengamos razones para pensar que pueden influir en nuestras decisiones empresariales o menoscabar nuestra objetividad.</li> </ul>            |
| Competencia                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Admitimos las diferencias de opinión y de criterio, y las valoramos constructiva y profesionalmente.</li> </ul>                                                                                                                                    |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponemos el debido cuidado para asignar a cada cliente, en función de sus necesidades, los profesionales que tienen la competencia necesaria para su trabajo.</li> </ul>                                                                            |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentamos la innovación y las nuevas ideas para mejorar el valor y el desempeño de nuestros servicios.</li> </ul>                                                                                                                                 |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendemos que tanto el público como nuestros clientes esperan que nuestro trabajo esté a la altura de los más altos estándares profesionales.</li> </ul>                                                                                          |
| Prácticas De Negocios Justas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetamos a nuestros competidores y estamos comprometidos con prácticas empresariales justas.</li> </ul>                                                                                                                                          |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los honorarios que recibimos reflejan el valor de los servicios prestados y las responsabilidades asumidas.</li> </ul>                                                                                                                             |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos conscientes de nuestra posición de liderazgo y de la responsabilidad que conlleva como modelo a seguir, así como de nuestra influencia en el establecimiento de patrones de comportamiento entre nosotros y en nuestra profesión.</li> </ul> |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

La Tabla 4, Muestra el resumen de los principios éticos aplicados a la ESE Manuel Castro Tovar, Fuente: Elaboración propia.

Así pues, los funcionarios de la ESE Manuel Castro Tovar en el marco de los principios éticos no deben solicitar servicios, prebendas o beneficios de los clientes o proveedores que influyan o puedan de una u otra manera parecer que influyen en la conducta de los funcionarios como representantes de la empresa, los regalos y hospitalidades, pueden ser ofrecidos siempre y cuando

no excedan las costumbres locales de cortesía de acuerdo con la ética empresarial y la ley correspondiente, así mismo abstenerse de llevar a cabo mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener para sí o para terceros beneficios del sistema, tarifas más bajas de las que corresponden, eludir o tratar de eludir pagos compartidos, cuotas moderadoras y deducibles. Para aclarar dudas, o sentir seguridad de no caer en una problemática de esta índole, un superior o el departamento de recursos humanos podrán colaborarle.

**3.4.7. Negociaciones.** La ESE Manuel Castro Tovar de Pitalito, se compromete con todos los empleados a garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes. Seguido a ello, ha de denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.

En segundo término, existen leyes muy estrictas que prohíben tanto la negociación basada en el uso de información privilegiada como la divulgación de información confidencial, y las violaciones producen penas severas. Los empleados que probablemente encuentren información privilegiada deben familiarizarse con las políticas y procedimientos específicos que se han establecido para restringir el acceso a información privilegiada, incluyendo barreras de información.

**3.4.8. Uso de la información de la empresa.** Con el fin de garantizar el uso adecuado de la información, su divulgación y comunicación, los servidores públicos y /o contratistas de la E.S.E. Manuel Castro Tovar deberán ajustarse a las siguientes pautas:

- Los Servidores públicos y /o contratistas de la E.S. E., mantendrán la debida reserva y protegerán los documentos de trabajo e información confidencial que esté a su cuidado.

- Las contraseñas o claves de acceso de los sistemas de cómputo personales deberán ser confidenciales y no divulgadas a terceros, de modo que se impida el acceso no autorizado a personas ajenas a su proceso o cargo.
- Los negocios pertinentes a la Contratación de la E.S.E. y otros que involucren información confidencial de la Empresa deberán permanecer fuera del alcance de personas ajenas al proceso.
- Los visitantes deberán esperar en áreas destinadas para ello, y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de impresión y fotocopiado, o instalaciones de cómputo, a menos que dicha visita esté debidamente autorizada.
- La E.S.E., establecerá los parámetros de elaboración, manejo, archivo, custodia y gestión de documentos contentivos de información y comunicación, los responsables de su elaboración, difusión y destinatarios de la misma. Así como los encargados de su divulgación para su implantación y cumplimiento.
- El Gerente conocerá de toda la comunicación oficial que ingrese y salga de la Empresa. Así mismo ninguna comunicación puede salir de la E.S.E., sin la firma del gerente, excepto la que con anterioridad haya sido autorizada por el mismo. Toda la comunicación debe quedar registrada en el respectivo libro radicado de correspondencia.
- La Empresa se compromete a adoptar mecanismos de comunicación adecuados, con el fin de que los grupos de interés tengan acceso a información, oportuna, veraz y confiable, bajo políticas de producción, manejo y circularización de la información acorde con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

**3.4.9. Comunicaciones estratégicas.** La E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito y su equipo de trabajo implementarán las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la entidad con la más completa información sobre la marcha de la institución en cuanto a procesos y resultados cumplimiento de metas y objetivos institucionales entre otros. Cada tres meses se publicarán los informes de MECI, y anualmente los informes de gestión, actas de rendición de cuentas, procesos contractuales, acuerdos, circulares decretos resolución y demás documentos de interés para la comunidad.

A través de la Ley 489 de 1998, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y Rendición de Cuentas. Todo para fortalecer, legitimar y dar credibilidad al ejercicio de la función pública frente a la ciudadanía, gestionar el desarrollo en concertación ciudadana de manera transparente y abierta con permanente deliberación pública.

**3.4.10. Cultura, social y religión.** La ESE Manuel Castro Tovar de Pitalito entenderá la comunicación organizacional como una estructura en red que gira en torno a significados y relaciones sociales promovidos a través de la comunicación interna que busca lograr un clima de implicación e integración de sus colaboradores, lo anterior con el fin de reforzar aspectos fundamentales como:

Respeto y comprensión por parte de todo el personal en las diferentes formas de pensamientos y de diversidad cultural, social y de religión de cada uno de los servidores.

Igualdad de condiciones y de trato justo sin importar y distinguir credo, color, raza y condiciones sociales y económicas de los colaboradores o de las personal que estén interesadas en hacer parte del equipo de trabajo de la E.S.E.

No se admitirán discriminaciones o bullying por parte de un empleado o directivo hacia otro colaborador de la empresa de ninguna índole o condición de los mismos.

La E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito está comprometida con los derechos humanos y con tratar a todos los actuales y potenciales empleados, clientes, accionistas, proveedores, proveedores de servicios, gobiernos, reguladores, competidores, los medios y el público en general, en forma justa, y a mantener un ambiente de trabajo que apoye la productividad, las metas personales, la dignidad y la autoestima de todos los empleados. Esto incluye compromisos para:

La creación y apoyo a una fuerza de trabajo, en todos los niveles de la organización, que refleje la población diversa de las comunidades que sirve.

Proporcionar instalaciones razonables para permitir a las personas calificadas que enfrentan algunas barreras (por ej. personas con discapacidades) hacer su trabajo.

**3.3.12 Socialización.** Una vez aprobada este manual, es responsabilidad del líder del proceso garantizar su socialización en todos los grupos primarios que le aplique, dejando evidencia en acta y lista de asistencia del grupo primario, los cuales deben ser enviados como soporte al correo institucional.

### **3.5. Recursos financieros decisiones de inversión objeto del código de conducta en la ESE municipal Manuel Castro Tovar**

La E.S.E. Manuel Castro Tovar de Pitalito para la elaboración, edición y socialización a todos los empleados de la empresa, dispone de los recursos para tal fin de acuerdo a la tabla de concepto y valores detallados a continuación, como siguen:

*Tabla 5. Presupuesto De Inversión del Código De Conducta ESE Manuel Castro Tovar*

#### **Recursos Financieros Y Decisiones De Inversión, Código De Conducta ESE Manuel Castro Tovar.**

| <b>Concepto</b>                                                    | <b>Valor</b>       |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Contratación de profesional externo para la elaboración del código | \$4.000.000        |
| Diseño de imagen                                                   | \$600.000          |
| Impresión                                                          | \$100.000          |
| Socialización y comunicación del código                            | \$200.000          |
| Capacitaciones                                                     | \$300.000          |
| <b>Total</b>                                                       | <b>\$5.200.000</b> |

La Tabla 5, Presupuesto de inversión para la implementación del código de conducta para la ESE Manuel Castro Tovar, Fuente: Elaboración propia.

El presente plan de inversión en el código de conducta pretende articular y reforzar de manera efectiva cada una de las acciones descritas dentro del marco de acción de la empresa ESE Municipal Manuel Castro Tovar, con el fin de poder afianzar su posición en el mercado como también de solventar los principales problemas internos que se enfatizan dentro de la gestión empresarial de la empresa como también de la ineficiencia que se enmarca en la falta de planeación estratégica y en la calidad del servicio.

### 3.6. Glosario

**Acoso laboral.** Esto significa toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno. Encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir a la renuncia (Pino y Carmén, 2012, Pp. 1-4).

**Código de ética.** La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2018) afirma que son ‘normas autoimpuestas que más allá del acatamiento de las de carácter jurídico, se establecen por los directos responsables del servicio como mecanismos autorregulatorios de alcance ético y que sirven para orientar el desarrollo de cada organización’, por ende, su relacionamiento con los demás actores del sistema y, en particular, con los usuarios del servicio de la salud, mediante la definición de los valores, los principios y el marco normativo ético que debe determinar el comportamiento de la organización y sus miembros, su forma de organización y operación y las relaciones de gobierno aplicables.

**Conflicto de interés.** Esto significa toda situación en ‘virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta’ (Biofilm, 2002, p.12).

**Grupos de interés.** Hace referencia a personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia o son influenciadas por éste. Es sinónimo de públicos internos y externos, o Clientes internos y externos, o Partes interesadas' (ANI, 2014, p.5).

**Modelo estándar de control interno – MECI.** El Departamento Administrativo de la Función Pública (2012), lo refiere al modelo establecido por el Estado Colombiano para sus entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control de la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del Control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

**Políticas institucionales:** El Departamento Nacional De Planeación (2002), afirma que son las directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

**Principios éticos:** Esto significa las 'Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben' (Colciencias, 2014).

**Rendición de cuentas:** El Departamento Administrativo Servicio Civil Distrital (DASCD), hace referencia al deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que la ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

**Transparencia:** ‘Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada’ (Migración Colombia, 2014).

### **3.7. Marco Normativo**

- Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 03 octubre de 2011.
- Resolución Administrativa No.011 de 12 de enero de 2018.
- Ley 1010 de 2006, Artículo 9 y Artículo 12.

## **4. Stakeholders Empresa Municipal Del Estado Manuel Castro Tovar**

Los Stakeholders de la ESE Manuel Castro Tovar son todos aquellos individuos o grupos de individuos que tiene intereses directos e indirectos con la empresa, los cuales interfieren de forma directa o indirecta su ejercicio y pueden afectar el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales, ya que estas tienen obligación moral con la sociedad y estas obligaciones se conoce como responsabilidad social empresarial.

“La responsabilidad social empresarial es la participación activa de la empresa dentro de la comunidad donde desarrolla su actividad empresarial, prestando apoyo moral, económico, social y defendiendo los derechos laborales de sus trabajadores y de la comunidad.”

Los Stakeholders o los grupos de interés para la ESE son las personas o grupos que tienen impacto en o se ven afectados por las actividades y servicios que presta ESE Manuel Castro Tovar, donde se establecen una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objetivo social, los cuales son los siguientes:

Tabla 6. Stakeholders ESE Manuel Castro Tovar

**Relación de los Grupos de Interés, Stakeholders de la ESE Manuel Castro Tovar**

| Grupo De Interés                                                             | Representante De Los Grupos De Interés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Necesidades Y Expectativas                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Junta Directiva                                                              | Presidente de la Junta – Alcalde Miguel Rico<br>Rincón y Miembros de la Junta: Dr. Sergio Zúñiga<br>Ramírez, Gerente; Yaneth Sofía Ortiz Parra,<br>Secretaria de salud; Dra. Ninfa Tovar, representante<br>de parte administrativa; Jefe Luz Myriam Gutiérrez<br>Valenzuela, representante de los profesionales<br>científicos y la Sra. Luz Marina Rengifo:<br>representante de los usuarios. | Funcionamiento de la ESE, control de<br>recursos y gestión administrativa                                                                                                                                                                                     |
| Entes territoriales<br>(Secretaria de Salud<br>Departamental y<br>Municipal) | Gobernador<br>Secretario de Salud Departamental<br>Alcalde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Protección de derecho a la salud, atención<br>a la población vinculada, reporte<br>información a la plataforma de Plan<br>Bienal,                                                                                                                             |
| Entes de Control                                                             | Secretarios de Salud Municipales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Habilitación de Servicios y<br>Cumplimiento de normatividad                                                                                                                                                                                                   |
| Entidades<br>responsables de Pago<br>(ERP)                                   | Representantes legales de las EPS: MEDIMAS,<br>COOMEVA, NUEVA EPS y MAYAMAS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Atención en Salud de Calidad y Segura,<br>Tarifas Competitivas, Prestación de los<br>servicios de alta y mediana complejidad                                                                                                                                  |
| Usuarios y Familias<br>Particulares                                          | Representante de los usuarios ante la junta directiva<br>y Asociación de usuarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Atención Humana, Segura y de Calidad<br>acorde a sus necesidades, Capacidad<br>resolutiva del estado de salud,<br>Satisfacción de la atención                                                                                                                 |
| Cliente interno<br>(Talento Humano)                                          | Jefe de Talento Humano, Representantes de<br>empresas Operadores Externos, empleados de<br>planta y contratistas por prestación de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                  | Bienestar Laboral, Pagos oportunos de la<br>Nómina, desarrollo de<br>competencias laborales, seguridad y<br>protección de la Salud Laboral                                                                                                                    |
| Proveedores de<br>Bienes o Servicios                                         | Representantes Persona Natural o Representante<br>legal del proveedor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Contar con el contrato, participar,<br>en principios de igualdad y de<br>transparencia en los procesos<br>contractuales pagos oportunos y proveer y<br>dotar a la ESE de todos los<br>medicamentos, insumos y equipos que<br>necesita para su funcionamiento. |

Tabla 6, Principales Grupos de Interés, Stakeholders que tienen relaciones con la ESE Manuel Castro Tovar, Fuente:  
Elaboración propia.

Los Stakeholders o los grupos de interés para la ESE de acuerdo a la relación que  
tiene con la empresa se dividen así:

## **4.1. Descripción de los stakeholders**

### **4.1.1. Intereses directos o niveles internos.**

*Propietarios.* Como es una entidad por ser una entidad de carácter público y estatal, el propietario es el estado representado por el alcalde municipal y el gobernador del departamento.

*Directivos.* Son los miembros de la Junta Directiva

*Trabajadores.* Los empleados de la de la ESE Manuel Castro Tovar, se encuentran conformados en tres tipos de contratación, los de planta, los contratados por intermedio de agremiaciones mediante tres cooperativas de Trabajo Asociado, Servicoop Salud (personal Operativo); Service Admisalud (personal Administrativo); y Coopsur (Apoyo Logístico) y el resto son contratados mediante contratos de prestación de servicios

*Proveedores.* Son todos aquellos particulares y empresas que suministran los elementos e insumos necesarios para su funcionamiento, como son: Medicamentos, insumos y equipos biomédicos, suministros para oficina y cafetería, mantenimiento de equipos y parque automotor, aseguradoras y los proveedores para los arreglos locativos de planta e infraestructura.

*Clientes.* Los clientes más representativos son los usuarios de las cuatro EPS que tienen contrato con la ESE que son MEDIMAS, COOMEVA, NUEVA EPS y MAYAMAS y en generar toda la comunidad de Pitalito y municipios circunvecinos que requieran atención en salud.

**Intereses indirectos o niveles externos:**

*Administración pública.* Está representado por todos los entes de control a nivel nacional, como son Las secretarías de salud, contraloría, procuraduría y todos los entes de vigilancia y control.

*Competidores.* El principal competidor está el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito y luego están otras clínicas privadas, como: La clínica Reina Sofía, Diagnósticos del Sur, Clínica María Auxiliadora, entre otras pequeñas prestadores de servicio de salud.

*Grupos de intereses específicos.* Se trata de toda la población laboyana de mayor interés social o las más vulnerables, donde la ESE tiene la responsabilidad social de brindar atención mediante programas de atención integral de primera infancia, adolescencia y tercera edad.

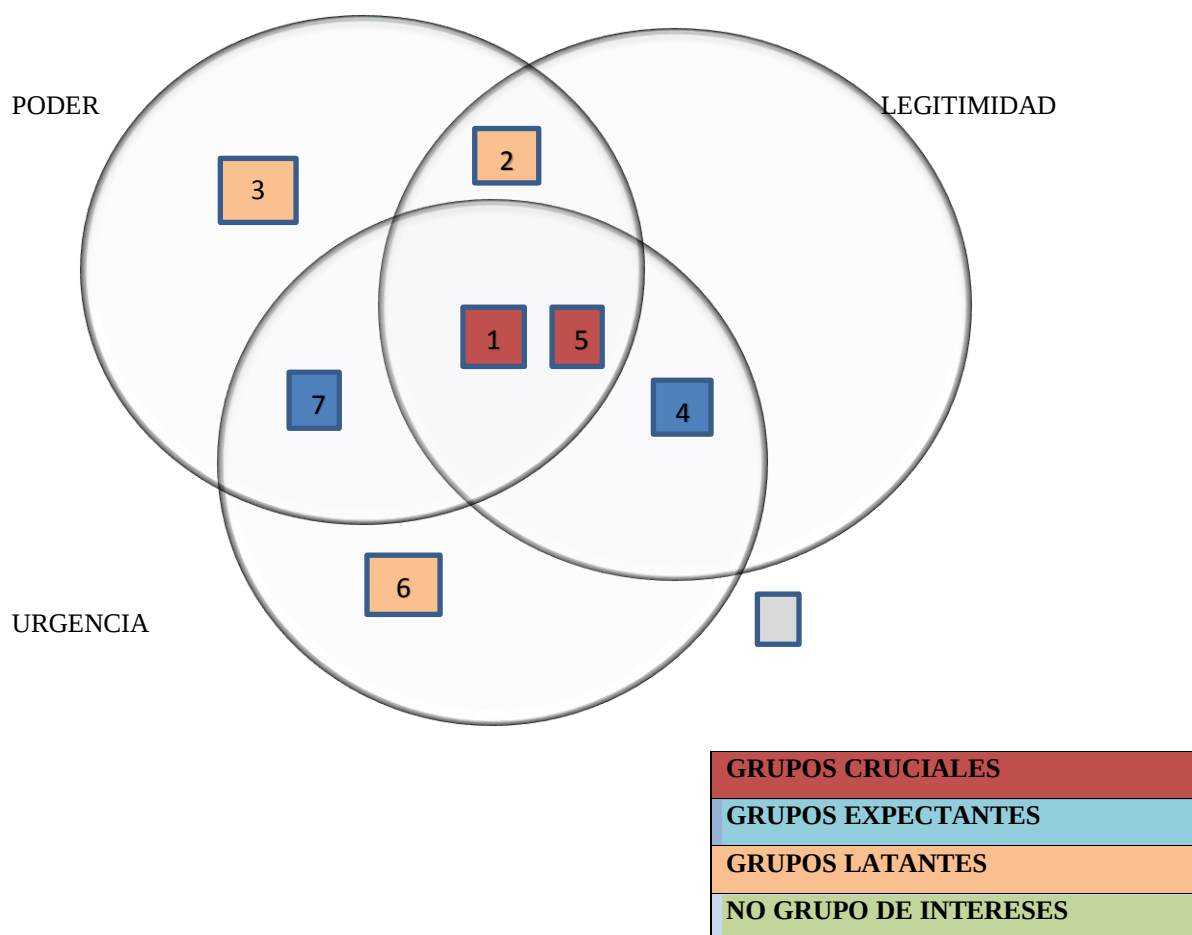
*Sociedad en general.* La ESE Manuel Castro Tovar por ser una entidad prestadora de servicios de salud de primer nivel tiene la obligación de prestar sus servicios de atención a todos los ciudadanos del Municipio de Pitalito Huila

*Medios de comunicación.* Son los encargados de comunicación entre la empresa y principalmente los usuarios y la comunidad en general, sirven de enlace entre ellos, por medios de ellos divulga información de interés, como programas de atención.

## **4.2. Mapeo stakeholders**

Se ha establecer una percepción más específica y de interrelación entre los principales actores que inciden en el proceso de gestión y de estructuración del plan estratégico de la empresa dentro de los pilares que se integran en todo sistema de gestión social y más de carácter público en la prestación de un servicio catalogado como prioritario en el marco de la congregación de los derechos y bienes primarios en el marco de las necesidades básicas de la sociedad en conjunto.

Figura 3. Mapa Stakeholders ESE Manuel Castro Tovar



La Figura 3. Muestra el mapeo de los Stakeholders en ESE Manuel Castro Tovar, con el fin de establecer las necesidades según los ámbitos de aplicación de cada Stakeholders con el fin de poder dar contestación a las necesidades y exigencias de cada una de las partes de la empresa. Fuente. Elaboración propia.

**Grupos de interés.** Son los actores que inciden directa o indirectamente en la función y consecución de objetivos en la empresa ESE Manuel Castro Tovar, es así, que dentro del presente estado de análisis se pretende dar respuesta de las exigencias y condiciones que requieren de mayor importancia.

- |                                         |                                      |
|-----------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Junta Directiva                      | 4. Usuarios y familias particulares  |
| 2. Entes territoriales                  | 5. Cliente interno (Talento Humano)  |
| 3. Entidades responsables de Pago (ERP) | 6. Proveedores de Bienes o Servicios |



En el primer cuadrante, *Trabajar Para Ellos*, tienen una alta influencia y un alto impacto, aquí están ubicados, Cliente Interno, ya que ellos son los que se ven afectados por las decisiones estratégicas de la empresa y sus decisiones son de gran influencia y claves para el cumplimiento de los objetivos de la misma y los Usuarios y familias particulares, ya que son los clientes de la empresa, son la razón de ser y para ellos son la misión de la empresa, por lo cual se trabaja para ellos con el fin de lograr su satisfacción.

En el segundo cuadrante, *Mantenerlos Informados Y Nunca Ignorarlos*, los cuales tienen un alto impacto y baja influencia, se encuentran los números Junta directiva, Entidades responsables del pago (ERP) de las EPS, ya que estos son entes que regulan y controlan las actuaciones de la empresa y es deber de la empresa mantener una comunicación directa entre ellos y así mismo acatar las directrices a instaurar.

En el tercer cuadrante, *Trabajar Con Ellos*, está los Entes territoriales, los cuales tiene un alto impacto y una baja influencia, ya que ellos son han de influenciar en la marcha de la empresa y han de ser el motor de sostenibilidad financiera de la misma, sin el trabajo de ellos la empresa podría alterar su funcionamiento.

Y por último en el cuarto cuadrante, *Mantenerlos Informados Con Mínimo Esfuerzo*, se encuentran los Proveedores, los cuales tiene una baja influencia y un bajo impacto, ya que tiene una relación directa con la empresa pero no de gran incidencia, no hacen parte directa del funcionamiento de la misma, pero pueden en cualquier momento afectar los objetivos estratégicos de la misma, por lo cual no hay que desconocerlos.

## **5. Plan de Responsabilidad Social Empresarial**

### **5.1. Plan de responsabilidad social de la empresa social del estado municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila.**

En el presente apartado se pretende dar respuesta a las variables de estudio enmarcadas a lo largo de la investigación, con el fin de poder intervenir en la ejecución de un plan de acción que responda a las nuevas exigencias y parámetros del mercado actual, como también la consecución de los objetivos a cumplir en el marco de su plan estratégico.

Tabla 7. RSE ESE Manuel Castro Tovar

| <b>Plan De Responsabilidad Social Empresarial Empresa Ese Manuel Castro Tovar</b> |                                                                          |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                                                                                                                                       |                                                                                |                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dimensión                                                                         | Stakeholders                                                             | Objetivo                                                                                                                                                            | Estrategia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Plazo   | Recursos<br>(Físicos,<br>Humanos,<br>Técnicos)                                                                                                                                        | Indicador                                                                      | Seguimiento                                                                                                          |
| ECONÓMICA                                                                         | Entidades responsables de Pago (ERP) de las EPS.                         | Incentivar el pago oportuno en los contrato de las EPS para con la empresa por causa de convenios y prestación de servicio de calidad en Salud de seguridad social. | Reunir a los representantes y responsables del manejo financiero de cada una de las EPS que tienen contratos con la ESE, a los comités de rendición de cuentas para darles a conocer los programas y estrategias que desarrolla la entidad y la importancia de contar con los pagos oportunos y lograr el compromiso de pagar los rubros en mora en los contratos con el fin de concertar la disponibilidad de ingresos a los fondos de gestión financiera de la empresa ESE Manuel Castro Tovar. | 1 año   | Sala de conferencias, secretarios, personal de seguridad y logística, herramientas audiovisuales, impresiones, copias, lapiceros, carpetas, computadores, mesas, sillas, refrigerios. | Saldo de Cartera en mora cierre del mes / Saldo total en Cartera del mes* 100. | Mensual, al final de cada mes se revisa el porcentaje de cartera vencida con cada EPS y los rubros en mora.          |
|                                                                                   | Representantes legales de las EPS: MEDIMAS, COOMEVA, NUEVA EPS y MAYAMAS | Promover una política distrital de salud hacia el cumplimiento de las normas por parte de las Eps alrededor de la recomposición de los aspectos de salud pública en | Crear un estamento de gestión financiera interno propio de ESE en conjunto con los Representantes legales de las EPS que tenga como fin evaluar y verificar cuentas de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6 meses | Instalaciones de ESE Manuel Castro Tovar, oficina, personal capacitado en contabilidad financiera,                                                                                    | Ingresos totales en cuenta corriente al mes / Egresos totales en cuenta        | Trimestral se realiza un corte financiero total con el fin de evaluar si los ingresos son iguales a los egresos para |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                      |                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | consonancia con la estructuración de redes integrales de atención al usuario.                                                                                                           | pagos de las obligaciones de planta y de recursos humanos de la empresa y así mismo la entrada y salida de los rubros financieros y de solvencia y capacidad de cubrir la demanda en la prestación del servicio de salud en ESE Manuel castro Tovar.                                                                      |         | lapiceros, herramientas audiovisuales, computadores, mesas y sillas de oficina, servicios de energía y redes de conexión wifi                                                                                                              | corriente del mes*100                                                                | establecer el balance general total.                                                                                                                                     |
| Entes territoriales (Secretaría de Salud Departamental y Municipal) | Concertar alianzas estratégicas de apoyo financiero de los entes territoriales como lo es la gobernación a través del presupuesto público al prestar el servicio de salud en la región. | Generar una mesa de diálogo que pretendan integrar a los entes territoriales como es la alcaldía, la gobernación y la incidencia del ministerio de salud, con el fin de negociar un capital de apoyo a la inversión de la prestación del servicio que se generará en un período o semestralmente dicho rubro a solicitar. | 1 año   | Sala de conferencias o Instalaciones de reunión en la gobernación secretarios y logística de seguridad, tics, video vean, plotters, fotocopias, lapiceros, computadores, cartillas de la empresa, mesas, sillas, almuerzo, bebidas, audio. | Total de ingresos por capital externos / total de ingresos propios de la empresa*100 | Semestral, teniendo en cuenta que el depósito del dinero se realiza en dos cortes, para así evaluar la capacidad de solvencia de la empresa en obligaciones financieras. |
| Junta directiva.                                                    | Adoptar una cadena de valor en la prestación del servicio de salud pública.                                                                                                             | Adopción de una estructura por procesos en la ESE. (Estatutos, manual de proceso y procedimientos) y capacitar al personal en                                                                                                                                                                                             | 6 meses | Instalaciones ESE Manuel Castro Tovar, personales de capacitación en                                                                                                                                                                       | Personal actualizado en planeación estratégica y auditoría                           | Anual, teniendo en cuenta que se realizarán auditorías anuales de gestión interna anual.                                                                                 |

|        |                                  |                                                                                                                                                                                              | planeación estratégica en auditoría interna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         | auditoría interna, cartillas, informes, herramientas audiovisuales, videos, bebidas, libreta de apuntes, esfero, implementos de trabajo.                                                  | interna / total de empleados *100                                                              |                                                                                                                                              |
|--------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Social | Cliente interno (Talento Humano) | Lograr que en promedio del 50% del total de los empleados contratados sea mediante nómina de planta ya que actualmente de los 380 empleados solo 57 son de planta con un porcentaje del 15%. | Los miembros de la Junta Directiva deben de presentar un plan a las directrices de la ESE y los asociados de la EPS, para que habrá una convocatoria pública con el fin de incrementar la planta de personal por nómina, donde todos los empleados actuales puedan participar y por méritos propios tengan opción de pasar a ser empleados de planta. | 1 año   | Plataforma virtual de la empresa, contar con la capacidad financiera para solventar los gastos de personal de planta, psicólogos, fotocopias, lapiceros, ayudas audiovisuales, contratos. | Número de empleados por prestación de servicios / Total de empleados de la ESE *100.           | Trimestral, se realizarán auditorías al personal de planta con el fin de evaluar el tipo de atención que brindan.                            |
|        | Usuarios y Familias Particulares | Apropiar a las comunidades frente al derecho que tienen para poder participar e incidir en las decisiones públicas y hacer que exijan el derecho a la Salud.                                 | Crear un plan de asignación de funciones o diagrama de flujo que describa el debido proceso para la atención médica general y especializada para con los usuarios, como también un plan de contingencia que de                                                                                                                                        | 8 meses | Instalaciones ESE Manuel Castro Tovar, logística y personal capacitado en atención al usuario, buzón, papel, lapiceros,                                                                   | Número de usuarios satisfechos atendidos en el mes / total de usuarios atendidos en el mes*100 | Mensual, con el fin de poder evaluar la percepción de los usuarios en el cumplimiento de los indicadores de gestión social de la entidad ESE |

|           |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                     |                                                                                                        |
|-----------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | respuesta y solución oportuna a los problemas y exigencias de eficiencia y atención de los beneficiarios para con la empresa prestadora de servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | página web de la empresa, flyers, posters, folletos, videos.                                                                                                                               |                                                                                                                     |                                                                                                        |
|           | Proveedores de Bienes o Servicios | Generar un marco de acción de gana-gana con los proveedores de bienes y servicios como también al conjunto de asociados Eps que se integran en el organigrama de funciones de la empresa para que ésta sea de la preferencia en la elección de la oferta del servicio frente a otras entidades. | Realizar una reunión a los proveedores con el fin de poder articular un contrato donde se estipula los requisitos y exigencias de cada uno con el fin de consensuar entre las partes factores favorables como son calidad en los insumos y cumplimiento en las fechas de entrega y así mismo de pagos oportunos para con los proveedores, como también estipular las causales de cumplimiento y terminación de contrato entre las partes y las afectaciones del mismo. | 6 meses | Instalaciones y planta de servicio de la empresa ESE, papelería (hojas del contrato), lapiceros, autenticación de firmas del contrato, personal de gestión documental, muebles de archivo. | Materiales e insumos de mala calidad en el mes / Total de materiales e insumos registrados en la entrega en el mes. | Mensual, verificar el cumplimiento de calidad de los materiales e insumos para un servicio de calidad. |
| Ambiental | Cliente interno (Talento Humano)  | Plantear estrategias de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en los sitios de trabajo y a la vez contribuir al fortalecimiento de sus formas organizativas con un componente de                                                                                               | Identificar mediante encuesta a los empleados en todas sus cuatro sedes (Calamó, Paraíso, Panorama y Bruselas), las condiciones de los puestos de trabajo, los riesgos laborales a los cuales están sometidos y                                                                                                                                                                                                                                                        | 3 meses | Sedes de ESE Manuel Castro Tovar, encuestadores e investigadores de marketing social, papel, lapiceros, plataforma de la                                                                   | Empleados encuestados / el total de empleados*100                                                                   | Trimestral, se realizará una auditoría de seguridad industrial y salud ocupacional.                    |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | justicia social que permitan orientar políticas en el campo de la seguridad social y riesgos profesionales.                                                                                                                                                                                                  | establecer la accidentabilidad de los trabajadores de la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       | empresa, tableros de información.                                                                                                                            |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                         |
| Entes de Control | Cumplir con el plan de contingencia ambiental requerido por los entes de control, el cual contemple las acciones para el adecuado manejo de los residuos peligrosos, no peligrosos, y la clasificación corriente para el respectivo tratamiento de los desechos y de los respectivos materiales reciclables. | Diseñar un plan ambiental donde se describen y estipulan los ítems que se deben contemplar en cada uno de los escenarios que compete la prestación del servicio (ej: sala de espera, toma de exámenes, atención de urgencias, consultorio general y especializado) con el fin de instruir en un buen manejo de los residuos que compete el accionar de cada función. | 1 año | Sedes de ESE Manuel Castro Tovar, pancartas, plotters, manual ambiental, impresiones, auditores, lapiceros, videos, redes sociales y medios de comunicación. | Ítems cumplidos en el plan de manejo ambiental / Total de los ítems de control evaluados por los entes control*100 | Se realizará el seguimiento cada 4 meses, tres períodos del año al cumplimiento del plan de ambiental para así afianzar y solidificar la responsabilidad social empresarial de ESE para con su entorno. |

La Tabla 7, Muestra los objetivos y estrategias del Plan De Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ESE Manuel Castro Tovar, Fuente. Elaboración propia.

Es así, como se define un plan de gestión en el marco de la responsabilidad social empresarial (RSE) enraizando y conectando cada uno los escenarios y actores que se vinculan a la proyección estructural de plan de ordenamiento administrativo y organizativo de la empresa ESE Manuel Castro Tovar y el cumplimiento de los estándares de gestión social, por ende, como se puede visualizar en la anterior trabaja se establecieron los tres pilares bases que enmarca el diseño del plan de acción y de las plataformas a las cuales la organización ha de ser frente para el funcionamiento de los enlaces de los procesos estratégicos, de apoyo y de los procesos misionales en los cuales imparte la prestación de servicio y la vinculación de responsabilidades y enfoques de gerencia y direccionamiento de la ingeniería y técnicas de gerencia de las necesidades y exigencias del panorama de la salud y la vinculación intrínseca con los stakeholders, puesto que es en el presente plan donde se ha de dar respuesta a dichas falencias y desfases de gestión en la misma.

En segundo término, y dentro del enfoque analítico de evaluación de gestión de la responsabilidad social de la empresa, se tuvo en cuenta los problemas presentados en la evaluación de desempeño de la empresa ESE Manuel Castro Tovar, definidos en la fase uno a nivel de cada dimensión y con una prioridad alta de atención según la capacidad de intervención e impacto de cada agente, por ende, se presentó el plan articulado de responsabilidad para cada uno, de los cuales se describe a continuación:

**Económico.** La ESE Manuel Castro Tovar, afronta una insolvencia económica, debido a la situación que están atravesando el sector salud en el país y principalmente se debe al incumplimiento de las EPS que contratan con la ESE en el pago de los servicios prestados a sus afiliados, lo que afecta a la ESE en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y por ende en su funcionamiento.

**Social.** Del total de trabajadores de la de la ESE Manuel Castro Tovar, llevan ejerciendo su ocupación de 0 a 4 años, donde solo 57 son de planta, realiza contratos con tres cooperativas de Trabajo Asociado especializados en servicios del área de la salud, el cual está regido por el

Decreto 4588 del 26 de diciembre del 2007, artículo 5 con su respectivo parágrafo, las Cooperativas son: Servicoop Salud (personal Operativo); Service Admisalud (personal Administrativo); y Coopsur (Apoyo Logístico) y el resto son contratados mediante prestación de servicios, Presentando una gran inestabilidad laboral y una alta rotación de personal debido a la contratación que maneja y a la naturaleza de la misma empresa al ser pública y de manejo municipal los cargos son manejados por los políticos de turno y rotados cada 4 años e incluso antes.

***Ambiental.*** Las condiciones y los ambientes de trabajo no están sometidos a un continuo proceso de monitoreo y control de factores de riesgo de tal manera que permita prever accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, esta situación se intensifica por la escasez de educación continuada de prevención de riesgos, no solo laborales, sino también como ambientales y de hábitos de vida que permitan la vivencia de estilos saludables de convivencia con uno mismo, la familia, el entorno laboral y el entorno comunitario.

## **5.2. Plan de comunicación de ESE Manuel Castro Tovar**

Establecer el plan de comunicación de ESE Manuel Castro Tovar, implica un sistema capaz de atender a los requerimientos de un plan de contingencia que pretende concertar y ampliar el plan de acción en la resolución de escenarios de funciones retrasadas sin una estructura sólida que pretenda afianzar los caracteres de la eficiencia y la eficacia en el marco de la prestación de calidad del servicio de salud a cada uno de los actores que lo demanda, como también de los agentes que intervienen en la capacidad instalada y en la posibilidad de articular, posicionar y afianzar a la empresa al sistema de la salud pública dentro del mercado; es así, como el siguiente plan de comunicación establece el cronograma verídico y organizado de la comunicación entrelazada entre las diferentes partes y grupos de interés con el fin de poder concertar y construir un enlace directo de comunicación recíproca entre la organización. De tal forma, que la tabla a continuación, tiene por objeto condensar los Stakeholders y el canal factibilidad de la comunicación entre los mismos.

Tabla 8. Mecanismos De Comunicación de RSE- ESE Manuel Castro Tovar

### Plan De Comunicaciones ESE Manuel Castro Tovar

| Dimensión | Stakeholders                                                        | Frecuencia | Medio                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Económica | Entidades responsables de Pago (ERP)                                |            | Correo institucional de la empresa.                                                                                                                                                                        |
|           | Representantes legales Eps.                                         |            | Comunicación directa entre las partes a través de cronogramas establecidos en reuniones anteriores.                                                                                                        |
|           | Entes territoriales (Secretaría de Salud Departamental y Municipal) | Mensual    | Vía telefónica o medio de redes de comunicación personalizada.                                                                                                                                             |
|           | Junta directiva.                                                    |            | Base de datos de la empresa.                                                                                                                                                                               |
| Social    | Cliente interno (Talento Humano)                                    |            | Correo institucional, Capacitación (Cliente interno).                                                                                                                                                      |
|           | Usuarios y Familias Particulares                                    | Trimestral | Vía telefónica (Proveedores).                                                                                                                                                                              |
|           | Proveedores de Bienes o Servicios                                   |            | Flyers, comunicados de prensa, medios masivos de comunicación como la radio, redes sociales; folletos, pancartas de información, mural de información dentro de la empresa, visitas personales.(Usuarios). |
| Ambiental | Entes de Control                                                    |            | Correo certificado, comunicación directa entre los delegados o secretariado, comunicación vía móvil (Entes de control).                                                                                    |
|           | Cliente interno (Talento Humano)                                    | Semestral  | Correo Institucional, plataforma virtual de comunicación entre las partes de la empresa (Cliente interno-junta directiva)                                                                                  |
|           | Junta directiva                                                     |            | Comunicación directa, pancartas, folletos, perifoneo.                                                                                                                                                      |

La Tabla 8, Descripción Plan de Comunicación del RSE- ESE Manuel Castro Tovar, Fuente. Elaboración propia.

Como se puede visualizar el plan de comunicaciones tiene por tarea instaurar un cronograma de comunicación que permita establecer las acciones de recepción de datos e información relevantes según los temas y los estrados a los que se les ha de notificar la respectiva información

en el marco de clasificación de los Stakeholders y así mismo el impacto que tienen estos en el marco de acción y funcionamiento de gestión social y de responsabilidad empresarial de la empresa para con su entorno.

### **5.3. Modelo de informe de gestión empresarial recomendado – ESE Manuel Castro Tovar**

**5.3.1. *Modelo de gestión talento humano.*** Existen muchos modelos de gestión que coayudan a las empresas a crear estrategias corporativas para mejorar muchos aspectos internos de la misma y buscar llegar a lo más importante a tener un equilibrio entre el factor económico y un excelente servicio o producto, para nuestro caso la prestación de un excelente servicio de salud.

En primera instancia, teniendo en cuenta la evaluación de desempeño de la empresa ESE Manuel Castro Tovar y que uno de los principales problemas es el factor humano y principalmente las condiciones y los ambientes de trabajo están afectando a los empleados, ya que no están sometidos a un continuo proceso de monitoreo y control de factores de riesgo de tal manera que permita prever accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, como también la estabilidad laboral de sus empleados no es la más adecuada, por lo cual propongo el Modelo de Gestión del Talento Humano.

Por lo que se refiere a la gestión del talento humano como la base principal en el manejo efectivo de los factores potenciales que tienen las personas y agentes dentro de la empresa, puesto que desde la dirección de talento humano el papel que se le pide a la gerencia adicional a sus actividades clásicas como la toma de decisiones y gestión, es adquirir conocimiento que permita detectar, apoyar, impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores y también el suyo propio, en la búsqueda de nuevas alternativas en la planificación de la estrategia organizacional y del plan de acción de la gestión social mediante un la responsabilidad social empresarial.

Por tal razón el modelo de gestión, “Modelo de Gestión del Talento Humano”, se ha enmarcado como el más factible al responder a la solución de la problemática presentada en la ESE Manuel Castro Tovar, la cual tiene incidencia directa con el recurso humano, para lo cual la empresa desde el Proceso de Talento Humano debe presentar propuestas y estrategias a la Junta Directiva para que sean tenidas en cuenta para mejorar los ambientes de trabajo, las condiciones de trabajo de todos sus empleados, que sus colaboradores sin importar el tipo de contratación que tenga sientan, vivan y formen un sentido de pertenencia por la institución y por ende pos los usuarios de la ESE.

Es así, como el proceso de talento humano debe buscar el fortalecimiento de los valores institucionales con los que cuenta la ESE, que son: Vocación de servicio, Respeto, Responsabilidad, Calidad y Ética, en cada uno de sus colaboradores y partiendo desde cada empleado fortalecer las potencialidades con la que cuenta esta persona y con esto conseguir que las políticas que ya tiene establecidas como son la Política de Humanización y la política de calidad, sean llevadas a la práctica por cada uno de sus empleados.

Así pues, en el marco de las propuestas presentadas la Junta Directiva de la ESE, éste ha de mejorar el tipo de contratación, para que haya una estabilidad laboral y un sentido de pertenencia por la institución, donde se pueda contar con el personal suficiente para llevar a cabo todos los programas de bienestar social y empresarial, donde se pueda dar una continuidad a todas las políticas y programas establecidos en la entidad; porque de no es factible ni pretencioso crear e instaurar políticas de mejora cuando no hay una estabilidad laboral y continuamente es cambiado casi el ochenta por ciento del personal y es que esta problemática no es solamente a nivel interno de la ESE Manuel Castro Tovar, esta es una problemática a nivel nacional, en el direccionamiento de todas las entidades públicas que manejan la prestación de servicio en el país, es por esto que se debe de buscar un cambio en la política pública del manejo de las Empresa Sociales del Estado.

## Conclusiones

En el primer apartado se establece que para la empresa Social del Estado Municipal Manuel Castro Tovar de Pitalito Huila, es fundamental que dentro de la organización se establezca un código de conducta que guíe las decisiones de la directiva y las de sus colaboradores; en busca de la satisfacción de todas y cada una de las personas que se relacionan con la empresa, tanto interna como externamente.

Una vez realizada la presente investigación, se puede concluir que sin duda el análisis de relación de los Stakeholders es un aspecto fundamental de cada organización y en especial de ESE Manuel Castro Tovar, en el cual factores como el estilo el direccionamiento y la importancia de cada ente en la empresa y la forma cómo estos se relacionan con sus empleados, afecta directamente su consolidación y funcionamiento. También se destaca la influencia de las interdependencias entre los agentes internos y externos con el fin de proyectar objetivamente y más aterrizada los objetivos y prácticas en un mediano y largo plazo en el marco del diseño y ampliación de los segmentos de mercado de la tienda.

Es así, como la relación con las partes involucradas debe ser ítem que tome gran importancia y trascendencia en la organización, ya sea través de buenas estrategias de comunicación, puesto que es de vital importancia, debido a que estas permiten que los proyectos de brigadas de salud logren llegar a su mercado objetivo.

De otra forma, los usuarios y clientes internos de la empresa ESE Manuel Castro Tovar, constituyen la dimensión en la empresa de inversión de un mayor esfuerzo en RSE y se ha de avanzar en temas de libertad de asociación y derechos humanos, identificando que estos dos temas inciden fuertemente en la valoración económica de las empresas por futuros inversionistas y asociados, sobre todo internacionales, como requisito en el cumplimiento de estándares internacionales y prácticas de gobierno corporativo que está muy adaptado en países desarrollados, y en la evaluación de variables como calidad de vida, el bienestar y el

ambiente laboral percibidos por los empleados que influyen en su productividad y por consiguiente en los resultados económicos de las empresas.

Por último en el análisis coyuntural e informativo de los planes del modelo de gestión del Talento Humano en la empresa, se deben tener presente las cualidades de los Stakeholders, la empresa podrá conocer de forma explícita las expectativas e influencia que puede tener estas para con las estrategias y planes de acción de marketing o financieras en la organización; es así, como la directivas y la alta gerencia debe identificar correctamente los planes de acción a desarrollar en el marco de la toma de decisiones estratégicas en la prestación del servicio de salud.

Mediante el desarrollo del Plan de Responsabilidad Social correspondiente a la Guía Unidad 9 y 10 se abordó los conceptos que permitieron estructurar la organización Ese Manuel Castro Tovar incluyendo un modelo estratégico que inició con la identificación de los stakeholders para poder gestionar el diseño estratégico de la empresa que definiendo el plazo, recurso y seguimiento del plan identificando los impactos económicos, sociales y ambientales para ser adoptados por la organización.

## Referencias Bibliográficas

- ANDI. (16 de Agosto de 2014). Responsabilidad social empresarial. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de [http://www.andi.com.co/pages/noticias/noticia\\_detalle.aspx?IdNews=452](http://www.andi.com.co/pages/noticias/noticia_detalle.aspx?IdNews=452)
- Bautista, J.M.; Mora, B.; Y, Gata, M. (2005): “*Los temas fundamentales del debate en torno al EESS*”, *Monográfico del Espacio Europeo de educación superior*, N° 105, en [www.educaweb.com](http://www.educaweb.com)
- BLAIR, M. (1998): “For whom should corporations be run?: an Economic Rationale for Stakeholder Management”, *International Journal of Strategic Management: Long Range Planning*, Vol. 31, N°2, pp. 195–200.
- Buanes, A.; Jentoft, S.; Karlsen, G.; Maurstad A.; Y Søreng, S. (2003): “*In whose interest? An exploratory study of stakeholder salience in coastal zone planning in Norwegian municipalities*”, *paper presented at the conference on “Rights and duties in the coastal zone”*, Stockholm, junio.
- Campbell, A. (1997): “Stakeholders: the case in favour”, *International Journal of Strategic Management: Long Range Planning*, Vol. 30, N° 3, pp. 446–449.
- Clemens, B. Y Gallagher, S. (2003): “*Stakeholders for environmental strategies: the case of the emerging industry in radioactive scrap metal treatment*”, en J. ANDRIOF, S. WADDOCK, B. Husted; Y, S. Rahman (eds.), *Unfolding stakeholder thinking 2*, pp. 128-144, Greenleaf Publishing, UK.
- Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 2. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>
- Daake, D. Y William, P. (2000): “*Understanding stakeholder power and influence gaps in a health care organization: an empirical study*”, *Health Care Manage Rev*, Vol. 25, N° 3, pp. 94-107.

- Daniel Peña, D. Serra, A. & Ramón, J. (2017). *Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano*. Revista Ibero-Americana De Estrategia (RIAE), 16(2), 104-124. doi:10.5585/riae.v16i2.2475. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=124369750&lang=es&site=eds-live>
- Davis, K. (1973): “*The case for and against business assumption of social responsibilities*”, Academy of Management Journal, Vol. 16, N° 2, pp. 312-322.
- De Paula, G. Ferraz, J. & Núñez G. (2006). CEPAL. *Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales*. (p. 22-46). Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf)
- De la Cruz, Fernández J. (2016). *Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico*. (Spanish). Empresa Y Humanismo, 19(2), 69-118. doi:10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>
- Dacasa, E. (2017). *Sobre la ética y la responsabilidad social empresarial*. (Spanish). Revista Académica, Facultad De Derecho, 14(29), 43-92. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=lgs&AN=124347352&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. Editorial ECU. (pp. 247-252. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. Editorial ECU. (pp. 193-228). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

- Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). *Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia*. Díkaion, 22(2). Recuperado de <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>
- Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). *Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia*. Díkaion, 22(2). Recuperado de <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>
- Ibarra, A. (2014). *Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano*. Revista de Derecho, (41), (pp. 51-82). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es).
- Páramo, D. (2016). Una aproximación al marketing social. Pensamiento & Gestión. (pp. vii-xii). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=122029607&lang=es&site=eds-live>
- Narvæz, M. (2018). Marketing Corporativo vs. Marketing social. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/18149>
- Narvæz, M. (2017). *Teoría de los Stakeholders*. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14060>
- Schwalb, M., & García, I. (2013). Dimensiones de la responsabilidad social del marketing. Utopía Y Praxis Latinoamericana, 18(63), (pp. 434-456). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108747713&lang=es&site=eds-live>

## Anexos

### Anexo 1. Video Aplicación del Marketing Corporativo y Marketing Social.

Link del vídeo: <https://www.powtoon.com/c/fpJ2m2JWmIZ/1/m>

### Anexo 2. Póster De ESE Manuel Castro Tovar

Figura 5. Poster De ESE Manuel Castro Tovar

**ESE MANUEL CASTRO TOVAR**

Es una entidad pública, descentralizada, de carácter municipal y categoría especial, prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención del Municipio de Pitáito Huila. Creada mediante Decreto 017 de 19 de marzo de 1999, emitido por el Despacho de la Alcaldía Municipal de Pitáito, en virtud de las facultades especiales otorgadas al Ejecutivo Municipal, por la Corporación Edilicia, como se acredita con los Acuerdos 039 de 1999 y 009 de 1999.

**Un plan de gestión en el marco de la responsabilidad social empresarial (RSE) enraizando y conectando cada uno los escenarios y actores que se vinculan a la proyección estructural de plan de ordenamiento administrativo y organizativo de la empresa ESE Manuel Castro Tovar y el cumplimiento de los estándares de gestión social**

**ECONÓMICO**

Entidades responsables de Pago (ERP) de las EPS - Junta Directiva - Entes Territoriales.

- Reunir a los representantes y responsables del manejo financiero de cada una de las EPS que tienen contratos con la ESE, a los comités de rendición de cuentas, para darles a conocer los programas y estrategias que desarrolla la entidad y la importancia de contar con los pagos oportunos y lograr el compromiso de pagar los rubros en mora.
- Crear un estamento de gestión financiera propio de ESE Manuel Castro Tovar, en conjunto concertar un manual de procesos y procedimientos.
- Generar una mesa de diálogo que pretendan integrar a los entes territoriales con el fin de negociar un capital de apoyo a la inversión de la prestación del servicio

**SOCIAL**

**Cliente interno- Usuarios, familias y particulares - Proveedores**

- Los miembros de la Junta Directiva deben de presentar un plan a las directrices de la ESE y los asociados de la EPS, para que habrá una convocatoria pública con el fin de incrementar la planta de personal por nómina.
- Crear un plan de asignación de funciones o diagrama de flujo que describa el debido proceso para la atención médica general y especializada para con los usuarios, como también un plan de contingencia que de respuesta y solución oportuna a los problemas y exigencias de eficiencia y atención de los beneficiarios.
- Generar un marco de acción de gana-gana con los proveedores.

**AMBIENTAL**

**Cliente interno - Entes de control**

- Plantear estrategias de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en los sitios de trabajo y a la vez contribuir al fortalecimiento de sus formas organizativas.
- Diseñar un plan ambiental donde se describen y estipulan los items que se deben contemplar en cada uno de los escenarios que compete la prestación del servicio (ej: sala de espera, toma de exámenes, atención de urgencias, consultorio general y especializado) con el fin de instruir en un buen manejo de los residuos que compete el accionar de cada función.

**Modelo de Gestión ESE Manuel Castro Tovar**

El proceso de talento humano ha de buscar el fortalecimiento de los valores institucionales con los que cuenta la ESE, que son: Vocación de servicio, Respeto, Responsabilidad, Calidad y Ética, en cada uno de sus colaboradores y partiendo desde cada empleado fortalecer las potencialidades con la que cuenta esta persona y con esto conseguir que las políticas que ya tiene establecidas como son la Política de Humanización y la política de calidad, sean llevadas a la práctica por cada uno de sus empleados.

Así pues, en el marco de las propuestas presentadas la Junta Directiva de la ESE, éste ha de mejorar el tipo de contratación, para que haya una estabilidad laboral y un sentido de pertenencia por la institución, donde se pueda contar con el personal suficiente para llevar a cabo todos los programas de bienestar social y empresarial, donde se pueda dar una continuidad a todas las políticas y programas establecidos en la entidad

**DIRECCIÓN:**  
C/R 15A NN- 9A- 65  
BARRIO CENITO - PITAITO, HUILA  
TEL:  
FAX: 036 33 62 EXT. 105  
FAX: 036 42 85  
E-MAIL: [gerencia@ESEMANUELCASTROTOVAR.COV](mailto:gerencia@ESEMANUELCASTROTOVAR.COV)  
E-MAIL DE NOTIFICACIONES JUDICIALES:  
[gerencia@ESEMANUELCASTROTOVAR.COV](mailto:gerencia@ESEMANUELCASTROTOVAR.COV)

**MÁS INFORMACIÓN: [HTTP://ESEMANUELCASTROTOVAR.GOV.CO/](http://ESEMANUELCASTROTOVAR.GOV.CO/)**