

**Formulación del plan estratégico de responsabilidad social para la empresa ESE. Hospital
de Yopal**

Ana Virginia Belalcázar Castro

Fernando Aponte Morales

Jennyfer Marcela Castaño

Mónica Lucia Cifuentes Pazu

Nidia Erika Cepeda Becerra

Directora

Mirna Luz Borja Bruges

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables y de Negocios ECACEN

Diplomado en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

2026

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por brindarnos la fortaleza, la disposición y el compromiso necesarios para culminar de manera satisfactoria este proceso académico, superando los retos presentados durante el desarrollo del trabajo colaborativo. Expresamos nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por ofrecer los espacios académicos, recursos y lineamientos que hicieron posible la realización de este proyecto, así como al tutor del curso, por su acompañamiento, orientación y aportes constantes, los cuales fueron fundamentales para el fortalecimiento del análisis y la construcción del documento final. De igual manera, agradecemos a cada uno de los integrantes del grupo de trabajo por el compromiso, la responsabilidad y el respeto demostrados a lo largo del desarrollo de la actividad, ya que el trabajo en equipo permitió integrar diferentes perspectivas, enriquecer el análisis y alcanzar los objetivos propuestos. Finalmente, agradecemos a las personas e instituciones que, de manera directa o indirecta, aportaron información, apoyo y motivación para la elaboración de este proyecto, el cual contribuye al fortalecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud y a la formación académica y profesional de los autores.

Resumen

Este trabajo de investigación final del diplomado se enfoca en la apreciación de la norma ISO 26000 en la institución central ESE Hospital de Yopal, ubicado en el departamento de Casanare, Colombia. Se analiza cómo contribuye la institución de salud respecto a las RSE. A partir de entrevistas realizadas a los empleados, con el fin de identificar en que variables de la norma está fracasando, con la información recopilada se evidencian falencias como; el desconocimiento de la normatividad ambiental vigente, generación y manejo inadecuado de residuos hospitalarios, alto consumo de recursos naturales. Por ende, se presenta un plan estratégico enfocado en la capacitación, la implementación de sistemas de gestión ambiental y la alineación con las directrices de la ISO 26000, un estudio que evalúa su aplicación durante el periodo 2025 – 2026. Para que la institución tenga claridad en cuanto a las normas legales vigentes, favorecerá a mejorar la reputación de la institución, y a forjar un impacto tangible en la colectividad y el medio ambiente para continuar con su camino hacia la sostenibilidad y la RSE.

Palabras clave: Norma ISO 26000, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ESE Hospital de Yopal, cumplimiento normativo, sostenibilidad.

Abstract

This final research project of the diploma focuses on the appreciation of the ISO 26000 standard in the central institution ESE Hospital de Yopal, located in the department of Casanare, Colombia. It analyzes how the health institution contributes to Corporate Social Responsibility. Based on interviews conducted with employees, the aim is to identify the variables in which the institution is failing according to the standard. The collected information reveals shortcomings such as a lack of awareness of current environmental regulations, inadequate generation and management of hospital waste, and high consumption of natural resources. Therefore, a strategic plan is presented, focusing on training, the implementation of environmental management systems, and alignment with the guidelines of ISO 26000, as a study evaluating its application during the period 2025 – 2026. This will provide the institution with clarity regarding current legal standards, improve the institution's reputation, and create a tangible impact on the community and the environment, continuing its path toward sustainability and Corporate Social Responsibility.

Keywords: ISO 26000 standard, Corporate Social Responsibility (CSR), ESE Hospital de Yopal, Regulatory compliance, Sustainability

Tabla de Contenido

Introducción	9
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Infografía.....	12
Gobierno Corporativo	12
Propuesta Estratégica	13
Justificación	14
Informe de Resultados	16
Diagnóstico	16
Interpretación y Ampliación del Marco Institucional de la Empresa	21
Marco Institucional	21
Direccionamiento Estratégico de la Empresa	21
Misión	22
Visión.....	22
Valores Institucionales.....	22
Objetivos Estratégicos	23
Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	24
Estrategias de Implementación	25

Procesos Internos	26
Procesos de Gestión y Estratégicos.....	28
Estructura Organizacional.....	30
Árbol de Problemas.....	31
Cuadro de Stakeholders	31
Árbol de Objetivos	35
Mapa Estratégico	36
Análisis Ético sobre la Coherencia entre Discurso y Práctica en RSE	37
Plan de Mejoramiento	39
Plan de Acción y Seguimiento.....	39
Conclusiones	44
Referencias Bibliográficas	47

Tabla de Figuras

Figura 1 <i>Poster gobierno corporativo</i>	12
Figura 2 <i>Estructura Organizacional</i>	31
Figura 3 <i>Árbol de problemas para la Institución E.S.E Hospital de Yopal</i>	32
Figura 4 <i>Árbol de objetivos para la Institución E.S.E Hospital de Yopal</i>	36
Figura 5 <i>Mapa Estratégico para la Institución E.S.E Hospital de Yopal</i>	37

Listas de Tablas

Tabla 1 <i>Resumen General de Porcentajes (Totalmente Coherentes)</i>	19
Tabla 2 <i>Stakeholders para la Institución E.S.E Hospital de Yopal</i>	33
Tabla 3 <i>Plan de Acción y Seguimiento para la Consolidación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social</i>	40

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha consolidado como un eje fundamental en la gestión de las organizaciones, especialmente en el sector salud, debido al impacto social, ambiental y económico que generan sus actividades. En este contexto, la norma ISO 26000 surge como una guía internacional que orienta a las instituciones en la adopción de prácticas éticas, transparentes y sostenibles, promoviendo el respeto por los derechos humanos, el cuidado del medio ambiente y la contribución al bienestar de la sociedad. Para las empresas del sector público, como los hospitales, la aplicación de estos lineamientos resulta clave para fortalecer la confianza ciudadana y garantizar una gestión responsable orientada al desarrollo sostenible.

No obstante, a pesar de la importancia de la RSE, muchas instituciones de salud enfrentan dificultades para integrar de manera efectiva los principios de la norma ISO 26000 en sus procesos internos, lo que se traduce en brechas relacionadas con la gestión ambiental, la cultura organizacional y el desconocimiento normativo. En el caso del ESE Hospital de Yopal, se evidencia la necesidad de evaluar el nivel de alineación de sus prácticas con los lineamientos de responsabilidad social, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar el uso de recursos, fortalecer la relación con los grupos de interés y minimizar los impactos negativos derivados de su operación.

En respuesta a esta situación, el presente trabajo tiene como objetivo formular un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para el ESE Hospital de Yopal, fundamentado en la norma ISO 26000, que contribuya al fortalecimiento de la sostenibilidad institucional. Para ello, se desarrolló un estudio de enfoque descriptivo mediante la aplicación de encuestas al

personal del hospital, el análisis de resultados por medio de una escala tipo Likert y la construcción de herramientas como el diagnóstico, el árbol de problemas, el mapa estratégico y el plan de acción. El documento se estructura en un marco conceptual, un diagnóstico institucional, el análisis de los grupos de interés, la formulación del plan estratégico y, finalmente, las conclusiones y recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la implementación de la norma ISO 26000 en el ESE Hospital de Yopal mediante un plan estratégico de responsabilidad social empresarial, orientado a mejorar la gestión ambiental, optimizar el uso de recursos, garantizar el cumplimiento normativo y generar un impacto positivo en la salud, el bienestar de la comunidad y la sostenibilidad institucional.

Objetivos Específicos

Identificar y priorizar las dimensiones clave de la Responsabilidad Social Empresarial (social, ambiental, económica y ética) que impactan la operación de la empresa, mediante un diagnóstico participativo con los grupos de interés.

Analizar el nivel de cumplimiento de la empresa en cada dimensión de la RSE, a partir de los resultados del diagnóstico, identificando brechas entre el discurso institucional y las prácticas reales.

Formular estrategias concretas, medibles y alineadas con las dimensiones de la RSE priorizadas, incorporando indicadores de desempeño que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos.

Establecer un cronograma de implementación del plan de acción, definiendo responsables y recursos necesarios, que garantice su ejecución, seguimiento y mejora continua en el corto, mediano y largo plazo.

Infografía

Gobierno Corporativo

Figura 1

Poster gobierno corporativo

ANA VIRGINIA BELALCAZAR CASTRO

GOBIERNO CORPORATIVO

Características y Contribución al Bienestar Humano

INTRODUCCIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo hace referencia al conjunto de prácticas y estructuras organizativas mediante las cuales se controla y dirige una empresa.

A través de principios de transparencia, responsabilidad y ética empresarial, el gobierno corporativo busca promover el bienestar humano y asegurar el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés.

CARACTERÍSTICAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

TRANSPARENCIA

La empresa debe garantizar la claridad en sus operaciones, decisiones y resultados financieros.

Autor: Rosso, J. W. (2018). El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica.

- La transparencia es crucial para generar confianza y asegurar que las decisiones de los directivos estén alineadas con el bienestar de los stakeholders.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

El gobierno corporativo debe estar comprometido con las buenas prácticas sociales y ambientales.

Autor: Fernández Izquierdo, M. A. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa.

- Impulsa la RSE para que las empresas no solo busquen el beneficio económico, sino que también prioricen el impacto social positivo.

EQUIDAD Y JUSTICIA

Asegura que todas las partes interesadas sean tratadas de manera justa, sin discriminación.

Autor: Soto, D. & Soto, D. (2016). Gobierno corporativo y ética de los negocios.

- La equidad permite que los intereses de los accionistas, empleados, proveedores y la comunidad se respeten y se balanceen.

CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR HUMANO

MEJORA DEL BIENESTAR SOCIAL	GENERACIÓN DE CONFIANZA Y ÉTICA	DESARROLLO SOSTENIBLE
Un gobierno corporativo bien estructurado implementa políticas que benefician a la sociedad, como acciones de sostenibilidad y protección de los derechos humanos.	A través de su estructura transparente, el gobierno corporativo genera confianza entre los consumidores, empleados y accionistas.	Promueve prácticas empresariales que no solo buscan el beneficio económico, sino también la sostenibilidad ambiental y el bienestar de la comunidad.
Autor: Rosso, J. W. (2018). El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica.	Autor: Fernández Izquierdo, M. A. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa.	Autor: Soto, D. & Soto, D. (2016). Gobierno corporativo y ética de los negocios.
<ul style="list-style-type: none"> La RSE, impulsada por una buena gobernanza, puede mejorar las condiciones sociales y reducir desigualdades. 	<ul style="list-style-type: none"> La confianza en las organizaciones contribuye al bienestar humano al garantizar la justicia y el respeto en todas las interacciones empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> Esto implica que las empresas asuman su rol en la protección ambiental y en la mejora de las condiciones laborales, contribuyendo directamente al bienestar humano a largo plazo.

EJEMPLOS PRÁCTICOS

Caso Nestlé Purina Pet Care Company

El modelo de gestión corporativa de Nestlé incluye un enfoque ético que no solo optimiza los resultados financieros, sino que también promueve el bienestar de la comunidad a través de la responsabilidad social y las prácticas de sostenibilidad.

El Gobierno Corporativo juega un papel crucial en la construcción de empresas responsables que impacten positivamente en el bienestar humano. A través de la transparencia, la responsabilidad y el compromiso con los grupos de interés, las organizaciones pueden promover una gestión ética que favorezca tanto su éxito empresarial como el progreso social y ambiental.

Fuentes

Rosso, J. W. (2018). El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica.
 Fernández Izquierdo, M. A. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa.
 Soto, D. & Soto, D. (2016). Gobierno corporativo y ética de los negocios.

Nota. Esta ilustración se extrajo de la información de una investigación para elaborar la infografía para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

Propuesta Estratégica

El Hospital de Yopal se compromete a integrar la sostenibilidad, la ética y el impacto comunitario dentro de su modelo de gestión, generando una sinergia entre la atención médica y el bienestar social y ambiental. Esta estrategia se fundamenta en un proceso de autoevaluación y diagnóstico participativo que involucra a pacientes, personal de salud y comunidad en general, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio. A partir de este análisis, se desarrollan acciones transversales en áreas clave como la gobernanza organizacional —mediante políticas de transparencia, ética y rendición de cuentas—, la garantía de los derechos humanos, asegurando el acceso equitativo, la dignidad, la privacidad y el consentimiento informado, así como el fortalecimiento de prácticas laborales orientadas al bienestar, la seguridad y la capacitación continua del talento humano.

De igual manera, el hospital promueve la gestión ambiental responsable, a través del manejo adecuado de residuos peligrosos, la reducción de la huella de carbono y el uso eficiente de recursos como energía y agua, además de fomentar prácticas justas de operación que combatan la corrupción y aseguren la transparencia con proveedores. Se prioriza también la seguridad del paciente, la calidad asistencial, la educación en salud y la protección de datos, junto con la participación activa y el desarrollo de la comunidad mediante programas de prevención, voluntariado y alianzas estratégicas para ampliar el acceso a los servicios. Todo este enfoque se implementa mediante una autoevaluación basada en la guía ISO 26000, un diagnóstico del impacto institucional y la formulación de planes de acción con objetivos medibles y alineados a la normativa vigente, consolidando así un modelo de gestión responsable, ético y sostenible.

Justificación

La formulación de un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el ESE Hospital de Yopal surge como respuesta a la necesidad de atender diversas falencias identificadas en la gestión institucional, especialmente en materia ambiental, social y de cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 26000. El diagnóstico realizado evidenció debilidades como el manejo inadecuado de los residuos hospitalarios, el uso ineficiente de los recursos naturales y el limitado conocimiento del personal frente a la normativa ambiental y social vigente. Estas situaciones no solo representan un riesgo para la salud pública y el entorno, sino que también afectan la imagen institucional y la relación del hospital con sus grupos de interés.

La relevancia de este proyecto radica en la urgencia de fortalecer las prácticas de responsabilidad social en el sector salud, donde el impacto de las decisiones organizacionales trasciende lo operativo y se refleja directamente en la calidad de vida de la comunidad. En el contexto actual, caracterizado por una mayor exigencia ciudadana, regulatoria y ambiental, resulta fundamental que las instituciones públicas adopten modelos de gestión responsables, sostenibles y transparentes. Implementar un plan estratégico de RSE permite al hospital no solo avanzar en el cumplimiento de la norma ISO 26000, sino también anticiparse a riesgos, mejorar su desempeño institucional y responder de manera ética a las demandas sociales y ambientales del territorio.

Desde una perspectiva académica, social e institucional, este proyecto tiene como finalidad orientar al ESE Hospital de Yopal en la integración efectiva de los principios éticos, sociales y ambientales en su gestión estratégica. Los principales beneficiarios serán los pacientes, el personal médico y administrativo, la comunidad local y las autoridades, al promover un

entorno más seguro, humano y sostenible. Asimismo, el plan estratégico aportará a la mejora continua de los procesos internos, al fortalecimiento de la cultura organizacional en RSE y a la generación de valor compartido, contribuyendo al posicionamiento del hospital como un referente regional en responsabilidad social y sostenibilidad.

Informe de Resultados

Diagnóstico

Se selecciona la encuesta como instrumento de recolección de información para aplicarla en la institución ESE Hospital de Yopal. A través de este método se obtendrá información cualitativa detallada, necesaria para analizar los resultados y determinar el porcentaje de cumplimiento en las materias fundamentales de la norma ISO 26000.

El diagnóstico se realizará con base a las materias fundamentales de la Norma Internacional ISO 26000 (Tabla 1), analizando tanto los potenciales como las falencias de institución.

Tabla Consolidada De Respuestas (5 encuestas – 19 preguntas)

Cada respuesta Likert tiene un peso de 1 a 5.

Para cada pregunta se contabilizó cuántas personas respondieron cada opción.

Asignación

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Resultados por categoría (Porcentajes Reales)

(Cálculo: suma de las puntuaciones obtenidas / puntuación máxima posible \times 100%)

Máximo por Categoría = número de preguntas \times 5 respondientes \times 5 puntos

Gestión Corporativa (Gobernanza)

Preguntas: 5

Puntaje máximo posible = $5 \times 5 \times 5 = 125$

Puntajes Reales Obtenidos

1. Código de ética $\rightarrow 4 + 4 + 3 + 4 + 1 = 16$
2. Comunicación interna $\rightarrow 4 + 3 + 2 + 3 + 3 = 15$
3. Rendición de cuentas $\rightarrow 5 + 3 + 4 + 2 + 3 = 17$
4. Auditorías y normatividad $\rightarrow 4 + 5 + 4 + 4 + 5 = 22$
5. Buen gobierno $\rightarrow 5 + 5 + 4 + 4 + 5 = 23$

Total Obtenido = 93 puntos

Porcentaje: $93/125=74.4\%$

Cumplimiento en Gobernanza: 74%

Prácticas laborales

Preguntas: 5

Puntaje máximo = 125

Puntajes Reales

6. SG-SST $\rightarrow 5 + 3 + 4 + 4 + 5 = 21$
7. EPP $\rightarrow 5 + 3 + 5 + 4 + 5 = 22$
8. Clima laboral $\rightarrow 3 + 4 + 2 + 4 + 4 = 17$
9. Capacitaciones $\rightarrow 4 + 5 + 4 + 3 + 4 = 20$
10. Equilibrio vida-trabajo $\rightarrow 4 + 3 + 2 + 2 + 3 = 14$

Total Obtenido = 94 puntos

Porcentaje: $94/125=75.2\%$

Cumplimiento en Prácticas Laborales: 75%

Derechos Humanos

Preguntas: 3

Puntaje máximo = $3 \times 5 \times 5 = 75$

Puntajes Reales

11. Igualdad / no discriminación → $3 + 5 + 5 + 5 + 5 = 23$

12. Protocolos de DDHH → $5 + 5 + 4 + 5 + 5 = 24$

13. Ha visto discriminación (inversamente valorada)

Respuestas: $3 + 1 + 1 + 1 + 1 = 7$

Importante: Aquí mayor puntaje = más discriminación, así que invertimos la escala:

Puntaje invertido = $25 - 7 = 18$

Total Obtenido = $23 + 24 + 18 = 65$

Porcentaje: $65/75 = 86.6\%$

Cumplimiento en Derechos Humanos: 87%

Medio Ambiente

Preguntas: 3

Máximo = 75

Puntajes Reales

14. Residuos → $5 + 4 + 5 + 4 + 5 = 23$

15. Eficiencia recursos → $3 + 4 + 2 + 4 + 4 = 17$

16. Conocimiento del plan ambiental → $3 + 2 + 3 + 3 + 4 = 15$

17. **Total = 55**

Porcentaje: $55/75 = 73.3\%$

Cumplimiento Ambiental: 73%

Relación con la Comunidad

Preguntas: 3

Máximo = 75

Puntajes Reales17. Participación comunitaria → 4 + 4 + 4 + 3 + 4 = **19**18. Promoción y prevención → 5 + 4 + 3 + 4 + 4 = **20**19. Comunicación del impacto social → 4 + 3 + 3 + 3 + 4 = **17****Total = 56****Porcentaje:** $56/75=74.6\%$ **Cumplimiento comunitario: 75%****Tabla 1***Resumen General de Porcentajes (Totalmente Coherentes)*

Categoría ISO 26000	% de cumplimiento
Gobernanza	74%
Prácticas laborales	75%
Derechos humanos	87%
Medio ambiente	73%
Relación con la comunidad	75%

Nota. Porcentajes correspondientes por categoría**Promedio Institucional Global** $(74+75+87+73+75)/5=76.8$

Nivel global de alineación con ISO 26000 → 77%

El análisis consolidado de las cinco encuestas aplicadas al personal del ESE Hospital de Yopal evidencia un nivel general de alineación del **77%** con los lineamientos de Responsabilidad Social definidos por la ISO 26000. Esto indica un nivel de cumplimiento alto, aunque aún con oportunidades de mejora.

Finalmente, el problema principal asociado con la inadecuada implementación de la norma ISO 26000 se centra en el ámbito medio ambiental. Este hallazgo sugiere que las prácticas actuales no están alineadas con los principios de responsabilidad social que la norma promueve, lo que podría tener repercusiones significativas tanto para la sostenibilidad de la organización como para su reputación. Es fundamental abordar esta deficiencia, ya que una gestión ambiental ineficaz no solo afecta el cumplimiento normativo, sino que también puede impactar negativamente en la percepción pública y en la relación con los grupos de interés. Por lo tanto, se hace necesario desarrollar estrategias que fortalezcan el compromiso con el medio ambiente y que aseguren una implementación más efectiva de los lineamientos de la ISO 26000.

Interpretación y Ampliación del Marco Institucional de la Empresa

Marco Institucional

Direccionamiento Estratégico de la Empresa

El marco institucional o direccionamiento estratégico propuesto para la ESE Hospital de Yopal está diseñado para fortalecer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), mejorar el cumplimiento con la Norma ISO 26000 y contribuir activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Con la implementación de las estrategias y objetivos planteados, el hospital podrá mejorar su desempeño en términos de sostenibilidad, derechos humanos, bienestar laboral y relación con la comunidad, consolidándose como un referente de responsabilidad social y ética en la región.

ESE Hospital de Yopal se ha concebido con el propósito de potenciar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo que implica no solo un compromiso ético por parte de las empresas, sino también una mejora en su alineación con la Norma ISO 26000. Esta norma proporciona directrices sobre la responsabilidad social, permitiendo a las organizaciones evaluar y mejorar su impacto en la sociedad y el medio ambiente. Además, Yopal busca contribuir de manera activa al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo iniciativas que favorezcan el desarrollo económico, social y ambiental de la región. A través de estas acciones, se espera que las empresas no solo cumplan con sus obligaciones legales, sino que también se conviertan en agentes de cambio positivo, fomentando un entorno más sostenible y equitativo para todos.

Nombre de la Empresa: ESE Hospital de Yopal

Sector: Público (Empresa Social del Estado - ESE).

Departamento de Ubicación: Yopal, Casanare

Actividad: Servicios de salud de mediana y alta complejidad

Misión

La ESE Hospital de Yopal tiene como misión proporcionar atención integral en salud de calidad, accesible y humana, en un ambiente que promueva el bienestar y desarrollo de la comunidad. La institución se compromete a la responsabilidad social empresarial a través de la sostenibilidad ambiental, el respeto a los derechos humanos y el fortalecimiento del bienestar laboral de sus colaboradores, contribuyendo activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Visión

Ser el líder regional en la prestación de servicios de salud, reconocido por su compromiso con la sostenibilidad, la transparencia, y la responsabilidad social empresarial. El ESE Hospital de Yopal se proyecta como un referente en el sector público, destacándose por su gestión ética, el impacto social positivo, y la implementación de prácticas innovadoras alineadas con los principios de la Norma ISO 26000 y los ODS en el horizonte de los próximos 10 años.

Valores Institucionales

Los valores de la ESE Hospital de Yopal son el fundamento de su cultura organizacional y guían sus decisiones y acciones diarias:

- **Integridad.** Actuar con honestidad y transparencia en todos los procesos internos y externos.
- **Compromiso Social.** Aportar al bienestar y desarrollo de la comunidad y sus

colaboradores a través de prácticas responsables.

- **Responsabilidad.** Cumplir con los estándares éticos y legales, promoviendo la sostenibilidad y el respeto por los derechos humanos.
- **Innovación.** Implementar soluciones creativas que mejoren continuamente la atención a la salud y la gestión institucional.
- **Equidad.** Garantizar igualdad de oportunidades y trato a los colaboradores, pacientes y la comunidad en general.

Objetivos Estratégicos

Para cumplir con su misión y visión, el ESE Hospital de Yopal establece los siguientes objetivos estratégicos, alineados con los principios de RSE y los ODS:

Fortalecer la Gobernanza Institucional

- Desarrollar y comunicar un código de ética accesible y comprensible para todos los colaboradores.
- Mejorar los procesos de rendición de cuentas internos y externos, asegurando la transparencia en la gestión.
- Implementar un sistema de auditorías internas y externas que garantice la conformidad con las normativas vigentes.

Fomentar el Bienestar Laboral y el Desarrollo Profesional

- Asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y proporcionar los elementos de protección personal (EPP) necesarios.
- Promover un clima laboral positivo, respetuoso y colaborativo a través de estrategias de bienestar y capacitación continua.

- Impulsar el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores, promoviendo políticas que faciliten la conciliación.

Garantizar la Igualdad de Derechos y Trato a Todos los Usuarios y Colaboradores

- Establecer protocolos claros para prevenir y reportar cualquier tipo de discriminación en el hospital.
- Fortalecer los programas de igualdad de trato y no discriminación, en cumplimiento con los derechos humanos.

Implementar Prácticas Sostenibles y Responsables con el Medio Ambiente

- Desarrollar e implementar un Plan de Gestión Ambiental que incluya la gestión adecuada de residuos y la eficiencia en el uso de recursos (agua, energía, etc.).
- Asegurar la capacitación y participación de todos los colaboradores en prácticas sostenibles.

Desarrollar la Relación con la Comunidad y Fomentar la Salud Pública

- Participar activamente en programas de salud pública y realizar acciones comunitarias de impacto positivo, especialmente en áreas vulnerables.
- Implementar campañas de promoción y prevención de salud, asegurando que la comunidad tenga acceso a la información y los servicios necesarios para su bienestar.
- Medir y comunicar el impacto social de las acciones del hospital tanto al personal interno como a la comunidad.

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La ESE Hospital de Yopal se compromete a contribuir con el cumplimiento de los ODS a través de las siguientes acciones específicas:

- **ODS 3 Salud y Bienestar.** Mejorar la calidad de la atención y garantizar la accesibilidad de los servicios de salud para toda la población.

- **ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento:** Implementar sistemas eficientes de gestión de agua y tratamiento de residuos.

- **ODS 12 Producción y Consumo Responsables.** Fomentar la gestión responsable de recursos dentro del hospital y promover la circularidad en la gestión de residuos.

- **ODS 13 Acción por el Clima.** Reducir la huella de carbono del hospital mediante la eficiencia energética y la adopción de energías renovables.

- **ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.** Garantizar que las prácticas de gobernanza del hospital sean transparentes, inclusivas y responsables.

Estrategias de Implementación

Comité de Gobernanza y Transparencia. Crear un comité de supervisión de la gobernanza institucional que garantice la correcta aplicación del código de ética y los principios de transparencia en todas las áreas del hospital.

Capacitación Continua. Implementar un plan de formación anual en RSE, gestión ambiental, derechos humanos, y gestión de la salud pública para todos los colaboradores.

Programas de Bienestar y Clima Laboral. Diseñar e implementar programas que fomenten el bienestar integral de los colaboradores, incluyendo estrategias de equilibrio laboral, salud mental y física, y crecimiento profesional.

Plan de Acción Ambiental. Desarrollar un Plan de Gestión Ambiental que esté basado en las mejores prácticas de sostenibilidad, e involucrar a todo el personal en su implementación a través de talleres y campañas de sensibilización.

Relaciones Comunitarias y de Impacto Social. Establecer alianzas estratégicas con ONG, entidades gubernamentales y empresas locales para fortalecer el impacto social en la comunidad.

Procesos Internos

Atención Ambulatoria. La atención ambulatoria en el hospital abarca una serie de servicios médicos que son fundamentales para el mantenimiento de la salud pública. Entre estos servicios se incluyen las consultas médicas, donde los pacientes pueden recibir diagnósticos y tratamientos sin necesidad de ser hospitalizados. Además, se implementan programas de detección temprana que permiten identificar enfermedades en sus etapas iniciales, lo que es crucial para mejorar los pronósticos y facilitar intervenciones oportunas. Por otro lado, la protección específica se refiere a las medidas preventivas que se toman para salvaguardar la salud de la población, tales como las vacunaciones y las campañas de concienciación sobre prácticas saludables. Estos componentes son esenciales para promover un enfoque proactivo en la atención sanitaria, contribuyendo así a la reducción de la morbilidad y mortalidad en la comunidad.

Gestión de Urgencias. La atención a pacientes en el hospital en situaciones de emergencia es un aspecto crucial en el ámbito de la salud, ya que implica la intervención rápida y efectiva para estabilizar a individuos que presentan condiciones críticas o potencialmente mortales. Este tipo de atención se requiere de un enfoque multidisciplinario, donde profesionales de la salud, como médicos, enfermeras y paramédicos, deben trabajar en conjunto para evaluar rápidamente la gravedad de la situación, en el hospital van a realizar diagnósticos precisos y aplicar tratamientos adecuados. Además, cuenta con protocolos bien establecidos que guían la atención en emergencias, así como la capacitación continua del personal para manejar el estrés y

la presión inherentes a estas circunstancias. La comunicación efectiva entre el equipo médico y los pacientes, así como con sus familiares.

Hospitalización. La admisión de pacientes que ingresen al hospital será en un entorno crítico que implica la evaluación inicial de su estado de salud, la recopilación de antecedentes médicos y la identificación de necesidades específicas. Una vez admitidos, se procede a establecer un plan de tratamiento que puede incluir intervenciones médicas, terapias y la administración de medicamentos, siempre bajo la supervisión de un equipo multidisciplinario. El cuidado de enfermería juega un papel fundamental en este contexto, ya que los profesionales de enfermería serán los responsables de monitorear constantemente el progreso del paciente, gestionar su comodidad y bienestar, y educar tanto al paciente como a sus familiares sobre el proceso de recuperación. Además, el seguimiento post-admisión será esencial para asegurar que se cumplan los objetivos de salud establecidos, permitiendo ajustes en el tratamiento según sea necesario y garantizando una transición segura hacia el alta hospitalaria

Atención Quirúrgica. La preparación para cirugías será fundamental implicando una serie de pasos meticulosos para garantizar la seguridad y el éxito del procedimiento. Este proceso comienza con una evaluación exhaustiva del paciente, que incluye la revisión de su historial médico, la realización de pruebas diagnósticas y la discusión de cualquier medicamento que esté tomando. Además, se proporciona información detallada sobre el tipo de cirugía que se va a realizar, así como las expectativas y posibles riesgos asociados. Una vez que se ha completado esta fase, se procede a la preparación física, que puede incluir ayuno, la administración de medicamentos preoperatorios y la preparación del área quirúrgica. Posteriormente, el cuidado posterior es igualmente crucial, ya que implica el monitoreo del paciente en la recuperación, la gestión del dolor y la prevención de complicaciones. Este cuidado incluye instrucciones claras

sobre cómo manejar la herida, cuándo reanudar actividades normales y la importancia de asistir a las citas de seguimiento para asegurar una recuperación óptima.

Proceso de Alta. La elaboración de informes es fundamental que implica la recopilación y análisis de datos relevantes sobre el estado del paciente, así como la documentación de su evolución durante el tratamiento. Este proceso no solo permitirá mantener un registro detallado de la atención brindada, sino que también facilita la coordinación del egreso del paciente, asegurando que se sigan todos los protocolos necesarios para su alta. Además, en caso de que el paciente requiera atención adicional o especializada, se gestionan las derivaciones a otros servicios, garantizando así una continuidad en la atención y el bienestar del paciente. Este enfoque integral es esencial para optimizar los resultados clínicos y mejorar la experiencia del paciente en su proceso de recuperación.

Procesos de Gestión y Estratégicos

Planeación y Gestión Estratégica. Definir los objetivos, estrategias y normativas del hospital será fundamental para garantizar su correcto funcionamiento y alineación con las necesidades de la comunidad.

Gestión de Recursos

- Financieros.
- Humanos (talento humano).

Gestión de la Calidad. El seguimiento, la auditoría interna, el control de riesgos y la mejora de procesos son elementos es clave para garantizar la eficiencia y la efectividad en la gestión organizacional del hospital. Estos componentes permiten identificar áreas de oportunidad, mitigar posibles amenazas y optimizar las operaciones, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Implementar un enfoque sistemático en estas áreas

no solo fortalece la estructura interna, sino que también promueve una cultura de mejora continua y adaptación al cambio.

Gestión de la Información. La gestión de historias clínicas, así como la administración de datos y sistemas de información, es fundamental para optimizar la atención médica y garantizar la seguridad del paciente. Este proceso implicara la organización y el análisis de información relevante, lo que permite a los profesionales de la salud tomar decisiones informadas y mejorar la calidad del servicio. Además, una adecuada implementación de sistemas de información facilita el acceso a datos críticos, promoviendo una atención más eficiente y coordinada.

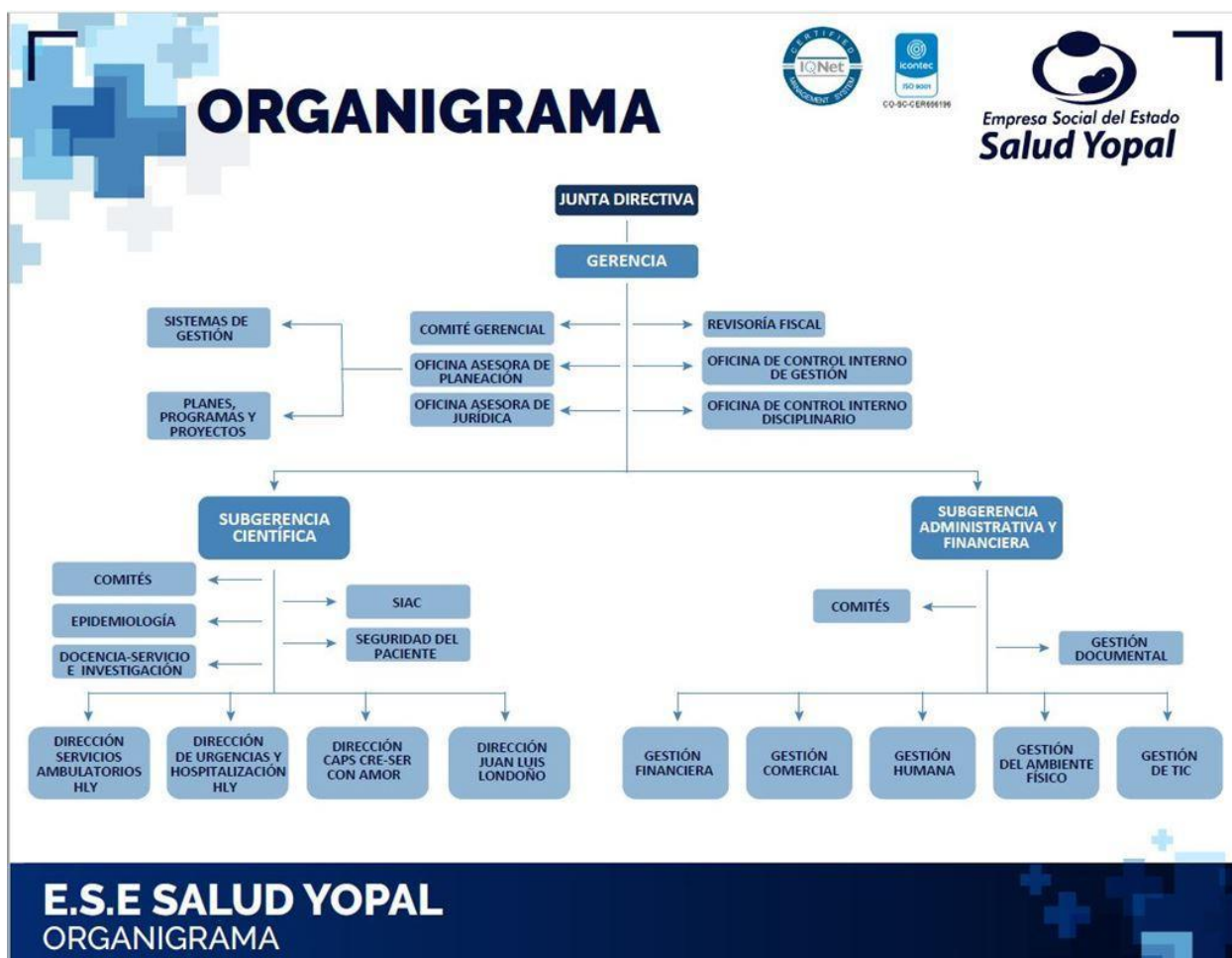
Gestión Jurídica. El cumplimiento de las normativas legales y éticas es fundamental para garantizar la integridad y la responsabilidad en las operaciones del hospital . Este compromiso no solo protege al hospital de posibles sanciones, sino que también fortalece la confianza de los stakeholders y mejora la reputación corporativa. Implementar políticas claras y fomentar una cultura de ética y legalidad son pasos esenciales para asegurar que todos los miembros de la organización actúen de manera coherente con estos principios.

Plan de acción Documento donde describe de manera exhaustiva las acciones específicas que se llevarán a cabo para alcanzar las estrategias y objetivos establecidos, asegurando que estas actividades estén en total concordancia con el presupuesto asignado. Este informe no solo detalla cada paso a seguir, sino que también establece un marco claro para la evaluación del progreso y la efectividad de las iniciativas propuestas. Además, se considera la asignación de recursos y la gestión de tiempos, lo que permite una implementación más eficiente y un seguimiento riguroso de los resultados esperados

Estructura Organizacional

Figura 2

Estructura Organizacional



Nota. Tomada de Empresa social del estado Salud Yopal (2025).

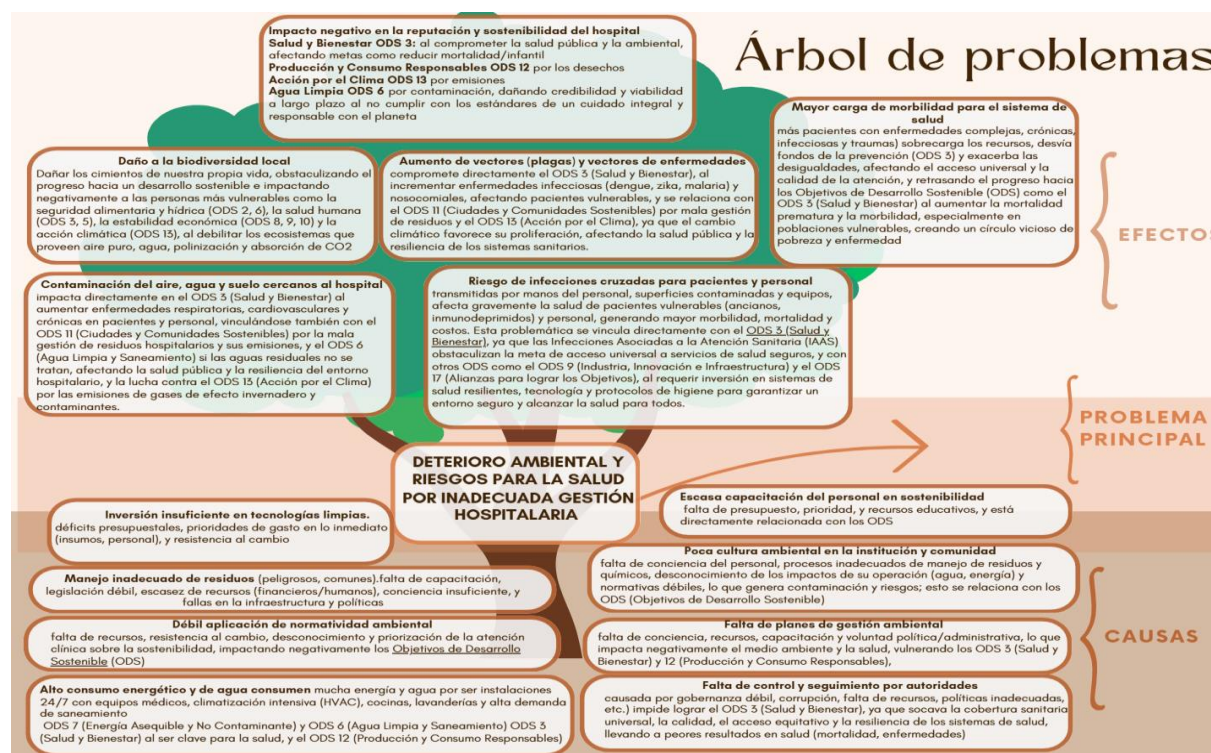
Árbol de Problemas

El árbol de objetivos se construye con el propósito de proyectar el objetivo general y los objetivos específicos que permitan dar solución a las problemáticas identificadas en el ESE Hospital de Yopal. Este instrumento facilita la transformación de aspectos negativos —como la deficiente gestión ambiental, el desconocimiento normativo y la baja cultura institucional en sostenibilidad— en acciones positivas, viables y ejecutables.

Figura 3

Árbol de problemas para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

Nota. Esta ilustración se extrajo de la información de una investigación para elaborar el árbol de



problemas para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

Cuadro de Stakeholders

Los stakeholders o grupos de interés internos y externos del ESE Hospital de Yopal incluyen la Dirección y Gerencia, el Gobierno, los Pacientes, el Personal Médico y Administrativo, los Proveedores, las Autoridades Ambientales y Sanitarias, la Comunidad Local, y los Medios de Comunicación. Todos ellos desempeñan un papel fundamental en el desarrollo, la sostenibilidad y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, así como en el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con la salud pública, la responsabilidad social empresarial y la gestión ambiental.

Tabla 2

Stakeholders para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

Stakeholder (Actor)	Intereses/ Expectativas	Causas de Problemática (Resistencia/ Dificultad)	Consecuencias (Impacto Negativo)	Acciones Clave (Mitigación/ Participación)
Pacientes y Familiares	Ambiente limpio, seguridad, reducción de químicos, información.	Desconocimiento de la norma, falta de comunicación.	Infecciones, preocupación, percepción negativa.	Campañas informativas, programas de reciclaje visibles, comunicación clara.
Personal (Médico/Ad ministrativo)	Condiciones de trabajo seguras, claridad en	Sobrecarga de trabajo, falta de formación, resistencia al cambio.	Errores en manejo de residuos,	Capacitación constante, incentivos,

	procedimientos, orgullo institucional.		desmotivación, baja participación.	procesos sencillos y eficientes.
Dirección/ Gerencia	Cumplimiento normativo, eficiencia, reducción de costos a largo plazo, reputación.	Inversión inicial alta, corto plazo, falta de liderazgo visible.	Multas, crisis reputacional, ineficiencia operativa.	Liderazgo comprometido, definición de política ambiental, asignación de recursos.
Comunidad Local	Hospital seguro, impacto ambiental mínimo, empleo local, transparencia.	Contaminación (aire/agua/ruido), poca interacción, desconocimiento.	Quejas, conflicto social, daño a la salud pública.	Diálogo abierto, auditorías ambientales, programas de sensibilización.
Autoridades Ambientales /Reguladora	Cumplimiento de leyes, reporte de datos, control de emisiones/residuos.	Incumplimiento, falta de registros, información incompleta.	Sanciones, clausuras, mala imagen del sector salud.	Reportes transparentes, sistemas de monitoreo, cumplimiento estricto.

Proveedores	Contratos estables, procesos claros, cumplimiento de estándares.	Exigencias de nuevos materiales/empaques, costos adicionales.	Dificultad para adaptar procesos, incumplimiento parcial.	Desarrollo de cadenas de suministro sostenibles, criterios de selección de proveedores.
-------------	--	---	---	---

Nota. Esta tabla se extrajo de la información de una investigación para elaborar Stakeholders para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

Árbol de Objetivos

Con el árbol de objetivos pasamos de lo negativo a lo positivo, siendo lo positivo, la situación a dónde queremos llegar; estableciendo como meta la implementación efectiva de las actividades correspondientes a la RSE en el ESE Hospital de Yopal. Para lograrlo, se han definido acciones específicas orientadas a fortalecer los conocimientos del personal, generar programas de apoyo por parte del hospital, mejorar la gestión de residuos hospitalarios, asegurar el cumplimiento de las normas ambientales, y aumentar las capacitaciones del personal de trabajo.

Figura 4

Árbol de objetivos para la Institución E.S.E Hospital de Yopal



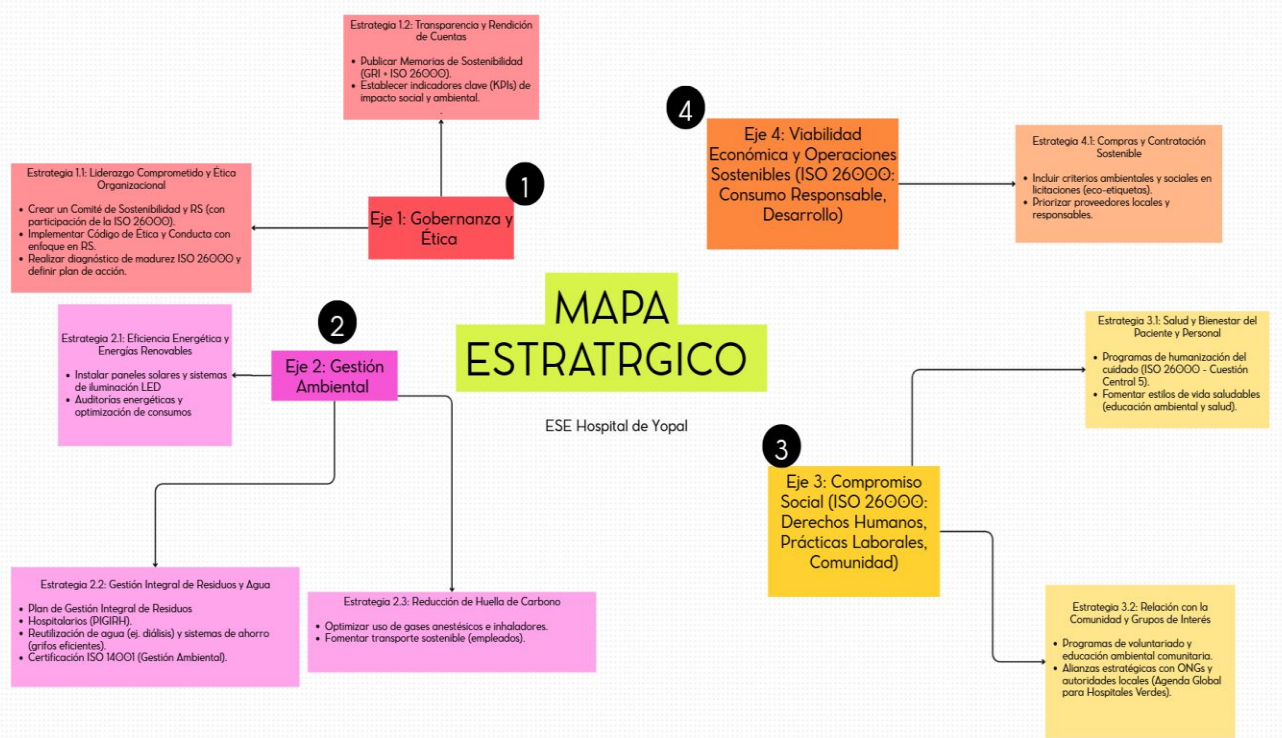
Nota. Esta ilustración se extrajo de la información de una investigación para elaborar el árbol de objetivos para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

Mapa Estratégico

El mapa estratégico del E.S.E Hospital de Yopal de Responsabilidad Social Empresarial busca alinear la gestión clínica con el impacto social, gobernanza, ética, ambiental y económico. Se enfoca en la humanización del servicio, sostenibilidad ambiental, ética y bienestar de la comunidad. Su objetivo es generar valor compartido entre los pacientes, el personal y el entorno.

Figura 5

Mapa Estratégico para la Institución E.S.E Hospital de Yopal



Nota. Esta ilustración se extrajo de la información de una investigación para elaborar el mapa estratégico para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

Análisis Ético sobre la Coherencia entre Discurso y Práctica en RSE

La congruencia entre el discurso y la práctica de la responsabilidad social empresarial (RSE) en el ESE Hospital de Yopal pone de manifiesto una discrepancia habitual, donde las declaraciones de compromiso social no siempre se traducen en acciones efectivas. Esta situación impacta negativamente en la confianza de la comunidad y en la sostenibilidad de la institución, lo que lleva a la necesidad de evaluar si las políticas implementadas trascienden el simple cumplimiento de normativas legales. Es fundamental que estas políticas integren principios éticos y el bienestar comunitario en las decisiones cotidianas, para que el ESE Hospital de Yopal pueda ser considerado verdaderamente responsable, más allá de la mera proyección de una imagen positiva. Además, es crucial analizar si el ESE Hospital de Yopal realmente promueve la ética, la transparencia y el cuidado, o si, por el contrario, presenta un doble estándar al no aplicar estos principios en su entorno interno, como en las condiciones laborales y la calidad del servicio, así como en sus relaciones con proveedores, lo que genera un conflicto ético significativo. Asimismo, es importante discernir si las iniciativas de RSE, tales como los programas comunitarios, están orientadas genuinamente hacia el bienestar social, en línea con el principio de beneficencia, o si son simplemente una estrategia para mejorar la imagen y la rentabilidad, sin abordar las causas estructurales de los problemas de salud. Por último, se debe verificar si el discurso de "atención integral" se corresponde con prácticas efectivas que aseguren un acceso equitativo, una gestión ambiental sostenible y un reporte honesto de resultados, evitando así omisiones o prácticas de lavado de imagen. También es esencial observar si el ESE Hospital de Yopal mantiene un diálogo abierto y responde a las necesidades de sus grupos de

interés, incluyendo pacientes, empleados, la comunidad y el medio ambiente, más allá de sus propios intereses económicos, lo cual es un pilar fundamental de la RSE.

Plan de Mejoramiento

El instrumento de evaluación se aplicará al conjunto de propuestas orientadas al mejoramiento de los procesos y operaciones del ESE Hospital de Yopal. Dicho instrumento permitirá identificar y analizar las debilidades existentes, al tiempo que potenciará las fortalezas institucionales mediante procesos de autoevaluación y toma de decisiones estratégicas.

Plan de Acción y Seguimiento

Con el fin de incorporar de manera adecuada la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial, se propone un plan de acción y seguimiento que atienda las principales afectaciones identificadas en tres materias fundamentales: Medio Ambiente, Derechos Humanos y Prácticas Laborales, tal como se describe en el mapa estratégico institucional

Nombre: ESE. Hospital de Yopal

Normativa de Referencia ISO 26000

Periodo de Implementación 2025 - 2026

Tabla 1

Plan de Acción y Seguimiento para la Consolidación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Indicador	Plazo	Meta 2026	Cronograma Trimestre
Medio Ambiente	Optimizar el uso de los recursos y promover prácticas sostenibles	Instalar tecnologías limpias (paneles solares, iluminación LED,	Número de áreas con tecnologías limpias/total de áreas	1-3 Años	33%	T1-T4

	sistemas de ahorro de agua)	operativas del Hospital	% de reducción en consumo de agua por m^2 operativo		
Medio Ambiente	Reducir la huella ecológica del ESE Hospital de Yopal mediante gestión eficiente de recursos y residuos no peligrosos buscando alianzas externas con	Implementar un Plan Integral de Gestión de Residuos Hospitalarios (PIGIRH).	% de residuos hospitalarios no peligrosos gestionados adecuadamente (donados o reciclados)/total de residuos no peligrosos generados	Seis (06) meses	100 % T1-T2

asociaciones
para
donación
como papel,
cartón,
vidrio y
algunos
plásticos.

Medio Ambiente	Disminuir huella hídrica	Implementar sistema de medición de consumo de agua	m ³ / paciente-día	Seis (06) meses	100 %	T3- T4
Social (empleados)	Fortalecer el Bienestar del Talento Humano	Crear programas de bienestar y salud mental para empleados.	% de participación en actividades;	1 año	100 %	T1-T4
		Capacitar al personal en ética y trato digno (RSE).	Nivel de satisfacción			

			en encuestas			
			al personal.			
Social (pacientes)	Fortalecer la atención humanizada.	Incrementar satisfacción del paciente en satisfacción en encuestas en 10%	% Satisfacción (Escala 1-5)	Seis (06) meses	100 %	
Social	Fomentar la salud comunitaria	Desarrollar campañas de prevención (vacunación, salud mental) en barrios cercanos	N° de beneficiarios, Cobertura campañas	Seis (06) meses	100 %	T2-T4
Social Calidad	Mejorar la satisfacción del paciente	Fortalecer programa de humanización del trato al paciente	Encuestas satisfacción, % quejas reducidas	1 año	100 %	T1-T3
Ética Gobernanza	Fomentar cultura de integridad y transparencia.	Capacitar al 100% del personal en código de ética y anticorrupción.	% Personal Capacitado	Nueve (09) meses	100 %	T1-T3

Nota. Esta ilustración se extrajo de la información de una investigación para elaborar Plan de Acción y Seguimiento para la Consolidación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social para la Institución E.S.E Hospital de Yopal

El plan de acción para el Medio Ambiente del hospital se centra en reducir su huella ecológica. Esto se logrará mejorando el uso de agua y energía, adoptando tecnologías limpias y manejando bien los residuos hospitalarios. Con estas acciones, queremos transformar debilidades en fortalezas, cumplir con las normativas y generar confianza en la comunidad.

El plan de acción para Social se enfoca en humanizar la atención, integrar a la comunidad y mejorar las condiciones laborales. Incluye diagnósticos iniciales, definición de grupos de interés (pacientes, colaboradores, comunidad), creación de códigos de conducta, programas de voluntariado/prevenición y medición mediante KPIs (satisfacción, seguridad).

El plan de acción para Ética Gobernanza para el hospital se propone incorporar principios de transparencia, ética y equidad en su gestión, buscando una alineación efectiva entre las políticas institucionales y las expectativas de los grupos de interés. Este enfoque no solo promueve una administración más responsable y justa, sino que también fortalece la confianza de los stakeholders al garantizar que sus voces y preocupaciones sean consideradas en la toma de decisiones. Al integrar estos valores fundamentales, se aspira a crear un entorno en el que la rendición de cuentas y la justicia social sean pilares de la actividad institucional, fomentando así un desarrollo sostenible y equitativo que beneficie a toda la comunidad involucrada.

Conclusiones

El desarrollo del presente trabajo permitió realizar un diagnóstico integral del nivel de alineación del ESE Hospital de Yopal con los lineamientos de la norma ISO 26000, evidenciando un nivel global de cumplimiento del 77%. Los principales hallazgos muestran fortalezas en las dimensiones de derechos humanos y prácticas laborales, así como oportunidades de mejora en la gestión ambiental, la cultura organizacional y el conocimiento normativo del personal. A partir de este análisis, se identificaron problemáticas prioritarias relacionadas con el manejo de residuos hospitalarios, el uso eficiente de los recursos y la necesidad de fortalecer la gobernanza institucional y la relación con los grupos de interés.

En relación con los objetivos planteados, se puede afirmar que el proyecto cumplió con su propósito principal, al formular un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial fundamentado en la norma ISO 26000. El diagnóstico, el análisis de stakeholders, el árbol de problemas, el mapa estratégico y el plan de acción permitieron estructurar propuestas concretas, medibles y viables orientadas a mejorar el desempeño social, ambiental y ético del hospital, contribuyendo a la sostenibilidad institucional y a la generación de valor compartido.

La interpretación de los resultados evidencia que la implementación de prácticas de RSE en el sector salud no solo responde a un cumplimiento normativo, sino que constituye una herramienta estratégica para mejorar la calidad del servicio, fortalecer la confianza de la comunidad y promover una gestión más ética y responsable. No obstante, el estudio presentó algunas limitaciones, como el tamaño reducido de la muestra encuestada y el alcance temporal del diagnóstico, lo cual restringe la generalización de los resultados y su aplicación a otras instituciones del sector.

Finalmente, se recomienda a ESE Hospital de Yopal avanzar en la implementación progresiva del plan de acción propuesto, fortalecer los procesos de capacitación continua en RSE y normativa ambiental, y ampliar los mecanismos de seguimiento y evaluación mediante indicadores de desempeño. Asimismo, se sugiere que futuras investigaciones profundicen en la medición del impacto social y ambiental de las acciones implementadas, incorporando una mayor participación de los grupos de interés y un enfoque longitudinal que permita evaluar los resultados a mediano y largo plazo.

Recomendaciones

En conclusión, el análisis realizado permitió evidenciar la complejidad del tema abordado, así como la necesidad de continuar profundizando en sus múltiples dimensiones. Los hallazgos obtenidos no solo confirman la relevancia del problema, sino que también abren nuevas líneas de reflexión que podrían ser exploradas en futuros estudios.

Asimismo, se destaca la importancia de adoptar un enfoque integral que contemple tanto los aspectos teóricos como las condiciones prácticas del contexto. Este tipo de aproximación permite una mejor comprensión de los factores que inciden en la situación actual y ofrece una base más sólida para la toma de decisiones informadas.

Finalmente, es necesario subrayar que la solución de los problemas identificados no depende exclusivamente de un solo actor, sino que requiere la colaboración entre diversos sectores: instituciones públicas, organizaciones civiles, comunidad académica y ciudadanía. Solo a través del trabajo conjunto será posible avanzar hacia un cambio real y sostenible.

Referencias Bibliográficas

- Anda, M. (2017). Calidad de vida laboral: el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017. <http://repositorio.puce.edu.ec>
- E.S.E Salud Yopal*. (s/f). Gov.co. Recuperado el 26 de enero de 2026, de <https://www.esesalud-yopal-casanare.gov.co/>
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. (2021). Nosotros. <https://www.horo.gov.co>
- Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E. (2022). Resolución No. 070 por medio de la cual se reglamenta el manual de contratación. Hospital Regional de la Orinoquia E.S.E.
- Informe de Evaluación de Clima Organizacional. (2021). Hospital Regional de la Orinoquia. E.S.E
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto . https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nasetta, S. (2013). Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores de la salud. bvsalud.org
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: *Entramado*, 11(2). 72-90. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica . *Folleto Gerenciales*, 22(3), 180–189. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Transparencia*. (s/f). Gov.co. Recuperado el 27 de enero de 2026, de <https://www.esesalud-yopal-casanare.gov.co/transparencia>
- Valenzuela, L., Jara, M, & Villegas, F (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero . *Revista de Administração de Empresas*, 55(3), 329-344. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329